



Disubmit : 02-08-2020
Direview: 05-08-2020
Direvisi : 25-08-2020
Diterima: 28-08-2020

SOFT SKILL PUSTAKAWAN UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN PERPUSTAKAAN DI PERPUSTAKAAN UNIT II UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG

Nur Indah Ariani^{1*}

¹Universitas Muhammadiyah Semarang

*Korespondensi: arianiindah17@gmail.com

ABSTRACT

Introduction. This research is entitled "Librarian Soft Skill to Improve Library Services in Unit II Library of Muhammadiyah University, Semarang. The purpose of this study was to find out the application of good soft skills for librarians and to find out students' perceptions of the ability of librarians soft skills in services at the Unit II Library of the University of Muhammadiyah Semarang.

Research Method. The research method in this study used a qualitative design and descriptive research type with a case study category. The method of data collection is done by interviewing students. Data collection techniques used are interviews, documentation and data analysis techniques in this study include data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

Results and Conclusions. From the research on librarians soft skills in the Unit II Library of Muhammadiyah University, Semarang, it can be seen that librarians can provide good service for users with the ability of soft skills of users, both interpersonal skills and intrapersonal skills so as to provide satisfaction to users and meet expectations for users.

ABSTRAK

Pendahuluan. Penelitian ini berjudul "Soft Skill Pustakawan untuk Meningkatkan Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Unit II Universitas Muhammadiyah Semarang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan soft skill yang baik bagi pustakawan dan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kemampuan soft skill pustakawan dalam layanan di Perpustakaan Unit II Universitas Muhammadiyah Semarang.

Metode Penelitian. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan desain kualitatif dan jenis penelitian deskriptif dengan kategori studi kasus. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara pada mahasiswa. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi dan teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Kesimpulan. Dari penelitian terhadap soft skill pustakawan yang berada di Perpustakaan Unit II Universitas Muhammadiyah Semarang dapat diketahui bahwa pustakawan dapat memberikan pelayanan yang cukup baik bagi pemustaka dengan kemampuan soft skill pemustaka, baik interpersonal skill dan intrapersonal skill sehingga memberikan kepuasan terhadap pemustaka dan memenuhi harapan bagi pemustaka.

Keywords : Soft Skill; Interpersonal Skill; Intrapersonal Skill; Library Services

1. PENDAHULUAN

Dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan dibutuhkan kemampuan seorang pustakawan yang dapat memberikan pelayanan yang baik bagi pengunjung perpustakaan atau pemustaka. Keterampilan *soft skill* diharapkan agar pustakawan dapat bekerja dengan maksimal dan profesional dalam menghadapi situasi apapun, sehingga dapat menjalankan tugas sebagai seorang pustakawan sebagaimana semestinya dan dapat memberikan pelayanan yang baik bagi pemustaka. Hal tersebut selaras dengan pendapat Rohmadi (2016) bahwa profesi pustakawan menjadi tantangan dan peluang di era teknologi informasi. Seorang pustakawan di era teknologi informasi bukan hanya lagi hanya sebagai pelayan para pemustaka untuk mengambilkan/melayani peminjaman buku dan menerima pengembalian buku dari para pemustaka. Seorang pemustaka harus memiliki jiwa melayani dengan baik dan memiliki keunggulan yang dapat dibagi kepada para pemustaka. Dengan demikian para pustakawan akan dirindukan oleh pemustaka sepanjang hayat. Peneliti mengamati beberapa fenomena yang terjadi di Perpustakaan Unit II Universitas Muhammadiyah Semarang, misalnya terdapat seorang



pemustaka yang tidak menyukai dengan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan yang tidak ramah sehingga pemustaka memberikan persepsi bahwa pustakawan tersebut jahat. Hal ini dapat memengaruhi pelayanan bagi pemustaka, sehingga menimbulkan ide bagi peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang persepsi pemustaka tersebut.

Seorang pustakawan juga dihadapkan dalam berbagai macam karakteristik manusia yang berbeda-beda. Dalam hal ini pustakawan dituntut agar dapat memahami dan mengendalikan diri dalam sikap yang baik dalam berhubungan dengan pemustaka maupun sesama tim pustakawan. Seorang pustakawan harus dapat mengetahui kondisi dan situasi dan sikap yang harus dilakukan agar tercipta lingkungan dalam pekerjaan yang baik dan positif. Perlu adanya pemahaman khusus dalam peran pustakawan yang seharusnya dilakukan oleh pustakawan. Dalam kaitannya dengan pelayanan perpustakaan, keramahan pustakawan menjadi hal yang sangat penting dalam sikap yang harus dilakukan seorang pustakawan. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui bagaimana penerapan dalam pelayanan perpustakaan yang baik bagi pustakawan dan apakah keterampilan *soft skill* pustakawan berpengaruh terhadap pelayanan perpustakaan. pengertian *soft skill* dalam kaitannya dengan pustakawan yaitu kemampuan yang ada pada diri pustakawan dalam berinteraksi dengan pemustaka atau tim pustakawan agar dapat menjalin hubungan baik dan kerjasama yang baik sehingga dapat saling bertukar informasi. Profesi seorang pustakawan merupakan pekerjaan dengan tuntutan pelayanan akan keramahan, kejujuran, kebaikan, dan sebagainya. Manfaat penelitian ini bagi peningkatan layanan di Perpustakaan Unit II Universitas Muhammadiyah Semarang yaitu untuk membantu pustakawan dalam memberikan informasi tentang pelayanan yang baik bagi pemustaka, sehingga memberikan kepuasan tersendiri.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran seutuhnya mengenai suatu analisa terhadap fenomena yang akan dibahas oleh peneliti. Menurut Sulisty Basuki (2006:78), penelitian kualitatif sebagai suatu proses penyelidikan dalam menarik data dari konteks dimana suatu peristiwa terjadi. Dalam upaya untuk menggambarkan suatu kejadian. Sejalan dengan pendapat dari Sulisty Basuki tersebut, dapat disimpulkan penelitian kualitatif adalah penelitian yang mendeskripsikan atau memaparkan keadaan objek yang diselidiki sebagaimana adanya, berdasarkan fakta yang aktual. Di dalam penelitian kualitatif, proses penelitian dimulai dari munculnya suatu pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur atau disebut dengan asumsi dasar. Selanjutnya, asumsi dasar tersebut diolah dengan cara pengumpulan data, pengolahan data, dan terakhir melakukan analisis data. Setelah dianalisis, data siap disajikan dan ditarik kesimpulan dalam bentuk naratif.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang berupa hasil wawancara. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Data primer diperoleh melalui wawancara yang kemudian diubah dari bentuk rekaman menjadi tulisan. Sumber primer ini merupakan hasil dari wawancara yang peneliti lakukan. Selain itu peneliti juga memberikan daftar pertanyaan/*questionare* kepada pemustaka yang dijadikan informan. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yang terkait dan mendukung penelitian ini. Untuk data sekunder diperoleh dari penelusuran data dan informasi dari dokumen atau catatan yang memiliki keterkaitan dengan obyek penelitian. Data sekunder ini dapat berupa buku-buku, literatur, dan jurnal yang berkaitan dengan masalah pelestarian bahan pustaka. Pengolahan data dalam makalah ini yaitu dengan wawancara terstruktur adalah wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Pertanyaan yang sama diajukan kepada semua responden, dalam kalimat dan urutan yang seragam.

Data yang telah diperoleh kemudian untuk dianalisa melalui tiga tahapan. Menurut Miles dan Huberman dalam Idrus (2009: 147), reduksi yaitu memilih hal-hal pokok dan memfokuskan

Nur Indah Ariani / *Soft Skill* Pustakawan untuk Meningkatkan Layanan

pada hal-hal penting. Setelah data direduksi penulis melakukan penyajian data dan penjabaran data tersebut. Data yang terangkum dan dijabarkan dan penulis membuat kesimpulan. Kesimpulan digunakan untuk menjawab rumusan masalah tersebut. Menarik kesimpulan merupakan analisis lanjutan dari reduksi data, dan penyajian data, sehingga data dapat disimpulkan, dan peneliti masih berpeluang untuk menerima masukan. Setelah hasil penelitian telah diuji kebenarannya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan dalam bentuk deskriptif sebagai laporan penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 HASIL

Uraian hasil berikut ini merupakan hasil wawancara peneliti dengan mahasiswa Kampus II Universitas Muhammadiyah Semarang

3.1.1 *Interpersonal Skill*

a. Komunikasi

Dalam berkomunikasi, pustakawan menggunakan bahasa yang sopan dan baik ketika berkomunikasi dengan pemustaka. Pustakawan juga dapat berbicara dengan lembut kepada pemustaka, meskipun kadang suasana hati pustakawan yang kurang baik mempengaruhi gaya berkomunikasi pustakawan, hal tersebut bisa terjadi karena kondisi pustakawan yang sedang merasa lelah. Ekspresi wajah yang ditunjukkan oleh pustakawan juga sesuai dengan gaya berbicara saat berkomunikasi atau tidak dibuat-buat. Pustakawan juga dapat membantu pemustakam dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, sebagai contoh ketika pemustaka menanyakan tentang pencarian buku atau Opac. Pustakawan dapat menjelaskan dengan baik sehingga informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka dapat tersampaikan dengan baik dan dipahami oleh pemustaka.

Hal tersebut sesuai dengan teori tentang komunikasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan pengiriman atau penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami (<http://kbbi.web.id/komunikasi>). Komunikasi menurut Sulianta (2018:6) yaitu kemampuan dalam berbicara lisan, tulisan, keterampilan presentasi, dan kesanggupan untuk menjadi pendengar yang baik. Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan bentuk interaksi antara dua orang atau lebih untuk menyampaikan informasi. Terdapat dua jenis komunikasi yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Komunikasi verbal menurut Kusmiran (2019:159) yaitu komunikasi yang disampaikan baik secara lisan maupun tulisan. Contoh komunikasi verbal yaitu percakapan antara dua orang atau lebih. Sedangkan komunikasi verbal melalui tulisan yaitu berupa media surat, lukisan, grafik, dan lain-lain. Sedangkan komunikasi non verbal yaitu pengiriman atau penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih tidak dalam bentuk percakapan atau tidak dalam bentuk bahasa komunikasi. Contoh komunikasi non verbal yaitu seseorang yang tersenyum ketika sedang marah, nada suara pembicara yang tinggi ketika emosi, dan ekspresi wajah yang menggambarkan perasaan seseorang dalam berkomunikasi. Sikap tubuh seperti seseorang yang menyendiri.

b. Membangun Hubungan

Dalam membangun hubungan pustakawan dapat membangun hubungan baik dengan pemustaka. Pustakawan dalam membangun hubungan juga memiliki rasa empati terhadap pemustaka. Sebagai contoh misalnya, jika terdapat pemustaka yang sedang sakit didoakan semoga lekas sembuh. Pemustaka juga memiliki jiwa nurani yang baik dalam menjalin hubungan dengan pemustaka. Dalam melayani pemustaka, pustakawan bersikap sangat ramah kepada setiap pengunjung dengan sopan dan santun yang baik sehingga membuat pemustaka merasa nyaman

menjalin hubungan dengan pustakawan. Pustakawan juga mampu bekerjasama dengan pemustaka dalam hal pelayanan perpustakaan.

Membangun hubungan menurut Ansor (2016) merupakan hubungan berkesinambungan interaksi antara dua orang atau lebih dalam memudahkan proses pengenalan satu dengan yang lainnya. Tujuan membangun hubungan yaitu untuk menentukan tingkat kedekatan dan kenyamanan antara pustakawan dengan pemustaka. Pustakawan harus dapat membangun hubungan yang positif baik dengan sesama tim pustakawan maupun dengan pemustaka. Teori membangun hubungan menurut Palo Alto terdapat dua tipe dalam membangun hubungan yaitu (1) Hubungan Simetris, merupakan interaksi antara dua orang atau lebih dan lawan bicara memberikan tanggapan atau balasan; (2) *Complementary*, merupakan interaksi dua orang atau lebih dimana pelaku komunikasi merespon atau menanggapi dengan cara berlawanan. Jika seseorang bersifat mendominasi, maka yang lain mematuhi. Ketika seseorang bersifat argumentatif, maka yang lain diam atau pasif.

c. Kepemimpinan

Dalam kepemimpinan pustakawan memiliki sifat kepemimpinan yang cukup bagus dalam melayani pemustaka. Pustakawan mampu mempengaruhi pemustaka agar dapat mematuhi tata tertib yang ada di perpustakaan. Pustakawan mampu bersikap tegas ketika terdapat pemustaka yang membawa tas dan tidak meletakkan ke loker tas sebagaimana mestinya sesuai peraturan yang berlaku di perpustakaan. Pustakawan mampu memberitahu dengan jelas peraturan apa saja yang harus dipatuhi oleh pemustaka di perpustakaan. Selain itu jika terdapat pemustaka yang membuat gaduh atau melanggar tata tertib perpustakaan, pustakawan langsung menegurnya.

Hal tersebut sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Stoner (1982) menyatakan bahwa kepemimpinan adalah suatu proses pengarahan dan pemberian pengaruh pada kegiatan-kegiatan dari sekelompok anggota yang saling berhubungan tugasnya, yaitu sebagai berikut:

- a. Kepemimpinan menyangkut orang lain, bawahan atau pengikut. Kesiediaan mereka untuk menerima pengarahan dari pemimpin, para anggota kelompok membantu menentukan status/kedudukan pemimpin, dan membuat proses kepemimpinan dapat berjalan. Tanpa adanya bawahan semua kualitas kepemimpinan menjadi tidak relevan.
- b. Kepemimpinan menyangkut suatu pembagian kekuasaan yang tidak seimbang di antara para pemimpin dan anggota kelompok. Para pemimpin mempunyai wewenang untuk mengarahkan berbagai kegiatan para anggota kelompok, tetapi para anggota kelompok tidak dapat mengarahkan kegiatan-kegiatan pemimpin secara langsung, meskipun dapat juga melalui sejumlah cara secara tidak langsung.
- c. Kepemimpinan berkaitan dengan kegiatan memberi pengarahan kepada para bawahan atau pengikut, pemimpin dapat juga mempergunakan pengaruhnya untuk mengajak anggota melaksanakan kegiatan atau mencapai tujuan.

d. Berbicara di Depan Umum

Dalam berbicara di depan umum pustakawan cukup baik berbicara di depan umum, misalnya pustakawan dapat memberikan informasi dengan cepat dan tepat pada saat pencarian buku. Selain itu dalam kegiatan seperti pendidikan pemakai dalam orasi mahasiswa baru, pustakawan menyampaikan materi pendidikan pemakai seperti peraturan perpustakaan, keanggotaan perpustakaan, layanan perpustakaan, fasilitas perpustakaan seperti Opac, portal jurnal *online*, akses internet, dll. Selain itu pustakawan juga cukup baik dalam berbicara di depan umum seperti dalam kegiatan lomba sahabat perpustakaan, misalnya seperti lomba poster, lomba membuat *vlog*, *story telling*, dll. yang membutuhkan moderator sebagai pembawa acara untuk menyukseskan acara tersebut.

Hal tersebut sesuai dengan teori *public speaking skills* menurut Ansor (2016) yang merupakan kemampuan seseorang dalam berbicara di depan orang banyak atau bersifat umum.

Yang termasuk dalam kategori ini misalnya dalam kegiatan presentasi pendidikan pemakai bagi mahasiswa baru dalam acara orasi mahasiswa baru yang bertujuan untuk mengenalkan perpustakaan, peraturan, dan fungsi perpustakaan untuk mahasiswa baru. Dalam menyampaikan materi tentang pendidikan pemakai, kemampuan *public speaking* bisa dibangun dan dilatih bagi pemustaka agar terampil dalam berbicara didepan umum.

3.1.2 *Intrapersonal Skill*

a. Karakter Diri

Dalam karakter diri pustakawan memiliki karakter yang cukup baik. Pustakawan memiliki rasa percaya diri saat berhadapan dengan pemustaka, dalam meningkatkan rasa percaya diri, diperlukan niat dan tindakan nyata untuk mendapatkan rasa percaya diri tersebut. Pustakawan juga tidak merasa malu saat berhadapan dengan pemustaka, pustakawan juga dapat memahami berbagai macam karakter yang dimiliki pemustaka, pustakawan dapat mengendalikan diri dalam memahami berbagai macam karakter pemustaka tersebut. Pemustaka juga melayani dengan hati nurani yang baik dalam pelayanan perpustakaan. Pustakawan melayani dengan penuh sopan santun sehingga membuat pemustaka merasa nyaman berinteraksi dengan pustakawan. Selain itu pustakawan juga dapat mendengarkan dengan seksama terkait kritikan dan saran yang disampaikan oleh pemustaka.

Hal tersebut sesuai dengan teori menurut kamus umum bahasa Indonesia, karakter diartikan sebagai tabiat; watak; sifat-sifat kejiwaan, akhlak atau budi pekerti yang membedakan seseorang dengan yang lain. Sementara dalam kamus sosiologi, karakter diartikan sebagai ciri khusus dari struktur dasar kepribadian seseorang (karakter; watak). Griek, seperti yang dikutip Zubaedi (2012) mengemukakan bahwa karakter dapat didefinisikan sebagai panduan dari pada segala tabiat manusia yang bersifat tetap, sehingga menjadi tanda yang khusus untuk membedakan orang yang satu dengan yang lain. Suyanto dan Masnur Muslich menyatakan bahwa karakter yaitu cara berfikir dan berperilaku seseorang yang menjadi ciri khas dari tiap individu untuk hidup dan bekerjasama, baik dalam keluarga, masyarakat dan negara. Secara umum terdapat empat karakter diri dalam seseorang menurut Suliarta (2018) antara lain : (1) Sanguin, yaitu karakter seseorang yang menyenangkan, senang menghibur, spontan, dan percaya diri. Meskipun demikian, orang dengan tipe ini bisa saja arogan dan bisa sangat murah hati. (2) Kolerik, pada umumnya tipe pemimpin, penggagas, dan ambisius. Mereka sangat dominan dan tergolong orang yang mudah marah. (3) Melankolis, karakter seseorang dengan penuh kreativitas, mudah mendapati diri mereka depresi, serta perfeksionis. (4) Plegmatis, pada umumnya tenang, tidak emosional, pemalu, malas, tidak menyukai perubahan. Meskipun demikian, mereka tergolong konsisten, rasional, penuh rasa ingin tahu, taat dan setia. Mereka termasuk orang yang sangat bergantung dengan orang lain.

b. Manajemen Stres

Dalam manajemen stres pustakawan dapat mengelola stres dengan cukup baik. Contohnya pustakawan dapat mengontrol emosi dan memiliki kesabaran saat berhadapan dengan pemustaka dalam melayani pemustaka. Manajemen stres menurut Lei (2013) merupakan kemampuan untuk tenang dan sabar dalam situasi penuh ketegangan. Mengetahui upaya untuk mengurangi tingkat stres, mempersiapkan diri untuk tantangan baru, dan mendukung kesehatan fisik dan emosional. Seorang pustakawan harus mampu dalam mengelola emosi negatif di tempat kerja (misalnya kemarahan, frustrasi, dan malu) sehingga tetap dapat berfikir jernih dan bertindak dengan tepat.

c. Manajemen Waktu

Dalam manajemen waktu pustakawan selalu datang tepat waktu ke perpustakaan, kecuali jika terdapat kegiatan di kampus seperti senam bersama di hari jumat, pengajian di hari kamis, atau apel pagi setiap hari senin. Pustakawan juga mampu menyeimbangkan waktu antara jam bekerja dan jam istirahat. Untuk jam istirahat perpustakaan Unit II yaitu pukul 12.00 – 13.00 WIB. Menurut Atkinson (1994), manajemen waktu adalah suatu jenis keterampilan yang berkaitan dengan segala bentuk upaya dan tindakan seseorang yang dilakukan secara terencana agar individu dapat memanfaatkan waktunya dengan sebaik-baiknya. Menurut Haynes (1994), manajemen waktu adalah suatu proses pribadi dengan memanfaatkan analisis dan perencanaan dalam menggunakan waktu untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Menurut Forsyth (2009), manajemen waktu adalah cara bagaimana membuat waktu menjadi terkendali sehingga menjamin terciptanya sebuah efektivitas dan efisiensi juga produktivitas. Menurut Taylor (1990), manajemen waktu adalah pencapaian sasaran utama kehidupan sebagai hasil utama kehidupan sebagai hasil dari menyisihkan kegiatan-kegiatan yang tidak berarti yang sering memakan banyak waktu.

d. Berfikir Kreatif

Dalam berfikir kreatif pustakawan lebih aktif dan memiliki inisiatif dalam melayani pemustaka. Pustakawan memiliki ide dalam menciptakan perpustakaan yang nyaman dan menarik agar meningkatkan minat kunjung perpustakaan. Misalnya dengan menata ulang kembali ruangan perpustakaan dan memberikan inovasi baru, serta memberikan koleksi bacaan yang baru sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Pustakawan juga harus memiliki banyak program atau kegiatan yang menarik agar perpustakaan lebih dikenal oleh pemustaka khususnya mahasiswa. Misalnya dengan mengadakan lomba sahabat perpustakaan. Pustakawan juga harus inspiratif dan memiliki konssp diri dalam bekerja di perpustakaan, misalnya dengan menulis makalah, menjadi penulis buku, konsultan informasi atau pengusaha, sehingga kemanfaatannya tidak hanya untuk pemustaka saja tapi juga untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan pemustaka itu sendiri.

Hal tersebut sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Ansor (2016) berfikir kreatif merupakan suatu kegiatan mental yang dialami seseorang bila mereka dihadapkan pada suatu masalah atau situasi yang harus dipecahkan. Berfikir kreatif dapat menghasilkan sesuatu yang baru yang dapat diterapkan dalam pemecahan masalah dan memberikan inovasi baru bagi perubahan yang belum ada sebelumnya. Manfaat apabila pustakawan selalu berfikir kreatif: (a) pustakawan bisa berkreasi, (b) pengembangan kreativitas bisa menumbuhkan kepuasan diri bagi pustakawan, dan (c) memungkinkan pustakawan untuk meningkatkan kualitas hidupnya.

e. Tujuan Hidup

Dalam tujuan hidup pustakawan memiliki tujuan hidup yang cukup baik. Hal tersebut dibuktikan dengan pustakawan yang selalu memprioritaskan pekerjaannya pada saat bekerja. Pustakawan dapat bekerja dengan profesional. Pustakawan juga sangat tekun dan disiplin dalam melaksanakan tugasnya. Pustakawan dapat fokus dalam berkarir. Pustakawan dapat menentukan target apa yang harus diraih kaitannya dengan pelayanan perpustakaan. Hakikatnya sebagai pustakawan harus bersemangat dalam menjalankan tugasnya melayani pemustaka. Pustakawan harus menjalankan tugas dengan ikhlas dan bekerja untuk beribadah kepada Tuhan Yang Maha Esa agar mendapatkan amalan di akhirat kelak.

Hal tersebut sesuai dengan teori tentang tujuan hidup manusia menurut Fahrudin yaitu tercapainya kebahagiaan, baik di dunia maupun di akhirat. Namun, kebahagiaan dunia itu bersifat sementara, sedangkan kebahagiaan yang hakiki yaitu kebahagiaan akhirat berupa berbagai macam kenikmatan yang ada di surga yang puncaknya ketika melihat dan bertemu dengan Allah. Karena kebahagiaan hakiki itu hanya akan tercapai di akhirat, maka sepatutnya manusia hidup di dunia ini harus berorientasi terhadap kehidupan akhirat, dalam arti kita tidak hanya mementingkan kesenangan dunia saja.

3.1.3 Kaitannya antara *Soft Skill* dengan Layanan Perpustakaan

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, pustakawan yang berada di Perpustakaan Unit II Universitas Muhammadiyah sudah memberikan pelayanan yang baik bagi pemustaka. Dalam kaitannya dengan *soft skill* pustakawan melayani pemustaka dengan ramah dan lembut. Pustakawan juga memberikan informasi dengan cepat dan tepat ketika terdapat pemustaka yang bertanya. Pustakawan bersikap sigap ketika terdapat pemustaka yang sedang kebingungan dalam pencarian informasi Opac atau menelusuri buku.

Hal tersebut sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Pendit dalam Sumekar (2009:4), layanan perpustakaan yang baik yaitu yang memberikan kepuasan kepada pemustaka yang terletak pada bagaimana pustakawan dapat melayani kebutuhan pemustaka sebaik mungkin. Pustakawan harus ramah, cepat, dan tepat dalam memberikan layanan kepada pemustaka dengan berbagai macam sumber informasi. Menurut Ansor (2016), pustakawan yang baik adalah pustakawan yang memiliki *soft skill* untuk menunjang program layanan perpustakaan. Jadi pustakawan tidak hanya membutuhkan kemampuan *hard skill* saja, namun juga kemampuan *soft skill* juga diperlukan untuk menunjang pelayanan perpustakaan yang baik.

3.1 Pembahasan

3.2.1 Pengertian *Soft Skill*

Soft skill menurut Kusmiran (2019) merupakan keterampilan yang paling penting bagi karir seseorang. *Soft skill* berhubungan dengan cara berinteraksi dengan orang lain. Contoh *soft skill* meliputi : kepemimpinan, empati, beretika, kerjasama, komunikasi, fleksibel, kesabaran, manajemen waktu, dan motivasi. *Soft skill* penting dimiliki oleh pencari kerja karena persaingan dunia kerja yang semakin kompetitif. Pemberi kerja membutuhkan keterampilan *soft skill* dari pencari kerja sehingga mampu dalam membina hubungan antara pustakawan dengan pemustaka.

Soft skill menurut Klaus, Rohman & Hamaker (2007) merupakan sesuatu hal yang mencakup hal pribadi, sosial, komunikasi dan manajemen perilaku diri. Cakupan dari *soft skill* terdiri dari kesadaran diri, sifat layak dipercaya, sifat berhati-hati, kesanggupan untuk menyesuaikan diri, berfikir kritis, kedisiplinan organisasi, sikap, berinisiatif, empati, rasa percaya diri, integritas, pengendalian diri, kepemimpinan, pemecahan masalah, mengambil risiko, dan manajemen waktu. *Soft skill* menurut Sulianta (2018) merupakan kombinasi antara keterampilan orang, keterampilan sosial, komunikasi, karakter, sikap, atribut karir, kecerdasan sosial dan IQ, yang memungkinkan seseorang dalam mengamati lingkungannya dan memudahkan seseorang dalam berinteraksi dengan orang lain dan berkinerja dengan baik.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian *soft skill* dalam kaitannya dengan pustakawan yaitu kemampuan yang ada pada diri pustakawan dalam berinteraksi dengan pemustaka atau tim pustakawan agar dapat menjalin hubungan baik dan kerjasama yang baik sehingga dapat saling bertukar informasi. Profesi seorang pustakawan merupakan pekerjaan dengan tuntutan pelayanan akan keramahan, kejujuran, kebaikan dan sebagainya. Contoh *soft skill* yang dapat dilakukan oleh seorang pustakawan yaitu sikap dapat mengendalikan diri dari situasi apapun terkait pekerjaan yang dihadapi, sikap inisiatif, rasa empati, beretika yang baik, sikap kepemimpinan yang adil dan bijaksana, kemampuan bekerja secara mandiri dalam situasi apapun, sikap dalam berkomunikasi yang baik dan kerjasama yang baik dengan tim pustakawan maupun dengan pemustaka, serta sikap dalam memberikan pelayanan yang baik untuk pemustaka.

Beberapa pendapat juga mendefinisikan *soft skills* atau *people skills* yang terbagi menjadi dua bagian, yaitu *intra personal skills* dan *interpersonal skills*. *Intrapersonal skills* adalah keterampilan seseorang dalam mengatur diri sendiri. *Interpersonal skills* adalah keterampilan seseorang yang diperlukan dalam berhubungan dengan orang lain (Saila, 2008). Dua jenis keterampilan tersebut dirinci sebagai berikut :

Tabel 1. Jenis Keterampilan

No	Keterampilan Intrapersonal	Keterampilan Interpersonal
1	Kemampuan membangun karakter diri	Keterampilan berkomunikasi
2	Kemampuan menumbuhkan keyakinan	Kemampuan membangun relasi
3	Manajemen berubah	Keterampilan memotivasi
4	Manajemen stres	Kepemimpinan
5	Manajemen waktu	Kemampuan menjual
6	Proses berfikir kreatif	Mampu bernegosiasi
7	Memiliki tujuan hidup	Keterampilan presentasi
8	Kemampuan belajar	Kemampuan berpidato

Keterampilan *interpersonalskill* menurut Sulianta (2018) merupakan keterampilan dalam berkomunikasi dengan orang lain. Sebagai contoh dalam berkomunikasi dengan teman, rekan kerja, kelompok atau komunitas, organisasi, perusahaan, atau dalam berbagai acara yang melibatkan orang dalam jumlah yang banyak. Dalam dunia kerja *interpersonal skill* penting diterapkan dalam bentuk penyampaian ide, sudut pandang dan solusi seseorang. Sedangkan *intrapersonal skill* merupakan kemampuan dalam berinteraksi dengan diri sendiri. Misalnya dengan merenung, bermeditasi, atau sekedar mengintrospeksi diri.

Interpersonal skill kaitannya dengan pustakawan yaitu dalam berinteraksi dengan sesama tim pustakawan atau dengan pemustaka. Komunikasi yang baik dan jelas diperlukan untuk saling bertukar informasi, pendapat atau gagasan, ide, kritik dan saran yang disampaikan dengan baik, sehingga tidak menimbulkan kesalah pahaman yang dapat berakibat buruk dalam menjalin hubungan sesama tim pustakawan atau dengan pemustaka. Saling menghargai orang lain juga diperlukan dalam interpersonal skill pustakawan, sehingga terjalin hubungan yang baik dan harmonis. *Intrapersonal skill* pustakawan dapat dikembangkan dengan cara merenungi diri sendiri atas kelemahan atau kelebihan pustakawan dalam menjalankan tugasnya. Kritik dan saran dari rekan kerja dapat dijadikan motivasi agar dapat mengembangkan kemampuan diri menjadi sosok pustakawan yang profesional. Jika seorang pustakawan tidak dapat menerima kritik dan saran tersebut justru akan membuat pustakawan pesimis dan merasa tidak mampu, sehingga akan menurunkan kualitas kinerja pustakawan itu sendiri. Memotivasi diri sendiri bersikap optimis dan yakin serta berusaha dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam kinerja pustakawan itu lebih baik dalam kaitannya dengan manajemen diri sendiri, sehingga tercipta pemikiran yang positif dan terhindar dari pemikiran buruk.

3.2.2 Pelayanan Prima

Pelayanan prima menurut Kusmiran (2019) merupakan suatu pendekatan dalam pelayanan yang menekankan pada kompetensi yang meliputi dimensi interpersonal dalam memberikan pelayanan demi mencapai kepuasan dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pelayanan prima dalam kaitannya dengan pemustaka yaitu dapat memberikan pelayanan yang baik melalui suatu pendekatan kepada pemustaka sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pemustaka untuk mendapatkan informasi yang diperoleh. Pelayanan yang baik sangatlah penting bagi kemajuan sebuah perpustakaan. Karena kualitas yang baik dalam pelayanan dapat menjadikan penentu citra perpustakaan tersebut di mata pemustaka. Jika pemustaka mendapatkan kepuasan dalam pelayanan perpustakaan yang baik, hal tersebut dapat meningkatkan minat kunjung pemustaka agar selalu datang ke perpustakaan. Sehingga tujuan dari perpustakaan sebagai sarana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi dapat berjalan dan berfungsi sebagaimana mestinya dan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka.

Dimensi pelayanan berkualitas menurut Kusmiran (2019) diukur dengan pengembangan faktor-faktor dari kualitas pelayanan yaitu (1) Keandalan, misalnya pustakawan memberikan penjelasan dari informasi yang dicari oleh pemustaka, pustakawan memberitahu dengan jelas mengenai peraturan perpustakaan yang harus dipatuhi oleh pemustaka, pustakawan sangat percaya diri ketika melayani pemustaka, pustakawan meminta pendapat kritik dan saran pemustaka dalam kemajuan perpustakaan, pustakawan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. (2) Jaminan misalnya pustakawan memberikan rasa aman kepada pemustaka, pustakawan memberikan sarana yang berkaitan dengan keluhan pemustaka, pustakawan terampil dalam melaksanakan tugasnya dan dapat mengoperasikan seluruh peralatan yang dibutuhkan oleh pemustaka. (3) Ketanggapan misalnya pustakawan selalu siap ketika dibutuhkan oleh pemustaka, pustakawan memberikan bantuan sesuai dengan yang diharapkan pemustaka, pustakawan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. (4) Empati misalnya pustakawan mendengarkan dengan penuh perhatian ketika berbicara dengan pemustaka, pustakawan menghargai pemustaka sebagai manusia utuh, pustakawan memberikan perhatian sehingga pemustaka terbuka dan tidak sungkan dalam menyampaikan keluhannya, pustakawan menunjukkan kepedulian terhadap pemustaka, pustakawan memiliki kesabaran ketika memberikan pelayanan kepada pemustaka, pustakawan memberikan bantuan dengan sopan, pustakawan berkata dengan lembut dan ramah

4. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa *soft skill* dapat meningkatkan pelayanan perpustakaan yang baik. *Soft skill* dibedakan menjadi dua yaitu *interpersonal skill* dan *intrapersonal skill*. *Interpersonal skill* meliputi (a) komunikasi, (b) membangun hubungan, (c) kepemimpinan, (d) berbicara di depan umum. Sedangkan *intrapersonal skill* meliputi (a) karakter diri, (b) manajemen stres, (c) manajemen waktu, (d) berfikir kreatif, (e) tujuan hidup. Layanan perpustakaan yang baik yaitu layanan yang dapat memberikan informasi yang baik bagi pemustaka, memberikan kepuasan terhadap pemustaka, dan dapat memenuhi harapan bagi pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansor, S. (2016). *Prosiding Soft Skill & Spiritual Skill Pustakawan dalam Layanan Prima Perpustakaan*. Surakarta
- Atkinson. (1994). *Manajemen Waktu yang Efektif*. Binarupa Aksara.
- Cliffs, W. (2000). *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Rineka Cipta
- Forsyth, P. (2009). *Janganlah Sia-siakan Waktumu*. Grara Ilmu.
- Haynes, M. E. (1994). *Manajemen Waktu untuk Diri Sendiri*. Binarupa Aksara.
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial : Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Edisi Dua. Erlangga.
- Klaus, P., Rohman, J., & Hamaker, M. (2007). *The Hard Truth About Soft Skills, Workplace Lessons Smart People Wish They'd Learned Sooner*.
- Kusmiran, E. (2019). *Soft Skills Caring : Dalam Pelayanan Keperawatan*. TIM.
- Lapindus, I. M. (1982). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka
- Lei Han. (2015). *Interpersonal Communication Style Quiz- 25 Questions*. <http://bemycareercoach.com/soft-skills/communication-skills/interpersonal-communication-quiz.html>
- Saila, I. (2008). *Pengembangan Soft Skills di Perguruan Tinggi*. Tim Kerja Pengembangan Soft skills Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Sulianta, F. (2018). *Panduan Lengkap Pengembangan Soft Skill Interpersonal & Intrapersonal Skill*. Andi
- Sulistyo-Basuki. (2006). *Metode Penelitian*. Wedatama Widya Sastra.
- Sumekar, S. (2009). *Layanan Prima Perpustakaan*. Perpustakaan Nasional RI.

Nur Indah Ariani / *Soft Skill Pustakawan untuk Meningkatkan Layanan*



- Muslich & Masnur. (2011). *Pendidikan Karakter: Menjawab Tantangan Krisis. Multidimensional*. PT Bumi Aksara
- Stonner, J.A.F. (1982). *Management*. Prentice Hall International, Inc, Englewood.
- Taylor. (1990). *Manajemen Waktu Menurut Para Ahli*. Gramedia.
- Ruesch, J. (1957). *Pragmatics of human communication: a study of interactional patterns, pathologies, and paradoxes*. Arch Gen Psychiatry
- Zubaedi. (2012). *Desain Pendidikan Karakter Konsepsi dan Aplikasinya dalam Dunia Pendidikan*. Kencana

