



UNIVERSITAS INDONESIA

**PANDANGAN PEMUSTAKA TERHADAP *SOFT SKILLS*
PUSTAKAWAN SIRKULASI :
*Studi Kasus Di Perpustakaan Pusat Universitas Indonesia***

TESIS

RB
00 D122 P

**DEVY MUJAR TRIANDINI
NPM 0706306831**

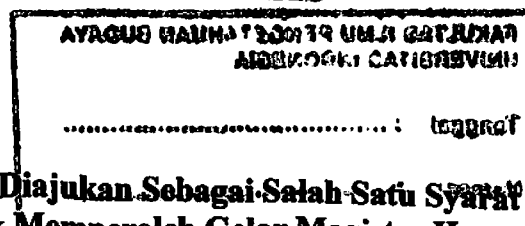
**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI
DEPOK
JULI 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**PANDANGAN PEMUSTAKA TERHADAP *SOFT SKILLS*
PUSTAKAWAN SIRKULASI :
Studi Kasus Di Perpustakaan Pusat Universitas Indonesia**

TESIS



**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Magister Humaniora**

**DEVY MUJAR TRIANDINI
NPM 0706306831**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI
DEPOK
JULI 2009**

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa tesis 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, Juli 2009



Devy Mujar Triandini

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Devy Mujar Triandini

NPM : 0706306831

Tanda Tangan : 

Tanggal : Juli 2009

HALAMAN PENGESAHAN

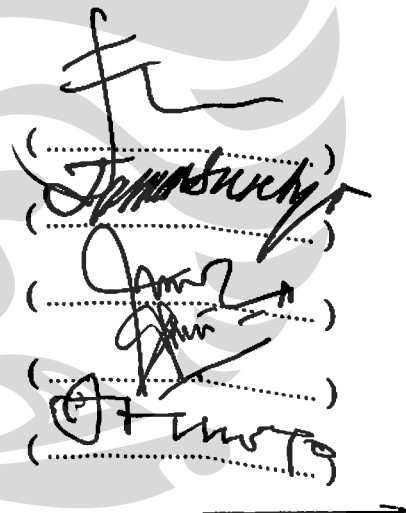
Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Devy Mujar Triandini
NPM : 0706306831
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Judul Tesis : Pandangan pemustaka Terhadap Soft Skills Pustakawan
Sirkulasi : Studi kasus di Perpustakaan Pusat
Universitas Indonesia

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Fuad Gani, M.A
Pembimbing 1 : Tamara A Susetyo, M.A
Pembimbing 2 : Luki Wijayanti, M.Si
Penguji 1 : Laksmi, M.A
Penguji 2 : Indira Irawati, M.A



(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : Juli 2009

Dekan
Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya
Universitas Indonesia,



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya tesis ini dapat diselesaikan. Tesis dengan judul "Pandangan Pemustaka Terhadap *Soft Skills* Pustakawan Sirkulasi : Studi Kasus Perpustakaan Pusat Universitas Indonesia" ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar Magister Humaniora pada Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia. Banyak pihak yang telah berjasa kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Kepada mereka semua penulis haturkan terima kasih banyak. Rasa hormat dan terima kasih tak terhingga penulis sampaikan, khusus kepada :

1. Bapak Fuad Gani, M.A, Selaku Ketua Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Pengetahuan dan Budaya Universitas Indonesia, yang telah banyak memberikan bimbingan..
2. Ibu Tamara A Susetyo Sebagai pembimbing I yang dengan penuh kesabaran banyak memberikan masukan dan arahan dalam rangka memfokuskan konsep dalam penelitian ini.
3. Ibu Luki Wijayanti, sebagai Kepala Perpustakaan UI dan sebagai Pembimbing II yang telah memberikan dorongan, kesempatan, bantuan moril dan materi sehingga penulis dapat menempuh pendidikan S2 di UI
4. Ibu Laksmi dan Ibu Indira Irawati, selaku pembaca dan penguji yang juga telah banyak memberikan arahan, masukan dan perbaikan yang berguna sehingga selesainya tesis ini.
5. Ibu Laely Wahyuli yang telah banyak memberikan arahan, masukan dan perbaikan yang berguna sehingga selesainya tesis ini Rekan-rekan staf Perpustakaan UI yang selalu memberi dukungan.
6. Keluarga penulis, khususnya suami (K. Bambang) dan anak-anak tercinta (Dimas, Ajeng, Dinda) atas segala pengertian dan dukungan yang diberikan selama 2 tahun penuh ketika penulis harus 'berkutut' dengan tugas-tugas kuliah dan penelitian

7. Teman-teman angkatan 2007, kelas Matrikulasi khususnya Sopian, Fauji, Riko yang selalu saling mengingatkan untuk cepat menyelesaikan kuliah (*I'll always miss our class....*)

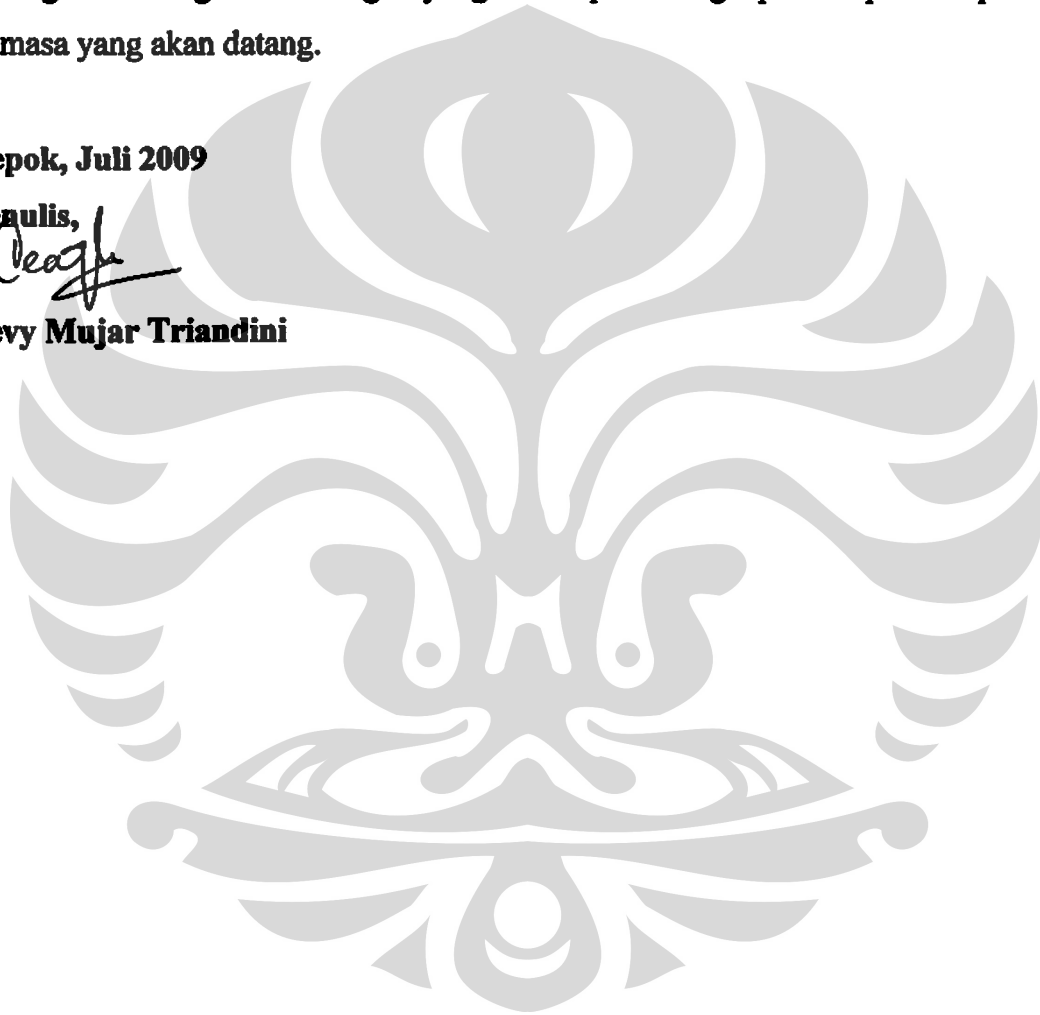
Sebagai karya awal penulis dalam penelitian, tesis ini pasti memiliki banyak kekurangan. Namun penulis berharap bahwa tesis ini bermanfaat bagi pembaca. Semoga kekurangan-kekurangan yang ada dapat dilengkapi oleh peneliti-peneliti di masa yang akan datang.

Depok, Juli 2009

Penulis,



Devy Mujar Triandini



**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Devy Mujar Triandini
NPM : 0706306831
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Departemen : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya
Jenis Karya : Tesis

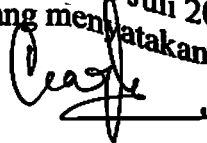
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah penulis yang berjudul:

Pandangan Pemustaka Terhadap *Soft Skills* Pustakawan Sirkulasi : Studi kasus Di Perpustakaan Pusat

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 mempublikasikan tugas akhir ini penulis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : Juli 2009
Yang menyatakan,



Devy Mujar Triandini

ABSTRAK

Nama : Devy Mujar Triandini
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Judul : Pandangan Pemustaka Terhadap *Soft Skills* Pustakawan
Sirkulasi : Studi Kasus Di Perpustakaan Pusat Universitas
Indonesia

Penelitian ini membahas tentang kompetensi *soft skills* pustakawan layanan sirkulasi menurut pandangan pemustaka. Penelitian ini adalah penelitian studi kasus menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa menurut pemustaka kompetensi *soft skills* pustakawan sirkulasi belum terpenuhi karena kurangnya kemampuan mendengar, kemampuan komunikasi, interpersonal dan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, sehingga dapat disimpulkan masih kurangnya kompetensi pustakawan yang ada pada Perpustakaan Pusat UI. Hasil penelitian ini menyarankan bahwa perpustakaan perlu melakukan kegiatan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan keterampilan pustakawan sirkulasi dalam memberikan pelayanan prima kepada pemustaka.

Kata kunci:

Soft skills, komunikasi, interpersonal, pelayanan prima, pustakawan sirkulasi

ABSTRACT

Name : Devy Mujar Triandini
Study Program : Library and information science
Title : User View of the Circulation Librarian Soft Skills :
A Case Study in the central Library of The University of
Indonesia

This research discusses about *soft skills* competencies for librarian staff in the central library of University of Indonesia from the users point of view. This is a case study research conducted using qualitative approach. The result of this research indicate that soft skills competency of librarian has not been met because of lack of listening skills communication skills, Interpersonal skills, and customer service. So it can be concluded that librarian in the central library University of Indonesia have lack of competency in giving a service for user. It is suggested that the central library should necessarily conduct soft skills training to increase primarily concluded circulation librarian in order to provide service excellent for user.

Key words:

soft skills, communication skills, interpersonal skills, service excellent,
Circulation Librarian

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.6 Kerangka Berpikir Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Konteks Penelitian	10
2.2 Konsep <i>Soft Skills</i>	13
2.3 Pustakawan Layanan	19
2.4 Kompetensi Pustakawan.....	22
2.4.1 Kompetensi	26
2.4.2 Kompetensi Layanan Pustakawan Perguruan Tinggi ..	29
2.5 Penelitian Yang Dilakukan Tentang <i>Soft Skills</i>	31
BAB 3 METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Objek Dan Subjek Penelitian	32
3.3 Informan Penelitian	32
3.4 Metode Pengumpulan Data	34
3.5 Analisis Data	38
3.6 Kredibilitas Penelitian	40
BAB 4 Analisis	41
4.1 Pemahaman Pemustaka Mengenai Konsep <i>Soft Skills</i>	41
4.2 Kompetensi <i>Soft Skills</i> Yang Dibutuhkan Pustakawan Layanan Sirkulasi.....	45
4.2.1 Kompetensi <i>Soft skills</i> Pustakawan Layanan Sirkulasi Dalam Kemampuan Mendengarkan	46

4.2.2	Kompetensi <i>Soft Skills</i> Pustakawan Layanan Sirkulasi Dalam Berkomunikasi.....	49
4.2.3	Kompetensi <i>Soft Skills</i> Pustakawan Layanan Sirkulasi Dalam Kemampuan Interpersonal	52
4.2.4	Kompetensi <i>Soft Skills</i> Pustakawan Layanan Sirkulasi Dalam Kemampuan Pelayanan.....	56
4.3	Kendala Penerapan <i>Soft Skills</i> Pustakawan Sirkulasi Menurut Pandangan Pemustaka	58
4.3.1	Kendala Yang Dihadapi SDM Menurut Pandangan Pemustaka.....	59
4.3.2	Kendala Latar Belakang Pendidikan SDM di Bagian Sirkulasi Menurut Pandangan Pemustaka.....	62
4.3.3	Kendala Sarana dan Prasarana Untuk mendukung <i>Soft Skills</i> Pustakawan Sirkulasi Menurut Pemustaka ...	64
4.4	Harapan Terhadap Kompetensi Bagi Pustakawan Sirkulasi. ...	66
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		71
5.1	Kesimpulan	71
5.2	Saran	74
DAFTAR REFERENSI		76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Berpikir Penelitian	9
Gambar 2.1. Karakteristik Dasar Kompetensi	25



DAFTAR TABEL

Gambar 1.1.	Data Pemustaka Perpustakaan.....	6
Gambar 2.1.	Sasaran Dan Manfaat <i>Soft Skills</i>	18
Gambar 3.1	Urutan Informan Dalam Pengumpulan Data.....	34
Gambar 3.2	Tabel Kegiatan Wawancara.....	36
Gambar 3.3	Kode Kategori Penelitian	33



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Permohonan Data Informan	79
Lampiran 2	Panduan Wawancara	80
Lampiran 3	Reduksi Wawancara Tentang Konsep <i>Soft Skills</i>	81
Lampiran 4	Reduksi Wawancara Tentang <i>Listening Skills</i>	83
Lampiran 5	Reduksi Wawancara Tentang <i>Communication Skills</i>	85
Lampiran 6	Reduksi Wawancara Tentang <i>Interpersonal Skills</i>	88
Lampiran 7	Reduksi Wawancara Tentang <i>Customer service</i>	91
Lampiran 8	Reduksi Wawancara Tentang Kendala Penerapan <i>Soft Skills</i> Pustakawan Sirkulasi Menurut Pemustaka	93
Lampiran 9	Masalah Latar Belakang Pendidikan SDM Di bagian Sirkulasi Menurut Pemustaka	95
Lampiran 10	Masalah Sarana Dan Prasarana Untuk Mendukun <i>Soft Skills</i> Pustakawan Layanan Sirkulasi Menurut Pemustaka	98
Lampiran 11	Harapan Pemustaka	100

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pustakawan adalah mitra intelektual yang memberikan jasanya kepada pemustaka. Pustakawan harus dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka. Salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan adalah menguasai *soft skills*. *Soft skills* pada dasarnya merupakan keterampilan non teknis dan terkait erat dengan kepribadian seseorang yang dapat menjadikan seseorang sebagai karyawan yang baik dan pekerja yang dapat diandalkan (Majalah Universitas Indonesia, 2008, p. 30). Pustakawan harus dapat berkomunikasi baik lisan maupun tulisan dengan pemustaka. Agar dalam berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka keterampilan dalam menguasai *Soft skills* sangat diperlukan, penguasaan *soft skills* harus dikuasai oleh pustakawan profesional, agar kepuasan pemustaka dapat terpenuhi, salah satu atribut *soft skills* yang harus dikuasai pustakawan adalah dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan sopan, adalah kemampuan *soft skills* yang harus diberikan kepada pemustaka agar tercipta kepuasan yang diinginkan pemustaka.

Sebagai salah satu universitas terkemuka di Indonesia, Universitas Indonesia (UI) mempunyai tanggung jawab besar dalam mencerdaskan kehidupan bangsa melalui pengembangan dan penyebarluasan ilmu pengetahuan, teknologi, budaya dan seni. Tanggung jawab ini tertuang dalam visi dan misi UI. UI selalu berupaya mempertahankan reputasinya sebagai universitas terbaik di Indonesia dengan menghasilkan kualitas lulusan yang mampu bersaing di pasar global dan kualitas riset yang bertaraf internasional (Universitas Indonesia, 2007, p. 1) dalam rangka menuju *world class university*.

Perpustakaan UI memegang peranan penting dalam hal menyediakan sumber belajar dan sumber informasi yang lengkap serta menyediakan kemudahan akses

dengan memberikan layanan yang memuaskan bagi mahasiswa. Universitas Indonesia sekarang ini sudah merubah proses belajar mengajar terhadap mahasiswa. Perubahan utama bentuk pengajaran dan pembelajaran adalah perkuliahan yang selama ini dilakukan dengan tatap muka diubah menjadi perkuliahan dengan menggunakan model *Collaborative Learning (CL)* dan *Problem Based Learning (PBL)*. Dengan model pembelajaran seperti ini mahasiswa hanya diberikan materi pokok dan permasalahan yang harus dibahas. Untuk menyelesaikan topik permasalahan yang diberikan, mahasiswa harus mencari sendiri informasi dan literatur yang mereka butuhkan, mereka harus sering mengunjungi perpustakaan untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan ditambah lagi biaya perkuliahan yang sangat tinggi, maka pemustaka selalu menuntut agar dapat diberikan pelayanan yang baik dan dapat memuaskan pemustaka, oleh karena itu kemampuan pustakawan sirkulasi dalam memberikan pelayanan yang baik merupakan salah satu prasyarat yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan yang profesional.

Untuk mencapai harapan tersebut, maka sumber daya manusia yang terlibat, yaitu para pustakawan, juga dituntut untuk meningkatkan kompetensinya. Pustakawan harus semakin kompeten, bukan hanya sebagai penjaga buku tetapi dapat berperan lebih aktif sebagai sumber informasi. Pemberian layanan yang baik menjadi syarat utama kompetensi seorang pustakawan. Untuk memberikan layanan yang baik, maka pustakawan dituntut untuk memiliki kemampuan dalam bentuk *hard skills* dan *soft skills*. (Ernalina, 2008, p. 1).

Kemampuan *hard skills* merupakan bagian dari keterampilan kerja yang berhubungan dengan kegiatan praktis di perpustakaan seperti pengolahan bahan pustaka, katalogisasi dan sebagainya. Adapun kemampuan *soft skills* berkaitan dengan kemampuan bersikap seperti bagaimana memberikan layanan yang baik, berkomunikasi dengan baik dan sebagainya yang pada akhirnya mencapai kepuasan pemustaka. (Ernalina, 2008, p. 1). Ibum (2008, p. 1) menambahkan beberapa kemampuan *soft skills* dengan kemampuannya dalam beradaptasi, berkomunikasi, kepemimpinan, pengambilan keputusan, pemecahan masalah,

resolusi konflik, dan sebagainya, tidak seperti *hard skills*, *soft skills* bersifat *invisible* dan tidak segera.

Dua kompetensi pustakawan tersebut berhubungan dengan tingkat profesionalismenya, sehingga kedua kompetensi tersebut sangat dibutuhkan dalam memperbaiki kinerja pustakawan dan meningkatkan kepuasan para pemustaka (yaitu pengguna perpustakaan) terutama jika perpustakaan dihadapkan pada perubahan penampilan dalam mengimbangi kemajuan teknologi dan tuntutan pemustaka. Perpustakaan dewasa ini perlu dikelola oleh tenaga-tenaga pustakawan yang profesional yang mendorong perpustakaan tersebut menjadi lebih baik dalam memberikan pelayanan agar dapat terwujudnya pelayanan prima yang diinginkan pemustaka.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan (Ratminto dan Winarsih, 2005, p. 28). Kemampuan *soft skills* menjadi bagian dalam pencapaian tujuan keberhasilan penyelenggaraan layanan perpustakaan. Hal ini terkait dalam upaya pemberdayaan sumber daya manusia oleh pihak terkait. Khususnya di Universitas Indonesia, peran manajer perpustakaan dituntut memiliki arah kebijakan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan melalui peningkatan sumber daya manusia diantaranya bagi kelompok pustakawan.

Kemampuan *soft skills* dapat diperoleh dengan mengikuti pelatihan atau seminar-seminar tentang pengembangan diri. Mengutip pendapat Stueart (2002, p. 246), bahwa pelatihan (*training*) adalah suatu proses yang tidak akan pernah berhenti. Pelatihan harus terus diberikan kepada pustakawan agar mereka mempunyai kompetensi yang baik. Pelatihan tersebut dapat dilakukan melalui berbagai cara baik melalui pendidikan, pelatihan, maupun kursus-kursus. Pelatihan (*training*) adalah suatu proses yang tidak akan pernah berhenti agar tercapainya peningkatan kualitas yang akan dicapai perpustakaan.

Untuk memahami kemampuan *soft skills* pustakawan layanan sirkulasi pada perpustakaan pusat UI dalam rangka memberikan pelayanan kepada pemustaka,

maka disini perlu dilakukan penelitian dari sudut pandang pemustaka sejauh mana keterampilan itu penting dan bermanfaat dalam mengoptimalkan layanan kepada para pemustaka. Lebih khususnya lagi adalah agar dapat dicapai kompetensi pustakawan profesional.

Sehubungan dengan hal itu, peneliti melakukan penelitian awal pada tanggal 10-14 November 2008 yang bertujuan mengetahui tanggapan pemustaka terhadap pentingnya kompetensi *soft skills* yang dimiliki oleh pustakawan sebagai langkah awal penelitian dilakukan terhadap survei pendapat terhadap 50 responden di lingkungan perpustakaan UI. Sebagai awal Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana *soft skills* sudah terlihat dengan sendirinya di lingkungan profesi para pustakawan di bagian layanan sirkulasi. Dari total responden, ternyata sebanyak 37 orang menyatakan perlunya *soft skills* pada petugas layanan sirkulasi, yaitu kebutuhan berkomunikasi, sopan, ramah dan sebagai pendengar yang baik dalam mewujudkan layanan prima yang dapat membantu pemustaka dalam menemukan dan mendapatkan informasi dengan lebih cepat. Hal ini dapat dicapai melalui kemampuan menerapkan *soft skills* dalam melaksanakan tugas pustakawan. Hanya 13 orang yang tidak memberikan tanggapan perlunya *soft skills* dan lebih mementingkan penguasaan IT (menguasai aplikasi *database* perpustakaan) untuk petugas layanan dalam rangka memberikan layanan prima. Pengetahuan akan *soft skills* dapat dikembangkan melalui pemberian pelatihan tentang *soft skills* untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pemustaka.

Dari penelitian awal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas dan kompetensi *soft skills* pustakawan UI belum sepenuhnya tercapai, sehingga masih perlu dan bahkan menjadi suatu kebutuhan bagi para pustakawan untuk terus dibina dan ditingkatkan melalui tambahan keterampilan. Sumber daya manusia atau tenaga kerja yang memiliki kompetensi memungkinkan setiap jenis pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik, tepat-waktu, tepat-sasaran, dan sebanding antara biaya dan hasil yang diperoleh (*cost-benefit ratio*).

Universitas Indonesia hingga Mei 2009 memiliki 11 perpustakaan fakultas. Semua perpustakaan fakultas yang ada terintegrasi dengan Perpustakaan Pusat UI.

Perpustakaan Fakultas yang ada di lingkungan UI Depok yaitu Perpustakaan Pusat UI, Perpustakaan Fakultas Matematika dan IPA, Perpustakaan Fakultas Teknik, Perpustakaan Fakultas Ekonomi, Perpustakaan Fakultas Hukum, Perpustakaan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Perpustakaan Fakultas Psikologi, Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Perpustakaan Fakultas Kesehatan dan Masyarakat, Perpustakaan Ilmu Komputer, Perpustakaan Fakultas Ilmu Keperawatan.

Pada penelitian awal, peneliti mencari data jumlah pengunjung dan peminjam pada masing-masing perpustakaan yang ada di lingkungan UI. Data ini pada awalnya diperlukan dengan asumsi bahwa dengan banyaknya peminjaman dan pengunjung yang ada di perpustakaan lingkungan UI maka tinggi tingkat pelayanan yang diberikan. Maka diambil sampel karakteristik data pengunjung diambil dan demikian pula dengan data peminjaman di masing-masing perpustakaan selama bulan Januari sampai dengan bulan April 2009. Dari data yang di peroleh, perpustakaan pusat UI mempunyai angka yang paling tinggi dalam peminjaman dan transaksi pengunjung, dengan data yang ada maka peneliti akan melakukan penelitian pada Perpustakaan Pusat UI. Alasan peneliti melakukan penelitian di perpustakaan pusat UI dengan asumsi bahwa banyaknya peminjaman dan pengunjung yang ada di perpustakaan pusat UI maka akan tinggi tingkat pelayanan yang diberikan kepada pemustaka, perpustakaan pusat UI juga mempunyai pemustaka dari berbagai fakultas yang ada di lingkungan UI dan perpustakaan pusat UI merupakan perpustakaan yang selalu mengadakan pelatihan-pelatihan untuk pustakawannya.

Pnetapan pemustaka sebagai informan, dan pustakawan sirkulasi sebagai objek penelitian dimaksudkan karena pustakawan sirkulasi dianggap sebagai “ujung tombak” dari perpustakaan karena bagian inilah yang pertamakali berhubungan dengan pemakai serta paling sering digunakan pemakai (Basuki, 1993, p. 257). Peningkatan citra perpustakaan akan menjadi baik jika petugas layanan sirkulasi dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka

**Tabel .1.1 Data Pemustaka Perpustakaan Bulan Januari-April Tahun 2009
pada Masing-Masing Perpustakaan Fakultas**

No	Nama Perpustakaan	Data pemustaka tahun 2008	
		Pengunjung/ orang	Peminjam/ Eksemplar
1	Perpustakaan Pusat UI	53.784	23.112
2	Fakultas Matematika Dan IPA	8.921	6.003
3	Fakultas Teknik	17.034	8.456
4	Fakultas Ekonomi	35.284	19.079
5	Fakultas Hukum	2.232	4.880
6	Fakultas Ilmu Budaya	8184	9374
7	Fakultas Psikologi	17.062	10.650
8	Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik	2.534	11.654
9	Fakultas Kesehatan Dan Masyarakat	1.446	9.447
10	Fakultas Ilmu Komputer	1589	784
11	Fakultas Ilmu Keperawatan	3.595	597

1.2. Perumusan Masalah

Seperti yang telah diuraikan di atas, dapat ditegaskan kembali bahwa salah satu kompetensi yang penting dimiliki pustakawan adalah *soft skills*. Perubahan paradigma di perpustakaan menuntut penguasaan *soft skills* pustakawan untuk mendukung tercapainya peningkatan kualitas pada perpustakaan. Pustakawan yang memiliki *soft skills* mempunyai kemampuan untuk bersikap ramah, sopan, santun, rapi dalam penampilan juga dapat berkomunikasi yang baik kepada pemustaka dan baik juga untuk dirinya sendiri dalam mendukung pelayanan yang mereka berikan kepada pemustaka. Sesuai dengan latar belakang yang peneliti uraikan di atas, peneliti membatasi masalah penelitian sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pemustaka memahami *soft skills* yang harus dimiliki oleh pustakawan Perpustakaan Pusat UI ?
- 2) Mengapa pemustaka memiliki pandangan tersebut ?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan di atas, tujuan penelitian ini adalah

- 1) Memahami pendapat pemustaka tentang kebutuhan soft skill yang harus dimiliki oleh pustakawan Pusat UI. Diharapkan pendapat pemustaka ini merupakan cerminan dari kebutuhan pemustaka terhadap soft skill pustakawan.
- 2) Memahami alasan pemustaka berpendapat demikian. Diharapkan dari pemahaman tersebut dapat diketahui apa yang diinginkan oleh pemustaka mengenai kompetensi soft skill yang wajib dimiliki

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara akademis maupun praktis.

a Manfaat Akademis

- sebagai masukan dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan SDM terutama yang berkaitan dengan soft skill pustakawan di perpustakaan agar dapat mengembangkan staf yang profesional.
- Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu karya ilmiah yang dapat menambah dan memperkaya wawasan mengenai ilmu perpustakaan dan informasi.
- Sebagai bahan referensi untuk penelitian berikutnya tentang *soft skills* dan pelayan prima pustakawan.

b Manfaat Praktis

- Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu pertimbangan dan masukan bagi Perpustakaan pusat UI dalam mengambil kebijakan strategis untuk mengembangkan sumber daya manusia (SDM) dengan menyelenggarakan program kegiatan terkait

dengan peningkatan kompetensi berdasarkan *soft skills* bagi pustakawan.

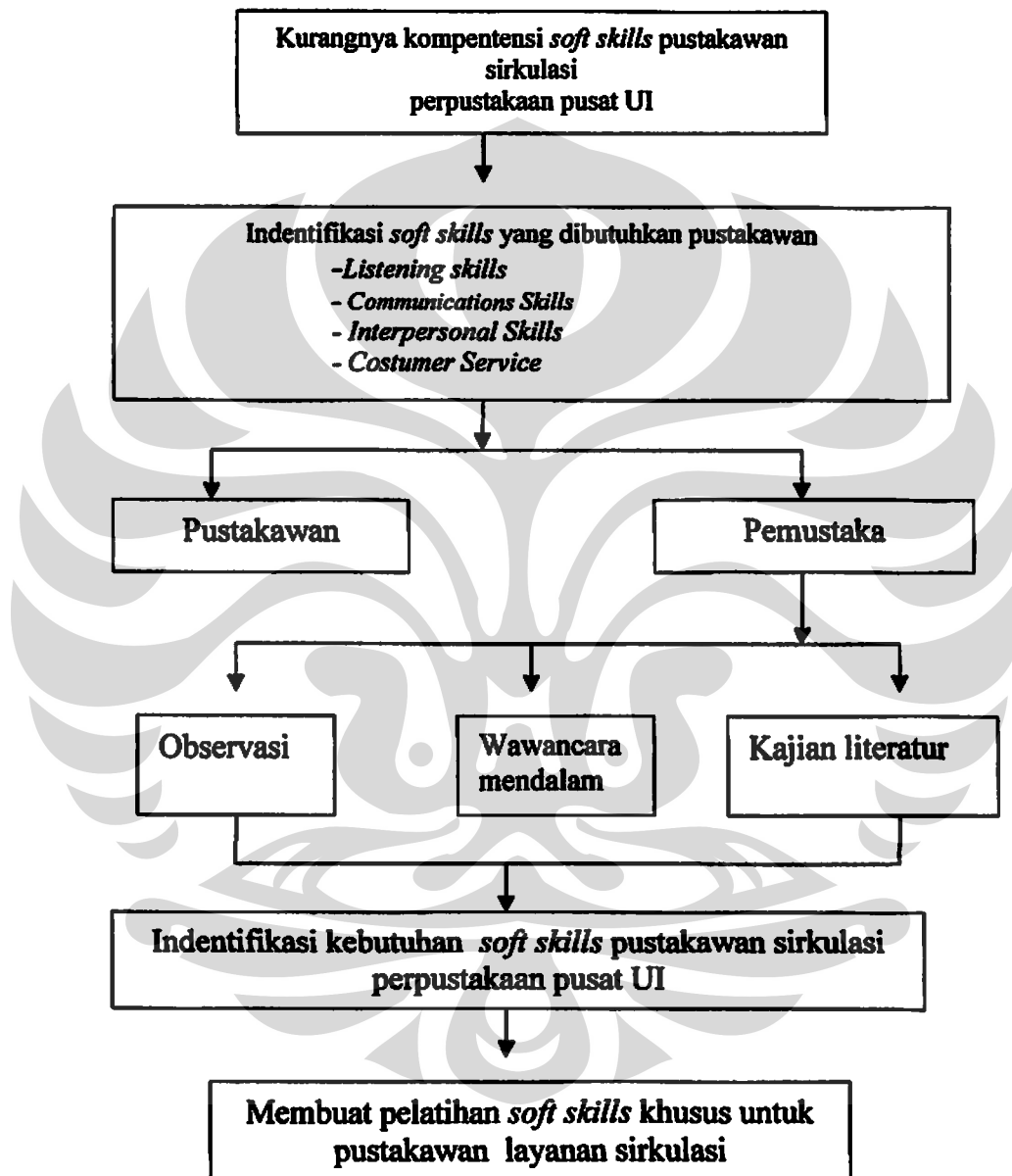
1.5. Batasan Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui tingkat penguasaan *soft skills* pustakawan pusat UI dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan di lingkungan perpustakaan. Sedangkan lingkup pustakawan yang dimaksud dalam penelitian ini, adalah pustakawan yang bekerja di bagian layanan sirkulasi yang bekerja di perpustakaan pusat UI. Alasan pemilihan pustakawan bagian sirkulasi karena pustakawan sirkulasi adalah “ujung tombak” dari perpustakaan, bagian inilah yang pertamakali berhubungan dengan pemakai serta paling sering digunakan pemakai (Basuki, 1993, p. 257)

1.6. Kerangka Berpikir Penelitian

Kurangnya kompetensi *soft skills* di lingkungan perpustakaan pusat UI membuat pelayanan menjadi kurang memuaskan pemustaka, penguasaan *soft skills* harus dikuasai oleh pustakawan profesional, agar kepuasan pemustaka dapat terpenuhi, salah satu atribut *soft skills* yang harus dikuasai pustakawan adalah dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan sopan kepada pemustaka. Pengertian *soft skills* dalam penelitian ini pada dasarnya merupakan ketrampilan personal yaitu ketrampilan khusus yang bersifat non-teknis, tidak berwujud, dan kepribadian yang menentukan kekuatan seseorang sebagai pendengar (yang baik), negosiator, dan mediator konflik (Phani, 2007: <http://www.rediff.Com>). Untuk memahami dan mengetahui *soft skills* pustakawan layanan, peneliti akan menggali bagaimana pengalaman pemustaka dalam memperoleh pelayanan di bagian layanan sirkulasi dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada informan. Dalam menyusun pertanyaan, peneliti akan mengacu pada *soft skills for librarians* pendapat dari Bakti Gole Pune, (2008: <Http://Library-professional.blogspot.com>) karena peneliti anggap sesuai dengan yang di butuhkan oleh pustakawan layanan saat ini. Standar ini akan digunakan sebagai kerangka berpikir dan diterapkan dalam penggunaan

soft skills dalam pustakawan layanan sirkulasi didalam bekerja. Hal ini mengingat bahwa konteks permasalahan dalam penelitian ini adalah *Soft skills* dalam rangka Penerapannya di bagian layanan sirkulasi perpustakaan dalam upaya peningkatan mutu layanan pada perpustakaan.



Gambar 1.1 Kerangka Berfikir Penelitian

BAB 2

TINJAUAN LITERATUR

2.1. Konteks Penelitian

Sebagai perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan pusat UI bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik bagi setiap pemustaka yang datang mengunjungi perpustakaan. Pelayanan adalah cara melayani, membantu, mengurus, menyelesaikan keperluan, atau kebutuhan seseorang atau kelompok (Sianipar, 1985, p. 5) Untuk dapat memenuhi kebutuhan pelayanan prima kepada pemustaka, maka seorang pustakawan di bagian layanan harus memiliki kemampuan *soft skills* yang baik kepada pemustaka.

Kemampuan *soft skills* yang dimiliki seorang pustakawan di bagian layanan dapat membantu pustakawan dalam memberikan pelayanan prima kepada pemustaka. Pelayanan yang baik tidak dapat diukur hanya dengan ketepatan jawaban atau pertanyaan yang diajukan pemustaka, dalam banyak kejadian yang ada, petugas layanan berlaku sebagai konsultan bagi pemustaka yang datang ke perpustakaan, karena tidak semua pemustaka yang datang ke perpustakaan, adalah pemustaka yang sering memanfaatkan perpustakaan terkadang pemustaka yang datang belum mengetahui sama sekali isi dari sebuah perpustakaan perguruan tinggi tersebut. Dalam kasus seperti ini kemampuan pustakawan diuji, karena keberhasilan dari sebuah transaksi tidak diukur oleh informasi yang disampaikan melainkan oleh pengaruh positif dan negatif antara petugas layanan sirkulasi dengan pemustaka, sikap tersebut menjadi faktor penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya sebuah transaksi.

Menurut Bakti Gole Pune, (2008: [Http://Library-professional.blogspot.com](http://Library-professional.blogspot.com)), beberapa atribut *soft skills* yang dibutuhkan untuk menjadi pustakawan profesional yang sukses yaitu: kemampuan mendengar (*Listening skills*), kemampuan

berkomunikasi (*Communications skills*), kemampuan interpersonal (*Interpersonal skills*), hubungan masyarakat (*Public Relation*), layanan pelanggan (*Customer Service*), semua atribut *soft skills* itu dapat membantu petugas layanan sirkulasi dalam memberikan pelayanan prima kepada pemustaka. Keragaman latar belakang pemustaka, menyebabkan tingkat pelayanan yang berbeda-beda pada setiap pemustaka umumnya mereka memiliki keperluan yang berbeda juga menuntut kenyamanan yang berbeda, seperti para dosen yang berkunjung ke perpustakaan memiliki keperluan yang berbeda dan kenyamanan yang berbeda dengan mahasiswa yang datang berkunjung ke perpustakaan.

Seiring bergulirnya pergantian sistem pendidikan saat ini, salah satu metode pendidikan yang lagi *trend* yang bisa membekali mahasiswa dengan segala keahlian dan wawasan yang luas adalah *Problem Based learning* (PBL). Seorang pustakawan perguruan tinggi yang menerapkan model pembelajaran PBL dituntut pada keterampilan *soft skills* untuk mendapatkan jalan keluar dari suatu masalah yang dihadapi pemustaka dalam mencari informasi yang ada. Keterampilan ini mencakup keterampilan mengidentifikasi masalah, mengkomunikasikan dan mengevaluasi hasil jawaban dari pertanyaan atau masalah yang dihadapi, hal ini merupakan atribut *soft skills* yang harus dimiliki oleh pustakawan di bagian layanan.

Perpustakaan dan pustakawan harus bekerja sama dengan staf pengajar agar pemanfaatan perpustakaan efektif. Pelayanan yang baik di perpustakaan merupakan keharusan dari staf perpustakaan yang baik dan profesional yang memiliki *soft skills*, sudah menjadi tuntutan dan tantangan untuk menjawab kesiapan SDM seorang pustakawan. Pustakawan memegang peranan yang sangat penting agar pelayanan yang ditimbulkan oleh pustakawan berpengaruh positif kepada pemustaka yang mengunjungi perpustakaan. Kemampuan-kemampuan tersebut sudah harus diberikan kepada pemustaka agar peningkatan kualitas perpustakaan dapat terpenuhi, peningkatan pelayanan sebagai salah satu upaya pencapaian pelayanan prima kepada pemustaka bukanlah pekerjaan ringan yang dapat diselesaikan secepatnya, oleh

karena itu perlu diupayakan secara berkesinambungan serta berorientasi kepada perbaikan untuk pencapaian kepuasan pemustaka, Kotler (1997, p. 38) menyebutkan beberapa metode untuk mengukur kepuasan pemakai, antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran

Di setiap Perpustakaan dapat dibuat kotak saran dan menempatkan di tempat yang paling sering dilewati pemakai. Untuk dapat memberikan masukan, tanggapan, keluhan atas segala aktifitas dan layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

2. Survey kepuasan pemakai

Banyak metode survey yang digunakan untuk memahami tingkat kepuasan pemakai. Survey tersebut dapat secara kualitatif maupun kuantitatif. Saat ini metode kuantitatif lebih banyak dilakukan karena metode ini cukup *familiar* dan keakuratannya cukup tinggi. Survey bisa dilakukan oleh internal perpustakaan, atau menyewa konsultan biro jasa yang khusus menangani tentang survey kepuasan pemakai.

3. *Ghost shopping*

Metode ini dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pemakai dan harus dijaga identitasnya. *Ghost shoppers* yang baik akan mencatat apa saja yang dilihat, dirasakan oleh perilaku, sikap dan tatacara petugas perpustakaan dalam menjalankan profesinya. Metode ini biayanya relatif murah dan waktu pelaksanaan fleksibel.

4. Analisis kehilangan pemakai (*lost customer analysis*)

Pustakawan harus jeli melihat perkembangan pemustaka. Dari aktifitas dan statistik harian akan terlihat tingkat pemanfaatan layanan perpustakaan. Pustakawan tentu hafal pemustaka yang rutin berkunjung ke perpustakaan, bila pemustaka tersebut sudah jarang atau tidak ada lagi ke perpustakaan dengan alasan yang tidak wajar dan mengapa tidak lagi memanfaatkan jasa perpustakaan harus dicari penyebabnya .

Mengukur kepuasan pemustaka harus terus dilakukan oleh perpustakaan dan pustakawan untuk mengetahui keinginan pemustaka. Maka perpustakaan perguruan tinggi harus terus memantau perubahan keinginan pemustaka. Perbaikan dilakukan terus menerus karena kualitas bersifat dinamis. Perilaku dan preferensi pemakai juga mengalami perubahan. Prinsip hari ini harus lebih baik daripada hari kemarin menjadi kewajiban yang harus diterapkan di perpustakaan. Oleh karena itu pelayanan prima harus diberikan. Dengan kata lain pemberian pelayanan prima kepada pemustaka mempunyai arti yang sangat penting karena pemberian pelayanan yang baik akan menguntungkan semua pihak, baik pemustaka maupun pustakawan agar terwujudnya peningkatan kualitas yang baik untuk perpustakaan.

2.2. Konsep *Soft Skills*

Soft skills adalah sebuah konsep abstrak. Secara sederhana *soft skills* dapat di definisikan merupakan ketrampilan personal yaitu ketrampilan khusus yang bersifat non-teknis, tidak berwujud, dan kepribadian yang menentukan kekuatan seseorang sebagai pemimpin, pendengar (yang baik), negosiator, dan mediator konflik. *Soft Skills* juga bisa dikatakan sebagai ketrampilan *interpersonal* seperti kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dalam sebuah kelompok (Majalah Universitas Indonesia, 2008, p. 30). Konsep tentang *soft skills* sebenarnya merupakan pengembangan dari konsep yang selama ini dikenal dengan istilah kecerdasan emosional (*emotional intelligence*). *Soft skills* sendiri diartikan sebagai kemampuan diluar kemampuan teknis dan akademis, yang lebih mengutamakan kemampuan *intra* dan *interpersonal*.

Pengertian *soft skills* pada awalnya banyak dipakai dalam dunia bisnis *soft skills* dipahami sebagai sekumpulan kualitas kepribadian, kebiasaan, sikap dan daya tarik sosial yang menjadikan seseorang sebagai karyawan yang baik dan pekerja yang dapat diandalkan. Perusahaan menilai tinggi *soft skills* karena riset dan pengalaman menunjukkan bahwa keterampilan *soft skills* menjadi indikator yang sama pentingnya

dengan *hard skills*. Ada juga yang mengatakan tidak hanya penting dalam pekerjaan tetapi lebih jauh dari itu penting dalam kehidupan. Dalam hidup orang akan membutuhkan keterampilan yang tercakup dalam *soft skills* seperti kemampuan membina pertemanan dan optimisme, *self management*, negosiasi dan kerjasama serta bertanggung jawab, empati, integritas dan kejujuran (Majalah Universitas Indonesia, 2008, p. 30). Dunia kerja percaya bahwa sumber daya manusia yang unggul adalah mereka yang tidak hanya memiliki kemahiran *hard skills* saja tetapi juga harus di dukung dalam *aspek soft skillsnya*. Ini bisa dilihat pada iklan-iklan lowongan pekerjaan berbagai perusahaan yang mensyaratkan *soft skills* pada *job requitment* seperti kemampuan berkomunikasi juga *interpersonal relenship*. Hal ini membuktikan bahwa *hard skills* merupakan faktor penting dalam bekerja, namun keberhasilan seseorang dalam bekerja , bekerja biasanya harus di dukung dengan *soft skills* yang baik. *Hard skills* dan *soft skill* pada dasarnya seperti konsep Yin dan Yang, yang memang tidak bisa dipisahkan saling melengkapi untuk menuju kesuksesan karir seseorang. Berdasarkan penelitian di Harvard University Amerika Serikat ternyata kesuksesan seseorang tidak ditentukan semata-mata oleh pengetahuan dan kemampuan teknis (*hard skills*) saja, tetapi lebih oleh kemampuan mengelola diri dan orang lain (*soft skills*). Penelitian ini mengungkapkan, kesuksesan hanya ditentukan sekitar 20% oleh *hard skills* dan sisanya 80% oleh *soft skills* (www.infokarir.com).

Perpustakaan merupakan suatu lembaga penyedia jasa informasi yang sebagian besar bertujuan tidak untuk mencari keuntungan atau niralaba. Sehingga kualitas layanan kepada pemustaka sering tidak menjadi prioritas. Bekerja asal tidak melanggar aturan, target pencapaian minimal dan rendahnya budaya kualitas adalah gambaran yang sering terjadi. Menurut pendapat Bakti Gole Pune, (2008: [Http://Library-professional.blogspot.com](http://Library-professional.blogspot.com)) saat ini pustakawan profesional dalam sebuah perpustakaan tidak seperti pada masa lampau, sekarang ini pustakawan harus mempunyai bakat atau kecerdasan dalam bekerja. Terutama dalam melayani pemustaka harus mempunyai keterampilan *soft skills* agar pelayanan yang diberikan

menjadi lebih baik. *Soft skills* diperlukan dalam memberikan pelayanan setiap harinya agar pemustaka merasa terpuaskan akan layanan yang diberikan perpustakaan. Menurut Pune, hal-hal yang dibutuhkan untuk menjadi pustakawan profesional dan sukses adalah:

1. Kemampuan mendengar (*Listening skills*)

Seorang pustakawan profesional harus memiliki kemampuan mendengar yang baik, karena dia harus berinteraksi dengan berbagai macam pemustaka setiap saat. Dengan mendengar pemustaka secara teliti, pustakawan tersebut akan mampu menentukan kebutuhan pemustaka sebenarnya, sehingga dapat memberikan pelayanan yang sesuai.

2. Kemampuan berkomunikasi. (*Communications skills*)

Kemampuan berbahasa dalam bahasa Inggris dan bahasa lokal akan meningkatkan kemampuan berkomunikasi. Kemampuan berkomunikasi yang baik juga memerlukan pengertian terhadap orang-orang dan kepercayaan diri. Dengan kemampuan ini, seseorang dapat mencapai tingkat yang lebih baik, dan memecahkan berbagai persoalan.

3. Kemampuan interpersonal (*Interpersonal skills*)

Pustakawan harus berurusan dengan berbagai tingkatan masyarakat, seperti manajemen, pemustaka, teman sekerja, *vendor* (pemasok barang), dan lain-lain. Untuk dapat berurusan dengan masing-masing tingkat masyarakat tersebut secara benar dibutuhkan Kemampuan *Interpersonal*. Jika bekerja dalam suatu organisasi yang besar, sangat dibutuhkan untuk membuat penilaian dengan semua departemen, yang sangat membantu dalam mengelola perpustakaan dan menyediakan layanan yang lebih baik untuk semua.

4. Hubungan masyarakat (*Public Relation*)

Jika dibutuhkan, HUMAS akan sangat efektif untuk menarik pengguna perpustakaan melalui berbagai cara. HUMAS juga akan membantu membentuk suatu ikatan dengan pengguna dan *vendor*. Juga memberi kemampuan untuk bekerja dengan profesional lain.

5. **Layanan pelanggan (*Customer Service*)**

Pelanggan adalah pemustaka perpustakaan, dan memenuhi kebutuhan informasinya adalah tugas dari layanan pelanggan. Pustakawan selalu memberi perhatian pada pemustaka dan menyediakan layanan. Layanan pelanggan mengutamakan kepuasan pemustaka, yang menjamin pemustaka akan kembali menggunakan perpustakaan tersebut.

6. **Kepemimpinan dan kerjasama kelompok (*Leadership skills and teamwork*)**

Perpustakaan yang besar harus mampu mengelola sebuah tim kerjasama di dalam perpustakaan agar semuanya berjalan dengan lancar.

7. **Keterampilan negosiasi (*negotiating skills*)**

Hal ini adalah kemampuan yang diperlukan pada pengadaan buku - buku, berurusan dengan vendor dan lain-lain atau negosiasi juga diperlukan untuk menghadapi pemustaka yang bermasalah.

8. **Ketrampilan menulis (*Writing Skills*)**

Pustakawan kadang diminta bantuan dalam menulis proposal penelitian, proposal bisnis, laporan proyek dan lain-lain seharusnya pustakawan mempunyai kemampuan menulis. Saat ini terdapat banyak pustakawan profesional yang memberikan kontribusi dalam berbagai publikasi melalui blogging untuk berbagi pengalaman dan membantu pemustaka.

9. **Keterampilan manajemen proyek (*Project management skills*)**

Dalam berbagai sektor, pustakawan merupakan bagian dari berbagai tim yang ditugaskan khusus untuk proyek seperti manajemen pengetahuan, dan digital kelembagaan. Ini memerlukan dedikasi, memahami isi dari proyek, manajemen waktu untuk menyelesaikan pekerjaan, dan membuat laporan hasil proyek.

10. **Ketrampilan presentasi (*Presentation Skills*)**

Keahlian presentasi juga dibutuhkan oleh seorang pustakawan untuk menulis laporan, rapat perpustakaan bahkan dalam sehari hari untuk melayani pemustaka.

11. Ketrampilan mengajar (*teaching skills*)

Ketrampilan ini sangat penting untuk pemustaka perpustakaan yang baru, karena keterampilan ini mampu memperkenalkan layanan baru seperti *online database*.

Di tengah persaingan dan perubahan yang sangat cepat, perpustakaan harus lebih mampu melakukan terobosan-terobosan dan menciptakan inovasi-inovasi dalam pelayanan kepada pemustaka. Kemampuan berkomunikasi yang baik merupakan kunci kesuksesan seorang pustakawan, pada situasi pekerja dimana melibatkan banyak kontak dengan orang lain seperti yang terjadi di perpustakaan, kemampuan berkomunikasi dengan baik berpengaruh pada hasil pekerjaan mereka (Damayani, 2005, p. 24). Ketrampilan *soft skills* pustakawan layanan merupakan bagian penting dari mekanisme layanan yang terjadi di perpustakaan. Proses pemberian jasa memerlukan ketrampilan *soft skills* untuk mencapai tujuan. Sedangkan layanan prima sangat memberikan penekanan pada pemberian jasa yang dapat memuaskan pemustaka. Dengan demikian kemampuan *soft skills* khususnya komunikasi yang efektif antara pustakawan dan pemustaka sangatlah penting dalam proses pemberian layanan di perpustakaan. Rogers sebagaimana dikutip oleh Canggara (2005, p. 19) menuliskan pengertian komunikasi sebagai berikut “Komunikasi adalah suatu proses di mana dua atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam.” Pengertian tersebut menekankan adanya interaksi antara pustakawan dan pemustaka. Komunikasi pustakawan dan pemustaka akan berlangsung dengan baik apabila adanya interpretasi yang sama terhadap objek yang disampaikan melalui pesan (*message*) dalam bentuk tanda (*sign*). Tuntutan dunia kerja dewasa ini semakin tinggi karena kompetensi yang di butuhkan untuk bekerja saat ini begitu luas. Pustakawan di bagian layanan sekarang ini tidak dituntut hanya dapat mengetahui bidang keahliannya saja, melainkan juga dituntut untuk memiliki karakteristik kepribadian yang menunjang efektifitas kerjanya. Perubahan tersebut berimplikasi terhadap pentingnya program pengembangan *soft skills* bagi pustakawan di bagian

layanan. Kemampuan pustakawan dalam menguasai *soft skills* untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka akan menimbulkan manfaat ganda bagi semua pihak, baik pustakawan, pemustaka maupun lembaga perpustakaan atau lembaga yang menaunginya. Semua pihak merasa diuntungkan dan menguntungkan. Kesadaran untuk saling memberikan yang terbaik, menghargai antar pribadi/lembaga dan bekerja sama perlu selalu dipupuk. Sasaran dan manfaat *soft skills* dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Sasaran soft skills	Manfaat Soft Skills		
	Untuk Pemustaka	Untuk Pustakawan	untuk Perpustakaan
Dapat memuaskan pemustaka	Kebutuhan informasi terpenuhi	Timbul rasa percaya diri	Mengesankan profesionalitas pustakawan menjadi lebih baik .
Dapat meningkatkan loyalitas pemustaka	Merasa di hargai dan mendapat pelayanan yang baik	Ada kepuasan pribadi dapat membantu dan ber-manfaat bagi orang lain	Kelangsungan hidup terjamin
Dapat Meningkatkan jumlah pemustaka dan kualitas layanan	Timbulnya kepercayaan dari pemustaka	Ketenangan, lebih profesional, ada pengakuan dari pihak luar dalam bekerja	Mendorong pihak-pihak yang berkaitan dengan perpustakaan lebih percaya, meningkatkan kerjasama
Dapat meningkatkan nilai perpustakaan	Bangga menjadi anggota perpustakaan	Menambah semangat bekerja, meningkatkan profesionalisme	Menaikkan image perpustakaan, dan sebagai percontohan bagi unit/ lembaga yang lain

Tabel 2.1. Sasaran dan manfaat soft skills diolah dari berbagai sumber

2.3. Pustakawan Layanan

Pustakawan adalah seseorang yang menyelenggarakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu yang dimiliki melalui pendidikan (Kode Etik Pustakawan, 1998, p. 1). Menurut definisi tersebut maka seseorang dapat dikatakan seorang pustakawan adalah orang yang mempunyai pendidikan tertentu. Secara umum definisi pustakawan adalah orang yang ahli dalam mengelola koleksi buku dan bahan-bahan informasi lainnya dan membantu pemustaka untuk mengakses koleksi tersebut (Feather & Sturges, 1997, p. 252).

Secara tradisional definisi pustakawan adalah orang yang ahli dalam mengelola koleksi buku dan bahan-bahan informasi lainnya dan membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Kata pustakawan berasal dari kata "pustaka" berarti orang yang pekerjaannya atau profesinya erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Harrod (1987, p. 451) mendefinisikan pustakawan sebagai orang yang mengelola perpustakaan dan isinya, menyeleksi buku-buku, dokumen dan bahan non buku untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Reitz (2004, p. 403) juga mendefinisikan pustakawan adalah orang yang secara profesional dilatih untuk bertanggung jawab mengelola perpustakaan dan isinya termasuk menyeleksi, mengolah dan mengatur bahan-bahan dan penyebaran informasi, pengajaran, dan layanan pinjam untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Pustakawan harus senantiasa memberikan pelayanan kepada pemustaka pelayanan yang diberikan pustakawan haruslah dapat memuaskan pemustaka.

Di Indonesia, berdasarkan SK Mempan No 18/Mempan/1998 (IPI. 1998:15), pustakawan adalah mereka yang memiliki kualifikasi ilmu perpustakaan melalui pendidikan kurang-kurangnya D-2 atau mereka yang mengabdikan atau bekerja di

bidang perpustakaan sesuai dengan persyaratan jabatan pustakawan. Sesuai dengan perkembangan jaman pengertian ini berkembang menjadi lebih luas dengan dikeluarkannya SK Menpan 132/2002, mengenai jabatan fungsional pustakawan, yaitu pegawainegri yang diberi tugas, tanggungjawab, wewenang dan hak cipta penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi pada instansi pemerintah dan atau unit tertentu lainnya. Dalam UU ini tidak tercantum minimal pendidikan pustakawan. Sedangkan menurut Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi yang diterbitkan oleh Departemen Pendidikan Nasional - Direktorat Pendidikan Tinggi (2004, p. 166) yang dimaksud dengan pustakawan adalah orang yang bertugas di perpustakaan, memilih, mengolah, meminjamkan, merawat pustaka, menjaga dan mengawasi perpustakaan, serta melayani pemustaka. Pengertian pustakawan ini terdapat di bagian 'Daftar Istilah' dari buku tersebut. Pada bagian isi buku, lebih jelas dikatakan bahwa pustakawan perguruan tinggi paling rendah lulusan sarjana, dengan bidang pendidikan Strata 1 (S1) dalam bidang ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi (Pusdokinfo), atau S1 bidang lain yang memiliki kompetensi dalam pengelolaan perpustakaan, dengan melaksanakan tugas keprofesian dalam bidang perpustakaan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, selanjutnya disebut UU, pada pasal 32 mengatakan bahwa pustakawan wajib untuk memberikan layanan prima terhadap pemustaka; menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif; dan memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Oleh karena itu, profesi pustakawan dituntut untuk lebih aktif dan kreatif dalam masyarakat. Bagaimanapun pustakawan tidak dapat lepas dari peran sebagai makhluk sosial yang selalu berhubungan dengan siapapun kapanpun di mana pun. Penelitian ini memfokuskan pada perpustakaan pusat UI yang memberikan pelayanan di bagian sirkulasi kepada pemustaka yaitu bagian sirkulasi dengan memberikan pelayanan prima kepada pemustaka.

Layanan jasa yang diberikan di perpustakaan sesuai dengan fungsinya yaitu layanan teknis dan layanan pemakai. Layanan teknis mencakup seluruh proses pengolahan buku menyangkut seleksi, pengadaan dan pengolahan koleksi serta pemeliharannya, sampai pada akhirnya buku itu tersedia bagi pumustaka. Sedangkan layanan pemustaka merupakan kegiatan di perpustakaan dalam memberikan jasa pelayanan kepada pemustaka, jenis layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan tergantung dari besar kecilnya perpustakaan. Layanan yang pada umumnya ditawarkan ialah sirkulasi, selanjutnya pustakawan yang bertugas pada bagian layanan disebut dengan pustakawan layanan sirkulasi.

Menurut Kotler dalam Tjiptono (1998, p. 6), pelayanan (jasa) didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Layanan perpustakaan tidak berorientasi kepada hasil fisik, meskipun demikian pustakawan tetap diminta untuk kreatif dalam menyajikan kemasan informasi yang diberikan kepada pemustaka.

Menurut definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan (jasa) pada perpustakaan adalah setiap tindakan atau aktivitas yang pada dasarnya tidak berujud fisik yang ditawarkan dari suatu pihak kepada pihak yang lain, sehingga mendatangkan kepuasan atau manfaat kepada pemustaka. Pengertian pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan kepada pemakai perpustakaan. Oleh karenanya, pelayanan yang memuaskan pemustaka memegang peranan penting agar perpustakaan dapat terus diminati dan dimanfaatkan oleh pemustaka. Lebih lanjut Moenir (1995, p. 410) mengungkapkan perujudan pelayanan yang didambakan adalah:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat

2. Memperoleh pelayanan yang mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.

Peningkatan pengunjung yang datang mengunjungi perpustakaan dapat menjadi salah satu indikator peningkatan mutu dari pustakawan dibagian layanan. Menurut pendapat Gaspersz (1997, p. 235-236) ada beberapa atribut yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan, yaitu

- 1) Ketepatan waktu pelayanan
- 2) Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan rehabilitasi pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- 4) Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan.
- 5) Kemudahan dalam mendapatkan layanan.
- 6) Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi.
- 7) Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas.
- 8) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan dan informasi.
- 9) Atribut pendukung pelayanan lainnya.

2.4. Kompetensi Pustakawan

2.4.1 Kompetensi

Kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas/pekerjaan yang didasari atas pengetahuan, keterampilan dan sikap sesuai dengan unjuk kerja yang dipersyaratkan. Ramos mendefinisikan kompetensi sebagai kombinasi keterampilan, pengetahuan dan perilaku yang merupakan susunan sangat penting untuk keberhasilan organisasi, pencapaian pribadi dan pengembangan karir (Ramos, 2007, p. 19). Menurut definisi ini, faktor-faktor kompetensi yang sangat penting bagi perorangan maupun organisasi untuk mencapai keberhasilan, meliputi: pengetahuan

teknis, pengkoordinasian pekerjaan, penyelesaian dan pemecahan masalah, komunikasi dan layanan.

Kompetensi dewasa ini semakin menjadi persyaratan yang harus dimiliki atau dipenuhi oleh sumber daya manusia suatu organisasi. Masalah kompetensi itu menjadi penting, karena kompetensi menawarkan suatu kerangka kerja organisasi yang efektif dan efisien dalam mendayagunakan sumber-sumber daya yang terbatas. Sumber daya manusia atau tenaga kerja yang memiliki kompetensi memungkinkan setiap jenis pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik, tepat-waktu, tepat-sasaran, dan sebanding antara biaya dan hasil yang diperoleh (*cost-benefit ratio*). Beberapa definisi tentang kompetensi yang dirumuskan sejumlah ahli dengan menambahkan unsur motivasi, sikap dan nilai kepribadian, serta kepercayaan diri. Kompetensi itu dapat diukur, dan dapat dikembangkan, misalnya melalui pendidikan dan pelatihan. Beberapa definisi tersebut merumuskan bahwa seseorang yang berkompeten adalah seseorang yang penuh percaya diri karena menguasai pengetahuan dalam bidangnya dimana ia bekerja, memiliki kemampuan dan keterampilan serta motivasi tinggi dalam mengerjakan hal-hal yang terkait dengan bidang itu sesuai dengan tata nilai atau ketentuan yang dipersyaratkan.

Istilah kompetensi menurut Webster's Dictionary mulai muncul pada tahun 1596. Istilah ini diambil dari kata latin "*Competere*" yang artinya "*To be suitable*". Kemudian istilah ini secara substansial mengalami perubahan dengan masuknya berbagai isu dan pembahasan mengenai konsep kompetensi dari berbagai pendekatan dan literatur (Judisseno, 2008, p. 19), konsep kompetensi untuk pertamakalinya dipopulerkan oleh Soekidjo Notoatmojo (1998, p. 57), yang mendefinisikan kompetensi yang dimiliki oleh seseorang yang tampak pada sikapnya yang sesuai dengan kebutuhan kerja dalam parameter lingkungan organisasi dan memberikan hasil yang diinginkan.

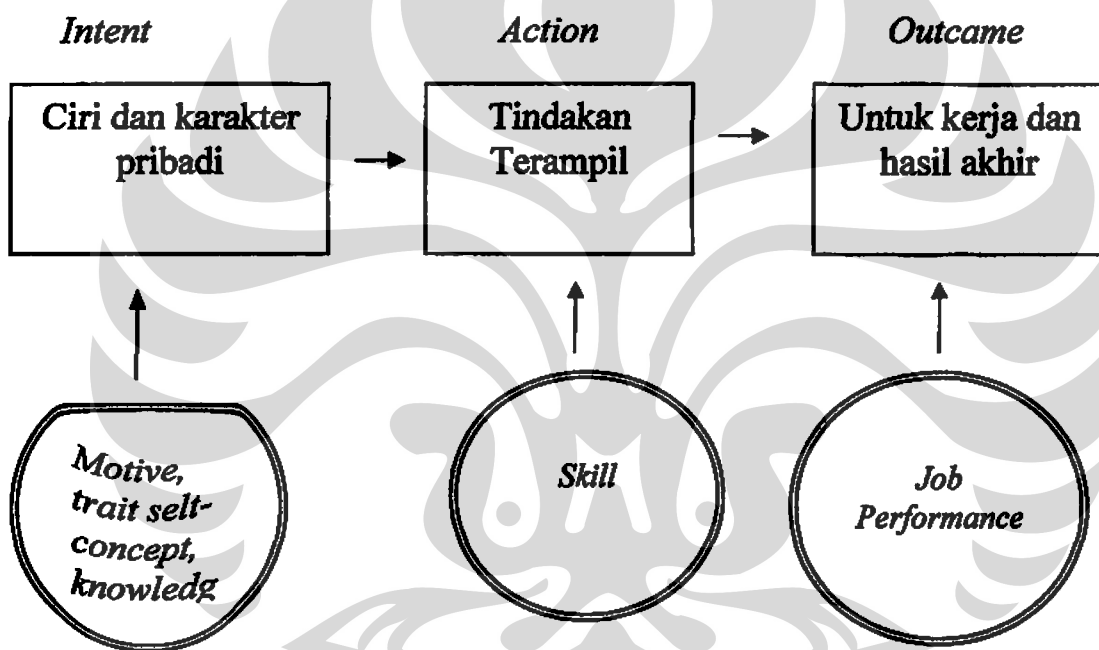
Sencer dan Spencer (1993) dalam Judesseno (2008, p. 34) memberikan definisi kompetensi sebagai berikut :

“ A competency is an underlying characteristic of an individual that is causally related to criterion-referenced effective and/or superior performance in a job situation”

Pengertian kompetensi dijelaskan sebagai suatu karakteristik dasar yang melekat pada diri seseorang yang menjadikan orang tersebut menjadi manusia yang kompeten dan secara konsisten dapat mempertahankan kemampuannya secara terus menerus dalam melakukan pekerjaannya secara efektif. Karakteristik dasar berarti kompetensi itu merupakan bagian dari kemampuan untuk bertahan dari kepribadian seseorang dan dapat memprediksi perilaku dalam situasi dan pekerjaan yang lebih luas. Menurut Spencer dan Spencer dalam Judisseno (2008, p. 35), untuk dapat bekerja secara efektif seseorang paling tidak harus memiliki lima karakteristik dasar dalam kompetensi :

1. *Motives, why they do something*, adalah sesuatu yang selalu dipikirkan orang secara konsisten, yang melahirkan keinginan untuk melakukan suatu tindakan tertentu dengan baik. Motif merupakan suatu *“drives, direct, selects”* perilaku seseorang untuk mencapai tujuan dengan caranya sendiri.
2. *Trait, their consistent responses to situations*, merupakan naluri yang secara konsisten dapat memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap suatu keadaan atau informasi yang diterima.
3. *Self, Their attitudes, value, and belives*, adalah suatu konsep tentang cara seseorang memandang dirinya sendiri serta lingkungan kerjanya.
4. *Knowledge, What they know*, adalah sekumpulan informasi dan pengetahuan yang dimiliki seseorang dalam bidang tertentu.
5. *Skill, what they can do*, adalah kemampuan menyelesaikan tugas tertentu yang secara fisik nyata dilakukan.

Dari lima karakteristik dasar kompetensi di atas, dapat diketahui bahwa ternyata *knowledge*, *skills* dan *attitudes* merupakan elemen dari kompetensi yang terintegrasi sedemikian rupa. Jadi, secara terpisah *knowlegde*, *skills* dan *attitudes* tidak bisa dipersamakan dengan kompeten seperti halnya dengan *performance*, *capability*, *ability* namun memiliki hubungan yang erat antara yang satu dan yang lainnya. karakteristik kompetensi dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 :karakteristik Dasar kompetensi
 Sumber : Judiseno, 2008, p. 49

Menurut pendapat Judiseno (2008, p. 52), dalam bukunya model kompetensi, terdiri dari tiga unsur kemampuan utama Yaitu:

1. Pengetahuan (*Cognitive domain*)
2. Ketrampilan (*Psychomotor domain*)
3. Sikap/Kualitas pribadi (*Affective domain*)

Kemampuan *Cognitive domain* seseorang memuat aspek *analytical thinking* dan *conseptual thinking*. *Analytical thinking* adalah kemampuan dalam memahami situasi, isu yang berkembang, dan permasalahan yang muncul, serta kemampuan untuk mengolah data berdasarkan kemampuan yang dimiliki, menggunakan pendekatan sebab-akibat, dan mengatur rencana kerja, sedangkan yang dimaksud dengan *conseptual thinking* adalah kemampuan dalam membuat pemetaan pada masalah-masalah yang rumit, sehingga menjadi suatu urutan pekerjaan yang mudah. Kemampuan *psychomotor* adalah kemampuan yang berhubungan dengan perilaku atau tindakan terampil yang dapat dilakukan seseorang. Kemampuan *affective* adalah kemampuan mengendalikan emosi dan perasaan (Judisseno, 2008, p. 52).

Dari keseluruhan aspek yang mempengaruhi kompetensi, *knowledge* dan *skill* adalah kecakapan yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung (*visible*). Dalam perilaku sehari-hari, kita dapat mudah mengetahui ketrampilan dan pengetahuan seseorang. *Core competencies* secara garis besar dapat dibagi 2(dua) kategori yaitu:

1. *Generic competencies*, adalah kompetensi yang umumnya harus dimiliki oleh seluruh anggota anggota secara menyeluruh;
2. *Functional competencies*, adalah kompetensi khusus yang secara khas dimiliki oleh suatu jabatan.

2.4.2. Kompetensi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Dalam memasuki era globalisasi, tantangan yang dihadapi perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia, semakin besar dan kompleks. Perpustakaan perguruan tinggi harus terus berupaya mencapai visi, misi dan tujuan dari perguruan tinggi tempat perpustakaan itu berada. Visi Universitas Indonesia(UI) adalah Menjadi Universitas Riset yang mandiri, modern, dan berkualitas internasional. Untuk mendukung visi tersebut, perpustakaan adalah salah satu unsur penunjang universitas yang berperan serta dalam melaksanakan tercapainya visi dan misi. Perpustakaan menjadi bagian

dari universitas yang harus memberikan pelayanan yang baik kepada sivitas akademika sebagai pemustaka.

Era globalisasi yang sedang dan akan kita hadapi dibidang informasi menimbulkan peluang (*opportunity*) dalam meningkatnya pelayanan perpustakaan. Tuntutan pemustaka akan pelayanan yang baik turut meberikan warna di era globalisasi dan memacu perpustakaan untuk memberikan layanan terbaiknya agar tidak ditinggalkan oleh pemustaka.

Mutu pelayanan perpustakaan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan perpustakaan di mata pemustaka. Hal ini terjadi karena perpustakaan merupakan tempat pemustaka dalam mencari informasi. Kepuasan pemustaka harus senantiasa terjaga bila perpustakaan ingin tetap eksis. Pemustaka sangat responsif terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Perpustakaan perguruan tinggi dihadapkan pada perubahan yang menantang untuk meningkatkan terus mutu layanan bagi pemustaka. Dalam menyikapi derasnya arus perubahan, perpustakaan perguruan tinggi diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan berbagai perubahan yang terjadi. Kompetensi dan profesionalisme pustakawan harus terus menerus ditingkatkan dan disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka. Salah satu kompetensi yang harus dimiliki pustakawan perguruan tinggi dalam menghadapi perkembangan adalah memberikan layanan prima kepada pemustaka.

Lebih jauh SLA (2003, para. 7) menjelaskan karakteristik kompetensi profesional pustakawan yang harus dipenuhi oleh pustakawan perguruan tinggi, sebagai berikut:

1. Memiliki pengetahuan tentang isi sumber-sumber informasi, termasuk kemampuan untuk mengevaluasi dan menyaring sumber-sumber tersebut secara kritis.
2. Memiliki pengetahuan tentang subjek khusus yang sesuai dengan kegiatan organisasi pelanggannya.

3. Mengembangkan dan mengelola layanan informasi dengan baik, mudah diakses, efektif dalam pembiayaan sejalan dengan strategi organisasi.
4. Menyediakan bimbingan dan bantuan terhadap pengguna layanan perpustakaan dan informasi.
5. Memperkirakan jenis dan kebutuhan informasi, nilai jual layanan informasi dan produk lain yang dibutuhkan.
6. Menggunakan teknologi informasi untuk pengadaan, pengelolaan dan penyebaran informasi.
7. Menggunakan pendekatan bisnis dan manajemen untuk mengkomunikasikan pentingnya layanan informasi kepada manajemen senior.
8. Mengembangkan produk informasi khusus untuk digunakan di dalam atau di luar organisasi atau pengguna secara individu.
9. Mengevaluasi hasil informasi yang digunakan dan mengadakan penelitian yang berhubungan dengan pemecahan masalah manajemen informasi.
10. Meningkatkan layanan informasi secara terus menerus dalam menanggapi perubahan kebutuhan.
11. Menjadi anggota dari tim manajemen senior secara efektif dan konsultan suatu organisasi di bidang informasi.

Sedangkan kompetensi individu yang harus dipenuhi pustakawan menurut SLA(Pedoman perpustakaan perguruan tinggi, 2004, p. 28), mencakup:

1. Memiliki Komitmen untuk memberikan layanan yang terbaik.
2. Mampu mencari peluang dan melihat kesempatan baru baik di dalam maupun di luar perpustakaan.
3. Berpandangan luas.
4. Mampu mencari mitra kerja.
5. Kemampuan menciptakan lingkungan kerja yang dihargai dan dipercaya.
6. Ketrampilan berkomunikasi secara efektif.
7. Bekerja sama dengan baik dalam suatu tim kerja
8. Memiliki sifat kepemimpinan.

9. Mampu merencanakan, memprioritaskan dan memusatkan perhatian pada hal yang kritis.
10. Mempunyai komitmen untuk selalu belajar dan merencanakan pengembangan karirnya.
11. Mampu mengembangkan karir dan menciptakan kesempatan baru.
12. Mampu mengenali nilai dari kerjasama secara profesional dan solidaritas.
13. Memiliki sifat positif dan fleksibel dalam menggapai perubahan yang terus menerus.

Ciri-ciri kompetensi yang dinyatakan oleh SLA di atas mencerminkan peran profesional pustakawan dan tanggungjawabnya. Sedangkan Suliman dan Foo (2001), menyatakan bahwa terdapat 6 (enam) kategori kompetensi yang perlu dimiliki oleh profesional di bidang informasi. Enam kategori tersebut dikelompokkan sebagai berikut :

- a. *Tools and technology skills* (keterampilan teknologi dan alat);
- b. *Information skills* (keterampilan informasi);
- c. *Social and communication skills* (keterampilan komunikasi dan sosial);
- d. *Leadership and management skills* (keterampilan manajemen dan kepemimpinan);
- e. *Strategic thinking and analytical skills* (keterampilan berpikir strategis dan keterampilan analitis);
- f. *Personal behaviour and attributes* (perilaku dan sifat-sifat pribadi).

2.5. Penelitian yang Pernah Dilakukan Tentang *Soft Skills*

Michalis Gerolimos dan Ranai Kosta (2008, p. 691) dalam penelitiannya yang berjudul *Librarians skills and qualifications in a moderen informational environment* menyatakan bahwa diperlukan lebih dari 38 skills yang harus di kuasai oleh seorang pustakawan dalam mencari lowongan pekerjaan sebagai pustakawan. Kemampuan itu diperlukan sebagai pustakawan dalam bekerja. Sekarang ini perpustakaan moderen

mengharuskan seorang pustakawan yang profesional dalam bekerja melayani pengguna. Suksesnya suatu perpustakaan tergantung dari pustakawanya. Sharp menemukan alasan penting mengapa seorang pustakawan harus memiliki kemampuan *skills* yang baik karena pustakawan harus membantu pemustaka dalam mencari dan menemukan informasi yang mereka butuhkan. Terlebih lagi sebagai pustakawan harus mempunyai kemampuan lebih karena perubahan peraturan dari perpustakaan lama menjadi perpustakaan yang moderen. Pustakawan diharapkan mampu lebih kreatif dalam mengolah informasi yang ada. Ashcroft mengindentifikasikan 6 (enam) basic skills katagori yang harus dimiliki pustakawan yaitu, *Professional, marketing and promotion, evaluation, communication-negotiation-ollaboboration, consership*. Michalis Gerolimos dan Ranai Kosta(2008, p. 694) melakukan survai pada 200 iklan pekerja dari UK, Canada, Australia dan USA pada tahun 2006 dan 2007. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualifikasi yang diperlukan untuk mendapatkan pustakawan yang profesional. Hasil dari penelitian ini menunjukkan beberapa kriteria yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan :

1. Setiap pustakawan yang profesionalisme harus dapat berkomunikasi dengan baik, baik pustakawan yang bekerja pada bagian teknis atau pustakawan yang bekerja pada pelayanan publik, karena pesatnya perkembangan tehnologi yang cepat menuntut pustakawan mampu berkomunikasi yang baik antara pustakawan profesional dan pemustaka sangat diperlukan .
2. Perkembangan koleksi tercetak menjadi koleksi digital menuntut pustakawan harus menguasai teknologi untuk dapat bekerja pada perpustakaan moderen.
3. Interpersonal skills, secara umum, memiliki tingkat persentase yang sering ditampilkan di iklan pekerjaan. Ketrampilan *interpesonal skills* wajib di miliki pustakawan dalam bekerja.
4. *Social skills* penting tidak hanya untuk profesionalisme pustakawan dalam bekerja tetapi untuk meningkatkan kualitas perpustakaan .

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Bab 3 merupakan pembahasan metode penelitian dan teknik pengolahan hasil penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif mengenai studi kasus (*case study*) yaitu kajian tentang kompetensi *soft skills* yang diperlukan pustakawan bagian layanan sirkulasi menurut pemustaka. Perhatiannya ditekankan bukan saja bagaimana cara pustakawan melayani yang dapat dirasakan pemustaka, namun juga mengaitkan dengan kompetensi *soft skills* apa saja yang dibutuhkan pustakawan layanan sirkulasi menurut pemustaka. Studi kasus ini dilakukan dengan tujuan mengungkap permasalahan yang berkaitan dengan suatu etinitas tertentu dengan memperhatikan konteks khusus dari keberadaan etinitas tertentu (Pendit, 2003. p. 252). Untuk memperoleh gambaran yang lebih lengkap, maka peneliti melibatkan informan dari pemustaka yang berkunjung pada perpustakaan pusat UI. pendekatan studi kasus membuat peneliti dapat memperoleh pemahaman utuh mengenai *interrelasi* dari berbagai fakta.

Sumber data penelitian ini berupa dokumen, wawancara dan observasi Untuk menentukan informan ditentukan melalui kriteria, sesuai tujuan peneliti untuk dapat memperoleh sumber informasi selengkap-lengkapnyanya dari pemustaka, diperlukan pemahaman terhadap aspek-aspek yang berkaitan antara kompetensi dan *soft skills* yaitu pengetahuan keterampilan dan kemampuan serta perilaku pustakawan di bagian layanan dalam melaksanakan tugasnya. Pada akhirnya akan diperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai keadaan yang sebenarnya dari kompetensi pustakawan berbasis *softs skills* ini dalam mendukung pengembangan perpustakaan UI.

Model penarikan informan menggunakan metode *purposive* yaitu suatu metode teknik penentuan informan untuk tujuan tertentu (Sugiono, 1999, p. 62). Menurut

pendapat Nasution (2002, p. 98), *sampling purposif* adalah informan yang dipilih secara cermat hingga relevan dengan desain penelitian. Metode sampling ini dipilih dengan tujuan tertentu, untuk mendeskripsikan suatu gejala sosial atau masalah sosial tertentu (Koentjaraningrat, 1993, p.89). Teknik *Purposive sampling* ini dilakukan dengan mengambil orang-orang yang dipilih betul menurut ciri-ciri spesifik yang dimiliki oleh sampel itu. Dalam penelitian ini informan yang diwawancarai dipilih berdasarkan kriteria yang sesuai dengan topik penelitian.

3.2. Objek dan Subjek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah pandangan pemustaka terhadap kompetensi *soft skills* pustakawan layanan sirkulasi pada perpustakaan pusat UI. Sedangkan subjek penelitian *soft skills* pada pustakawan layanan sirkulasi.

3.3 . Informan Penelitian

Subjek adalah istilah yang sering digunakan untuk menggambarkan informan dalam penelitian kualitatif. Menurut Sugiono (1999, p. 53) populasi adalah wilayah generalitas yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kuantitas dari karakteristik tertentu, untuk menghasilkan analisis. Untuk menghasilkan penelitian kualitatif, hal yang paling penting adalah kedalaman dan “kekayaan” data, karena tujuan utama penelitian kualitatif adalah pemahaman terhadap masalah yang diteliti. Menurut pendapat Poerwandari penelitian kualitatif lebih umum menggunakan istilah subjek informan, partisipan atau sasaran penelitian (Poerwandari, 2007, p.106). Penelitian ini menggunakan istilah informan sebagai objek penelitian, yakni orang yang memberikan informasi atau sumber informasi penelitian. Pengambilan informan dalam penelitian kualitatif harus disesuaikan dengan masalah dan tujuan penelitian (Poerwandari, 2007, p. 112). informan yang digunakan dalam penelitian dapat berjumlah kecil, dan dipilih tidak secara acak, tetapi sesuai tujuan penelitian (*purposive*) (Diao, 1996, p. 22). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian

ini adalah *sample purposif* (*purposive sampling*) yaitu teknik penentuan informan untuk tujuan tertentu (Sugiono, 1999, p. 62). Menurut pendapat Nasution (2002, p. 98), *sampling purposif* adalah informan yang dipilih secara cermat hingga relevan dengan desain penelitian. Metode *sampling* ini dipilih dengan tujuan tertentu, untuk mendeskripsikan suatu gejala sosial atau masalah sosial tertentu (Koentjaraningrat, 1993, p.89). Teknik sampel *purposif* ini dilakukan dengan mengambil orang-orang yang dipilih betul menurut ciri-ciri spesifik yang dimiliki oleh sampel itu. Dalam penelitian ini informan yang diwawancarai dipilih berdasarkan kriteria yang sesuai dengan topik penelitian.

Populasi dari penelitian adalah pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan pusat UI. Alasan peneliti mengambil informan dari pemustaka yang berkunjung pada perpustakaan pusat UI karena pemustaka adalah orang yang langsung merasakan pelayanan yang diberikan pustakawan dan pemustaka juga sebagai pemakai jasa perpustakaan yang keberadaannya menjadi tolak ukur untuk peningkatan kualitas perpustakaan apabila pemustaka yang datang berkunjung ke perpustakaan banyak maka terlihat perpustakaan tersebut mempunyai kualitas yang baik, berdasarkan data yang diperoleh dari Januari sampai April 2009, data peminjam dan pengunjung tertinggi adalah Perpustakaan Pusat UI. Perpustakaan Pusat UI mempunyai pemustaka yang berasal dari semua fakultas yang ada di lingkungan UI. Perpustakaan pusat UI adalah tempat yang selalu mengadakan acara pelatihan atau seminar bagi pustakawan yang ada di lingkungan UI. Alasan pengambilan data peminjam koleksi dan pengunjung yang paling tinggi adalah dengan asumsi bahwa dengan banyaknya peminjaman perpustakaan maka tinggi tingkat pelayanan yang diberikan. Karena pustakawan akan banyak berinteraksi dengan pemustaka.

Dalam Penelitian ini nama-nama para informan memakai nama samaran untuk menjaga kerahasiaan informan yang akan diwawancarai, agar apa yang di informasi atau disampaikan informan seperti yang dialami oleh informan dalam mendapatkan

pelayanan pada perpustakaan pusat UI informasinya benar-benar terganggu sehingga pada akhirnya apa yang diinginkan dalam penelitian ini dapat disampaikan.

Tabel 3. 1 Urutan Informan dalam Pengumpulan Data

NO	Informan	Jenis Kelamin, Usia	Pendidikan	FAKULTAS	Dalam Seminggu mengunjungi Perpustakaan
1	ALI	Laki-laki, 21 Tahun	S1	FIB, Sastra Inggris	4 kali
4	Cintya	Wanita, 20 Tahun	S1	MIPA	5 kali
2	Dini	Wanita, 19 tahun	D3	FIB, Sastra cina	6 kali
3	Doni	Laki-laki, 25 Tahun	S2	Teknik	5 kali
5	Farid	Laki-laki, 19 Tahun	S1	PISIKOLOGI	5 kali

Penetapan pustakawan bagian sirkulasi sebagai objek penelitian, penelitian dimaksudkan bahwa kapasitas pustakawan sirkulasi dianggap sebagai “ujung tombak” jasa perpustakaan karena bagian inilah yang pertamakali berhubungan dengan pemakai serta paling sering digunakan pemakai (Basuki, 1993, p. 257). Oleh karena itu bekerja sebagai pustakawan sirkulasi dapat mempengaruhi citra perpustakaan. Menurut pendapat Sarantokos dalam Poerwandari (2007, p. 110) dalam menentukan sumber data penelitian kualitatif pada umumnya ditampilkan:

1. Karakteristik, yang diarahkan tidak pada jumlah sampel yang besar, melainkan pada kasus-kasus tipikal sesuai kekhususan masalah penelitian;
2. Tidak ditentukan secara kaku sejak awal, tetapi dapat berubah baik dalam hal jumlah maupun karakteristik sampelnya, sesuai dengan pemahaman konseptual yang berkembang dalam penelitian;

3. Tidak diarahkan pada keterwakilan dalam arti jumlah atau peristiwa acak, melainkan pada kecocokan konteks.

Dengan pengambilan sampel informan seperti ini peneliti berharap akan dapat mengidentifikasi kemampuan *soft skills* pustakawan di bagian pelayanan. Untuk menentukan informan pertama yang akan diwawancarai, peneliti melakukan observasi pada perpustakaan pusat UI, sehingga peneliti mendapatkan gambaran kira-kira siapa di antara informan dari kelompok pemustaka yang dianggap memahami *soft skills*. Sedangkan untuk informan kedua, peneliti mendapatkan gambaran pustakawan sirkulasi kelompok pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Sedangkan untuk informan selanjutnya peneliti menentukan sendiri sesuai dengan kesediaan dan waktu yang mereka miliki untuk melakukan wawancara.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa tahapan, yaitu

a. Identifikasi Calon Informan

Tahap ini adalah untuk mengidentifikasi informan. Tahap ini dilakukan untuk mengidentifikasi informan pertama melalui observasi langsung pada perpustakaan pusat UI, dan meminta kesediaannya menjadi informan. Pada tahap ini peneliti datang langsung mengunjungi perpustakaan pusat UI dan langsung bertemu dengan pemustaka di ruang baca dan mengamati pelayanan yang ada di bagian pelayanan perpustakaan. Kesempatan ini peneliti gunakan untuk lebih mengenal dan mengamati para calon informan di tempat Penelitian.

b. Wawancara

Pada tahap ini dilakukan wawancara langsung dengan informan. Pada tahap ini wawancara dilakukan dengan tatap muka secara langsung terhadap informan. Wawancara dengan informan dilakukan secara informal dengan durasi antara 30 – 90

menit setiap informan. Hasil wawancara, peneliti rekam dengan menggunakan *tape recorder*. Peneliti meminta izin pada informan untuk merekam wawancara. Pertanyaan dimulai dengan menanyakan sejauh mana informan paham tentang istilah *soft skills* dan pendapat mereka tentang pustakawan layanan sirkulasi dalam menguasai *softs skills* yang mereka kuasai dalam membantu pemustaka untuk memberikan pelayanan terbaik. Pertanyaan ini peneliti tanyakan kepada semua informan sebagai pertanyaan pembuka. Pertanyaan selanjutnya mengalir sesuai dengan panduan wawancara, dan mengikuti alur jawaban informan. Panduan wawancara peneliti siapkan berfungsi untuk mengontrol hal-hal apa saja yang belum ditanyakan kepada informan, namun dalam hal urutan pertanyaan peneliti mengikuti alur wawancara apa adanya.

Tabel 3.2 Tabel Kegiatan Wawancara

Informan	Waktu Wawancara	Keterangan (tempat wawancara)
Informan Ali	Rabu, 26 Mei 2009 Pukul 10.00 – 11.10	Ruang baca perpustakaan pusat UI, Depok
Informan Dini	Kamis, 27 Mei 2009 Pukul 10.15 – 11.55	Ruang baca perpustakaan Pusat UI, Depok
Informan Doni	Jumat, 28 Mei 2009 Pukul 13.00 – 13.40	Ruang baca perpustakaan pusat UI, Depok
Informan Cintya	Sabtu, 29 Mei 2009 Pukul 13.15 – 14.00	Lobby Gedung A Perpustakaan pusat UI, Depok
Informan Farid	Senin, 1 juni 2009 Pukul 14.05 – 14.55	Ruang baca perpustakaan pusat UI, Depok

Wawancara dilakukan dalam satu kali pertemuan untuk satu informan. Namun peneliti melakukan wawancara lanjutan untuk melengkapi data-data yang telah diperoleh pada wawancara awal. Pada tahap ini, peneliti terlebih dahulu menganalisis hasil wawancara awal. Jika ada hal yang belum jelas maka peneliti akan menanyakan kembali kepada informan melalui *email*

Untuk menjaga validitas data, peneliti menegaskan dan mengulang kembali setiap jawaban yang diberikan informan untuk mengkonfirmasi apakah pertanyaan peneliti terhadap jawaban informan sudah sesuai dengan apa yang dimaksudkan informan. Konsep yang dipakai pada penelitian ini adalah validitas komunikatif yaitu melakukan konfirmasi kembali data dan analisisnya kepada informan. Informan akan menyetujui jika interpretasi peneliti sesuai dengannya dan informan akan mengoreksi interpretasi peneliti jika tidak sesuai dengan apa yang dimaksudnya. Kadang-kadang informan memberikan tanggapan atau mengoreksi interpretasi peneliti (Poerwandari, 2007, p. 208), dengan demikian validitas data dapat terjaga dan informasi yang diperoleh semakin lengkap.

d. Wawancara Mendalam II

Wawancara tahap kedua ini peneliti lakukan untuk melengkapi data-data yang telah diperoleh peneliti pada wawancara tahap pertama. Setelah melakukan analisis terhadap hasil wawancara pada tahap pertama, jika dalam wawancara ternyata masih ada hal-hal tertentu yang perlu ditanyakan lagi secara mendalam kepada informan. Jika ada hal yang belum jelas maka peneliti akan menanyakan kembali kepada informan, diwawancarai baik dengan tatap muka langsung ataupun melalui *telepon* dan melalui *email*.

3.5. Analisis Data

Pada umumnya penelitian kualitatif pengumpulan data dan analisis harus berjalan bersamaan. Hasil wawancara merupakan data yang mengindikasikan fenomena

tertentu. Data tersebut dapat dijadikan indikator. Data yang telah terkumpul kemudian disesuaikan dengan variabel penelitian. Dalam penelitian kualitatif, data asli yang diperoleh di lapangan biasanya berjumlah besar, sehingga seorang peneliti perlu melakukan reduksi yaitu membuat abstraksi atau rangkuman inti dari jawaban pertanyaan yang diajukan kepada informan. Menurut Pendit (2007, p. 3), dalam menganalisis dikatakan bahwa salah satu proses reduksi yang sering dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah proses pemberian kode (*coding*) atau koding. Pemberian koding dimaksudkan untuk mengorganisasi dan mensistematisasi data secara lengkap, sistematis dan mendetail.

Analisis data dimulai dengan memahami seluruh data yang diperoleh dari hasil wawancara informan, yang kemudian direduksi dengan cara membuang kata-kata yang dianggap tidak perlu untuk mendapatkan inti atau pokok kalimat dari jawaban pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada informan. Kemudian data tersebut disusun dalam bentuk satuan-satuan yang kemudian dikelompokkan berdasarkan kategori tertentu dengan cara memberi kode yang sudah disusun terlebih dahulu. Kategori adalah salah satu tumpukan dari seperangkat tumpukan yang disusun atas dasar pikiran, intuisi, pendapat atau kriteria tertentu (Moleong, 2000, p.193). Dengan membuat kode tersebut, maka data-data dapat diorganisasikan secara lengkap, sistematis dan rinci, sehingga memunculkan gambaran tentang topik yang sedang dijadikan penelitian. Pada umumnya kode yang dipilih haruslah kode yang mudah diingat dan dianggap paling tepat mewakili topik

Menurut Poerwandari 2007, p.171). Pada umumnya kode yang dipilih adalah yang mudah diingat dan dianggap paling tepat mewakili topik penelitian. Langkah awal koding dapat dilakukan melalui:

1. Penyusunan transkripsi verbatim (kata demi kata) atau catatan lapangannya.
2. Peneliti secara urut dan kontinyu melakukan penomoran pada baris-baris transkrip dan atau catatan lapangan tersebut.

3. Peneliti memberikan nama untuk masing-masing berkas dengan kode tertentu. Kode yang dipilih haruslah kode yang mudah diingat dan dianggap paling tepat mewakili berkas tersebut.

Kode-kode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3 Kode Kategori Penelitian

Variabel	Kode	Kategori
I. Pemahaman pemustaka mengenai <i>soft skills</i>	SS	Konsep <i>Soft skills</i>
II. Mengidentifikasi <i>soft skills</i> yang di butuhkan pustakawan bagian sirkulasi	LS	Kompetensi <i>soft skills</i> pustakawan layanan sirkulasi dalam kemampuan mendengarkan (<i>listenin skills</i>)
	KS	Kompetensi <i>soft skills</i> pustakawan layanan sirkulasi dalam berkomunikasi (<i>Communications skills</i>)
	IS	Kompetensi <i>soft skills</i> pustakawan layanan sirkulasi dalam kemampuan interpersonal (<i>Interpersonal skills</i>)
	CS	Kompetensi <i>soft skills</i> pustakawan layanan sirkulasi dalam kemampuan pelayanan (<i>Customer Service</i>)
II. Kendala penerapan <i>soft skills</i> pustakawan layanan sirkulasi	SDM	Kendalala yang dihadapi SDM menurut pandangan pemustaka
	Har	Harapan terhadap penerapan <i>soft skills</i> bagi pustakawan layanan sirkulasi

3.6. Kredibilitas Penelitian

Kredibilitas penelitian dilakukan untuk membuktikan ketepatan antara data yang terjadi dan obyek penelitian yang dilaporkan peneliti. Dengan demikian data yang diperoleh adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Setiap penelitian harus memiliki kredibilitas sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Poerwandari (1998), kredibilitas penelitian kualitatif adalah keberhasilan mencapai maksud mengeksplorasi masalah yang majemuk. Upaya untuk menjaga kredibilitas penelitian ini adalah melalui langkah-langkah berikut :

1. Konsep penelitian yang digunakan dalam penelitian diuraikan secara jelas dan dapat diterima akal sehat.
2. Dalam proses pengumpulan data dan pengolahan data diuraikan secara jelas dan merupakan hal yang umum dilakukan sehingga jika nanti akan ada penelitian yang akan dilakukan peneliti lain, dapat digunakan untuk meneliti topik yang sama.

Informan diberi kesempatan untuk membaca transkrip hasil wawancara sehingga dapat dipastikan bahwa data yang tertera pada transkrip sesuai dengan apa yang informan maksudkan melakukan konfirmasi kembali data dan analisisnya kepada informan. Peneliti mengulang dan menegaskan kembali setiap jawaban yang diberikan informan untuk mengonfirmasikan apakah interpretasi peneliti terhadap jawaban informan sudah sesuai dengan apa yang dimaksudkan informan. Informan akan menyetujui jika interpretasi peneliti sesuai dengannya dan informan akan mengoreksi interpretasi peneliti jika tidak sesuai dengan apa yang dimaksudnya (Poerwandari, 2007, p. 208).

BAB 4

ANALISIS

Penelitian ini melibatkan informan yang berkunjung ke perpustakaan Pusat UI. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data mengenai persepsi mereka tentang *soft skills* yang dimiliki pustakawan layanan sirkulasi. Dengan demikian terlihat pula faktor-faktor kendala yang dihadapi di lapangan. Pembahasan hasil wawancara akan disajikan sesuai dengan topik-topik yang telah diuraikan di Bab III.

4.1 Pemahaman pemustaka mengenai konsep *Soft skills*

Pemahaman tentang *soft skills* yang diharapkan oleh pemustaka harus dimiliki oleh pustakawan dapat diketahui dari pendapat pemustaka mengenai *soft skills* dan bagaimana seharusnya diaplikasikan di lapangan. Pada bagian ini dapat terungkap kemampuan pustakawan dalam menguasai atribut *soft skills*, keterampilan *soft skills* apa saja yang harus dimiliki pustakawan di bagian layanan sirkulasi, apa manfaatnya dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Hasil wawancara berikut berusaha mengidentifikasi *soft skills* yang dibutuhkan pustakawan di bagian layanan sirkulasi dalam menyelesaikan pekerjaan mereka.

Untuk mengetahui pemustaka mengenai *soft skills* peneliti mengajukan pertanyaan :”Apa pendapat anda mengenai *soft skills*? ”. Menurut pendapat Bakti Gole Pune, (2008: [Http://Library-professional.blogspot.com](http://Library-professional.blogspot.com)) yang dimaksud dengan *soft skills* adalah kemampuan yang dibutuhkan oleh individu untuk beradaptasi dan berkomunikasi dengan baik terhadap lingkungannya dimana pun dia berada, yaitu antara lain kemampuan pustakawan dalam mendengar (*Listening skills*), kemampuan berkomunikasi (*Communications skills*), kemampuan interpersonal (*Interpersonal skills*), hubungan masyarakat (*Public Relation*), layanan pelanggan (*Customer Service*), keterampilan negosiasi (*negotiating skills*). Informan Doni ali memahami

soft skill sebagai kemampuan dalam berkomunikasi. Berikut adalah hasil yang disampaikan oleh informan Doni dan informan Ali:

"... yang namanya *soft skills* ...satu set kemampuan seseorang, seperti ketrampilan komunikasi yang baik dan ketrampilan yang sifatnya lembut dan sudah ada dalam diri orang tersebut seperti ramah, senyum, dan juga kemampuan untuk bekerjasama dalam sebuah tim atau kelompok gitu deh...setiap orang memerlukan *soft skills*, karena untuk dirinya dan untuk bekerjasama dengan orang lain agar bisa berkomunikasi dan bekerjasama dengan baik,..." (Doni)

"*Soft skills* yaitu semacam kemampuan seseorang seperti berkomunikasi, menyangkut bagaimana dia bisa bekerjasama dengan rekan kerja, cara kerja yang baik buat karir, kerjasama kelompok gitu deh tujuannya supaya orang bisa berhasil dalam kerjanya (Ali)

Informan Doni dan Ali memahami *soft skills* berfungsi memperlancar komunikasi dan merupakan keterampilan yang mendukung seseorang dalam bekerjasama di dalam sebuah kelompok sehingga dapat mendukung seseorang dalam pekerjaannya. Dua dari 60 atribut *soft skills* yang harus dimiliki seseorang adalah kemampuan berkomunikasi dan kemampuan *interpersonal skills* yaitu kemampuan bekerja sama dengan orang lain (Kumar, 2007 : www.rediff.com). Sependapat dengan Amit Kumar, informan Doni dan Ali memahami konsep ini sebagai keterampilan melakukan kerjasama, baik berkomunikasi yang baik secara individu atau kelompok, guna menyelesaikan tugas mereka dalam bekerja, kemampuan memecahkan segala persoalan yang dihadapi secara kelompok agar tercapai kesuksesan karir secara efektif.

Atribut *soft skills* lainnya menurut Amit Kumar adalah ramah, sopan, mempunyai penampilan yang baik, mempunyai motivasi baik dalam bekerja (Kumar, 2007 : www.rediff.com). Sebagaimana dikatakan oleh informan Cyntia:

"Pendapat saya, *Soft Skills* bagaimana seseorang mempunyai sifat ramah, sopan dan selalu berpenampilan rapi, murah senyum, dalam bekerja sehingga orang yang melihat akan tertarik dan merasa nyaman apabila meminta bantuan kepada kita dan yang terpenting itu seseorang dalam bekerja harus punya motivasi yang baik guna pengembangan karirnya dalam bekerja"(Cyntia)

Informan Cyntia memahami *soft skills* sebagai sifat ramah, sopan, murah senyum dan sebagai motivasi seseorang dalam bekerja dan harus dimiliki oleh semua orang yang bekerja di bidang jasa dalam melayani penggunaannya dengan baik agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pengguna. Informan Farid juga menyadari bahwa *soft skills* adalah kemampuan individu, kemampuan diluar kemampuan teknis yang tidak diperoleh dalam mata kuliah yang selama ini ada. *Soft skills* merupakan kemampuan seseorang untuk mengembangkan dirinya sendiri menjadi lebih baik.

"Soft skills akan membantu seseorang menjadi lebih baik dan dapat bekerjasama untuk memecahkan suatu masalah baik secara individu atau kelompok dan bisa berkomunikasi secara baik; kritis, selektif, banyak kendala yang terjadi disetiap dunia kerja orang yang mempunyai kemampuan *soft skills* maka mereka akan mampu memecahkan masalah mempunyai kepribadian yang baik ramah, sopan dan menarik dan selalu mempelajari hal baru serta bisa beradaptasi dimana pun mereka berada " (Farid)

Keberhasilan seseorang dalam bekerja tidak hanya dipengaruhi *hard skills* saja, faktor *soft skills* juga memegang peranan yang sangat penting untuk mencapai kesuksesan orang dalam berkarir (Majalah Universitas Indonesia, 2008 : 30).

Senada dengan informan Farid, Informan Doni dan Ali bersepakat dengan hal tersebut. Informan Cyntia dan Dini menyadari bahwa ketrampilan *soft skills* dapat menjadi motivasi bagi seseorang. Sedangkan menurut informan Dini tidak hanya untuk mendukung pekerjaan saja, juga bisa sangat bermanfaat guna membangun rasa percaya diri seseorang dan bekerjasama baik di lingkungan kerja maupun di lingkungan dimana seseorang itu tinggal. Cakupan yang lebih luas tentang konsep *soft skills* disampaikan oleh informan Dini. Menurutnya konsep *soft skills* tidak hanya

mencakup kecakapan bekerjasama dan kecakapan berkomunikasi namun lebih dari itu perlu keterampilan khusus seperti yang disampaikan informan Dini berikut ini:

”...salah satu manfaat dari *soft skills* adalah cara kita menghadapi orang dan dapat bernegosiasi dengan lebih baik, seseorang harus mempunyai sifat ramah, sopan, rapi dalam penampilan dan murah senyum itu yang penting yang harus dimiliki oleh semua orang sebagai motivasi untuk bekerja lebih baik” (Dini)

Namun informan Dini dan informan Cinta mengetahui konsep *soft skills* sebagai konsep tentang pengembangan diri. Mereka berpendapat bahwa setiap orang harus memiliki kemampuan *soft skills* agar mereka mempunyai motivasi yang baik dalam bekerja. Hasil wawancara menunjukkan bahwa informan memiliki pemahaman beragam mengenai konsep *Soft skills*. Pemahaman atau pendapat informan tentang konsep *Soft skills* merupakan bagian atribut *soft skills* yang harus dimiliki oleh setiap pustakawan yang profesional.

Hasil wawancara dapat juga mengungkapkan bahwa informan pria lebih mementingkan komunikasi sebagai konsep *soft skill* dalam usaha mengembangkan diri dan bekerjasama dengan kelompok sebagai pengembangan diri seseorang dalam bekerja sama. Sementara itu, informan perempuan berpendapat bahwa senyum, ramah, sopan, rapi adalah konsep *soft skills* yang sesungguhnya. Kedua pendapat di atas merupakan atribut *soft skills* yang harus dimiliki oleh setiap orang seperti yang sudah diutarakan oleh Amit Kumar, (2007, www.rediff.com) dan Bakti Gole Pune, (2008, [Http://Library-professional.blogspot.com](http://Library-professional.blogspot.com)). Ternyata masing-masing informan mempunyai pendapat yang berbeda-beda mengenai pengertian *soft skills* namun pada dasarnya konsep *soft skills* menurut pendapat mereka sebagai suatu kemampuan seseorang yang berguna untuk pengembangan karir.

4.2. *Soft skills* yang Dibutuhkan Pustakawan Layanan Sirkulasi Menurut Pemustaka

Pada bagian ini akan diungkapkan aspek-aspek apa saja dari *soft skills* yang penting dikuasai oleh pemustaka. Informan merasa pustakawan memerlukan *soft skills* dalam bekerja, karna pustakawan di bagian layanan sirkulasi selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka, mengingat bagian layanan sirkulasi adalah ujung tombak dari sebuah perpustakaan karena bagian inilah yang pertamakali berhubungan dengan pemakai serta paling sering dimanfaatkan pemustaka (Basuki, 1993, p. 257). Peningkatan citra perpustakaan akan menjadi baik jika petugas layanan sirkulasi dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka. Oleh karena itu pustakawan di bagian sirkulasi harus dapat memberikan pelayanan prima kepada pemustaka yang datang berkunjung ke perpustakaan. Menurut Elhaittami sebagaimana dikutip (Fandi, 1998, p.158) pelayanan prima adalah suatu sikap karyawan dalam memberikan jasa atau melayani pelanggan dengan memuaskan. Tingkat kepuasan pemustaka dalam menerima dan menggunakan jasa yang diberikan pustakawan di bagian layanan sirkulasi dapat diukur melalui beberapa indikator. Zeithami, Parasuraman and Berry (1990, p. 23) memberikan indikator untuk kepuasan pemustaka terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles*; kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik, ruang tunggu ruang informasi dan sebagainya.
2. *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan. Ketepatan dan kecepatan layanan sudah menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam kualitas layanan.
3. *Reliability*; kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
4. *Assurance*; kemampuan dan keramahan, serta sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan pengguna.

5. *Empathy*; sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai kepada pelanggan.

Kesemua indikator yang diperlukan dalam memberikan pelayanan yang baik terdapat dalam atribut *soft skills* yang harus dimiliki oleh pustakawan di bagian layanan sirkulasi untuk menunjang pekerjaan mereka. Di era perpustakaan yang moderen ini pelayanan perpustakaan kepada pemustaka harus dapat ditingkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan kepuasan kepada pemustaka. Untuk itu peneliti menanyakan kepada informan, untuk mengidentifikasi *soft skills* apa yang dibutuhkan pustakawan di bagian layanan sirkulasi.

4.2.1 *Soft skills* Pustakawan Layanan Sirkulasi Dalam Kemampuan Mendengarkan (*listening skills*) Menurut Pemustaka

Pada bagian ini akan dikemukakan pandangan pemustaka mengenai kemampuan pustakawan dalam mendengarkan. Informan Dini dan informan Ali mengatakan Kemampuan mendengarkan orang lain atau pemustaka yang datang mengunjungi perpustakaan amat penting dalam pelayanan kepada pustakawan. Penolakan atau sanggahan yang timbul dalam pikiran saat mendengarkan orang lain berbicara mengurangi kemampuan seseorang menyerap informasi verbal maupun nonverbal dan mengurangi rasa empati Selain fokus ke topik permasalahan, informan Dini dan informan Ali mengatakan bahwa ketika berkunjung ke perpustakaan apabila menjumpai pustakawan yang kurang mendengarkan pemustaka, akan mengurangi kepercayaan pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan pustakawan:

” ...tidak ada kontak mata, menjawab seadanya tanpa memberikan *solusi* karena terlalu asik mengobrol dengan rekan kerjanya, maka biasanya saya menunggu sampai pembicaraan selesai baru saya dilayani atau dilayani sambil terus berbicara dengan rekan kerjanya dengan senyum terpaksa melayani saya. Menurut saya kemampuan mendengarkan orang lain dengan baik memberi nilai tambah bagi pustakawan dalam bekerja” (Dini)

"...komunikasi tidak akan jalan jika tidak dapat mendengarkan dengan baik. Misalnya saya ingin menanyakan tentang buku yang ada di daftar buku tapi pustakawannya, malah sibuk lihat komputer berarti dia nggak mendengarkan... saya kan, sebel tuh kalau ketemu pustakawan *kaya* gitu, kurang *kooperatif* *lach..* kontak mata itu penting sebagai pendengar yang baik, harusnya kalau ada pengguna yang datang yach ..didengarkan dulu maunya apa, kan bisa di terusin lagi kerjaannya" (Ali)

Informan Dini dan informan Ali beranggapan bahwa mendengarkan dengan baik bisa terjadi karena ada kontak mata dengan lawan bicara, dan memberikan solusi dari permasalahan yang dihadapi pengguna, merupakan nilai tambah untuk pustakawan, Berbicara dan mendengar adalah dua keterampilan dasar yang kita gunakan saat berinteraksi dengan orang lain, namun ada kalanya pustakawan masih kurang terampil dan berniat untuk mengasah kemampuan mendengar agar dapat memperlancar relasi *interpersonal* pustakawan dengan pengguna. "Mendengar" itu berbeda dengan "mendengarkan". "Mendengar" hanyalah sekedar menangkap suara (bunyi) dengan telinga, sementara "mendengarkan" adalah juga mencakup mendengar dan memahami. Pustakawan dapat lebih memahami persoalan, memahami topik yang sedang dibicarakan sehingga pustakawan juga jadi mampu memahami hal-hal apa yang sebenarnya ingin disampaikan oleh pengguna.

Selain itu, keterampilan ini juga dapat membantu pustakawan membina relasi interpersonal dengan pengguna. Ada berbagai cara yang dapat pustakawan lakukan agar bisa mendengarkan dengan baik, diantaranya adalah menjaga kontak mata dengan lawan bicara tidak memotong pembicaraan pemustaka yang sedang bicara dan sabar menunggu giliran untuk bicara menggunakan bahasa tubuh seperti mengangguk, tanda telah mengerti hal yang dibicarakan. Kadang kala pada saat pengguna bertanya pustakawan tidak mendengarkan dengan baik, pustakawan masih asyik dengan kegiatannya sendiri, seperti asyik dengan komputer yang ada di depannya saja demikian yang disampaikan oleh informan Cyntia dan informan Farid.

"Pustakawan sirkulasi dalam memberikan pelayanan masih kurang fokus ke pengguna, mereka masih suka terlihat asyik dengan komputernya atau asyik

dengan berbicara dengan rekan kerjanya dan memberikan layanan tetap fokus pada kegiatan yang sedang dilakukannya, tanpa ada komunikasi dengan pengguna”(Cyntia)

” Pustakawan di sini masih sering terlihat asyik dengan kegiatannya sendiri dalam memberikan pelayanan atau masih mengobrol dengan rekan kerjanya saat saya memerlukan bantuan mereka, saya rasa mereka kurang bisa memahami apa yang saya inginkan, karena kurang mendengarkan apa yang saya sampaikan, memberikan pelayanan sambil terus melakukan aktifitas mereka” (Farid)

Menurut informan Doni faktor usia seseorang juga menentukan apakah seseorang dapat mendengar dengan baik pertanyaan yang disampaikan, mengingat semakin lanjut usia kemampuan seseorang mendengar akan semakin menurun. Kemampuan mendengar adalah mampu mendengarkan dan mendiskusikan pendapat orang lain dari beragam sudut pandang dan bisa mendapatkan ide dari pendapat orang lain, serta mampu memberikan komentar yang konstruktif.

”Pertama *sih*, saya kira pertanyaan saya tidak di dengar karena pustakawannya sibuk dengan melihat komputer ternyata setelah saya ulang pertanyaan saya dia baru tangapi, *oh* ternyata pertanyaan saya bukan tidak didengar bukan karena ia tidak peduli tapi karena memang kurang jelas pendengarannya mungkin karena faktor usia, semakin tua *kan* kemampuan pendengaran juga berkurang kira-kira masalahnya sepertinya *sih*, kayak gitu” (Doni)

Pada umumnya orang yang berusia usia (40 – 60 tahun), ketajaman penglihatan, pendengaran akan berkurang. Tak dipungkiri pada usia lanjut fungsi pendengaran juga menurun. Jika kemampuan untuk mendengar berkurang maka pelayanan yang akan diberikan juga menjadi hambatan. Hasil wawancara di atas dapat memperlihatkan bahwa kemampuan mendengar atau interaksi antara pustakawan dan pemustaka perpustakaan merupakan suatu proses *intangibile* (sesuatu yang tidak dapat diraba) namun dapat dirasakan oleh pemustaka ketika proses komunikasi berlangsung. Komunikasi membutuhkan proses dua arah, yaitu berbicara dan mendengar. Mendengar adalah proses mengartikan apa yang didengar dan secara mental mengaturnya agar dapat diterima akal. Kebanyakan manusia adalah ahli dalam berbicara, tetapi mendengar merupakan keahlian yang terabaikan dengan asumsi

bahwa semua orang belum tentu dapat melakukannya. Pustakawan sirkulasi harus mampu menjadi pendengar yang baik bagi pemustaka, pemustaka akan lebih merasa dihargai apabila saat mereka berbicara pustakawan mendengarkannya dengan baik.

4.2.2. *Soft skills* Pustakawan Layanan Sirkulasi Dalam Berkomunikasi (*Communications skills*) Menurut Pemustaka

Pada bagian ini akan dikemukakan pandangan pemustaka mengenai kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi. Kemampuan komunikasi menurut informan sangat dibutuhkan Pustakawan sirkulasi karena pustakawan sirkulasi merupakan profesi yang menekankan pada pemberian layanan, khususnya layanan informasi. Kemampuan berkomunikasi menjadi salah satu komponen penting dalam melakukan layanan. Oleh karena itu mengetahui kebutuhan dan karakter pemustaka menjadi sarana penting untuk mencapai layanan prima di perpustakaan. Rogers sebagaimana dikutip oleh Canggara (2005, p. 19) menuliskan pengertian komunikasi sebagai berikut “komunikasi adalah suatu proses dimana dua atau lebih orang membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam.” Pengertian di atas menekankan adanya proses interaksi antara pustakawan dan pemustaka.

Feather (1997, p. 85) menuliskan mengenai proses komunikasi. Komunikasi akan berlangsung dengan baik apabila adanya interpretasi yang sama terhadap objek yang disampaikan melalui pesan (*message*) dalam bentuk tanda (*sign*). Menurut informan Doni, Farid dan Cyintia seorang pustakawan interpretasi dalam berkomunikasi menjadi hal penting karena sebagai pustakawan dalam memberikan layanan akan berhadapan dengan berbagai kebutuhan dan jenis karakter pemustaka. Untuk mendefinisikan dan menjelaskan komunikasi yang dibutuhkan, maka informan mengemukakan hal-hal sebagai berikut dalam wawancara dengan peneliti:

” Dengan komunikasi yang baik maka pustakawan juga akan terlihat baik, jadi pada intinya komunikasi itu penting karena keberhasilan seseorang dalam bekerja adalah jika seseorang mampu berkomunikasi yang baik, komunikasi dibutuhkan untuk hubungan dengan atasan dan rekan kerja begitu kira-kira, pustakawan disini menurut saya masih terkesan *jutek* karena memang komunikasi kepada pengguna masih belum ada” (Doni)

”Apabila pustakawan bisa berkomunikasi yang baik pasti nggak kelihatan *jutek*...sekarang kan banyak pustakawan yang *jutek* gak ramah kalau ditanya jawaban singkat-singkat saja tidak ada senyum, jika pustakawan itu memiliki kemampuan tersebut (*Communications skills*) maka biasanya dia akan mampu membangun hubungan yang baik antara penggunanya mampu mengekspresikan ide dan mampu memecahkan masalah” (Farid)

”Kalau nggak bisa berkomunikasi itu pasti kesannya *jutek* ..galak, sering kita lihat pustakawan yang *jutek* sebenarnya *gak* karena *gak* bisa berkomunikasi mungkin yach...” (Cyntia)

Informan Farid menyampaikan perlunya kemampuan berkomunikasi yang baik antara pustakawan dengan pemustakanya. Kemampuan berkomunikasi yang baik menjadi andalan utama pustakawan, dengan adanya komunikasi dapat mengidentifikasi keperluan apa yang dibutuhkan pemustaka. Lebih lanjut informan Farid menjelaskan komunikasi yang efektif akan menghasilkan hubungan yang harmonis antara pustakawan dan pemustaka, dimana masing-masing pihak dapat saling memahami dan menghargai sehingga lebih memudahkan untuk memecahkan suatu permasalahan. Hal senada ini juga disampaikan oleh informan Cyntia bahwa dengan komunikasi yang baik yang berguna bagi pustakawan dalam hubungannya dengan pemustaka perpustakaan maupun teman sejawat, dengan komunikasi yang baik dan efektif bisa mempengaruhi orang lain. Mendengar orang lain dengan memberikan *feedback*, akan mengatasi konflik. Informan Doni menegaskan pentingnya penguasaan komunikasi bagi pustakawan layanan sirkulasi, komunikasi baik lisan maupun tulisan sangat diperlukan sehingga dapat membantu apa yang menjadi kebutuhan pemustaka. Informan Doni juga menyatakan apabila komunikasi sudah dapat dikuasai secara mendalam, maka pustakawan dapat memfokuskan apa yang

dibutuhkan pemustaka. Dengan kemampuan berkomunikasi tidak membatasi pustakawan dengan pemustaka dengan komunikasi apa yang menjadi keinginan pemustaka dapat terfokus.

Lebih lanjut informan Ali menjelaskan bahwa mampu menguasai lebih dari satu bahasa bagi pustakawan merupakan faktor penting dikarenakan di UI sendiri sudah banyak mahasiswa yang datang dari luar negeri, maka diharapkan pustakawan yang profesional adalah pustakawan yang mampu berkomunikasi dengan pengguna baik itu yang berasal dari negara lain. Informan Ali adalah mahasiswa sastra Inggris yang sedang menyusun skripsi, menyatakan komunikasi bahasa Inggris mutlak harus dimiliki pustakawan. Lebih lanjut informan Dini menegaskan bahwa dengan mampu menguasai bahasa asing maka citra diri perpustakaan akan mendapat nilai lebih, informan. Dini adalah mahasiswa tingkat dua (2) sastra Cina, hal ini terlihat dari pendapat informan berikut ini:

"...pustakawannya belum lancar menggunakan bahasa Inggris, pustakawan harus bisa berkomunikasi dalam bahasa asing, jika pustakawan tidak dapat berkomunikasi dengan menggunakan bahasa Inggris akan menghambat proses pelayanan kepada penggunanya, apa yang diinginkan mahasiswa asing tersebut, informasi apa yang dibutuhkan, maksudnya apa kiranya pustakawan terkesan bingung menghadapi pengguna asing tersebut maka pustakawan tersebut dapat dikatakan tidak dapat berkomunikasi dengan baik. Apalagi UI *kan* mau jadi *World Class University* mahasiswa dari negara lain pasti nantinya lebih banyak, maka pustakawan tidak dapat berkomunikasi dengan baik." (Ali)

"...yang saya lihat pustakawan disini belum terlalu bisa bahasa inggris komunikasi dalam bahasa inggris sudah harus dikuasai oleh pustakawan Koleksi buku di perpustakaan 80% yang saya lihat menggunakan bahasa Inggris terutama, pustakawan sebagai sumber informasi harus paham mengenai sumber-sumber yang ada di perpustakaan agar pengguna terbantu jika menanyakan sumber informasi jika komunikasi bahasa inggris dikuasai maka komunikasi pustakawan menjadi lancar kalau pustakawan gak bisa menguasai bahasa inggris kesannya pustakawan tersebut kurang profesional dalam melayani pengguna " (Dini)

Sebagian pustakawan masih lemah di dalam penguasaan bahasa asing dan teknologi informasi. Salah satu syarat kompetensi yang harus dimiliki pustakawan perguruan tinggi saat ini adalah kemampuan berkomunikasi yang ditandai dengan kemampuan berbahasa asing. Mengingat semua pemustaka yang datang ke perpustakaan harus dapat dilayani dengan baik, maka komunikasi dalam bahasa asing harus dapat dikuasai agar pelayanan yang baik dapat diberikan kepada semua pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang baik kepada pemustaka dalam melakukan tugas pelayanan akan tercipta hubungan yang harmonis terhadap penggunanya, agar pemustaka perpustakaan mendapatkan pelayanan yang baik, maka keterampilan berkomunikasi (*communication skills*) sangat diperlukan, keterampilan *communication skills* adalah kemampuan untuk menjalin komunikasi yang baik antara pustakawan dengan pemustakanya. Selain itu pustakawan semakin dituntut juga memiliki motivasi tinggi dan kemampuan komunikasi yang baik kepada pengguna agar dicapai kepuasan pengguna. Oleh karena itu untuk memberikan layanan yang baik, seseorang perlu menguasai dengan baik bidang kerjanya. Disamping itu sebagai pustakawan perlu untuk terus memperbaiki cara berkomunikasi dengan penggunanya. Diharapkan keluhan-keluhan yang berkaitan dengan cara berperilaku pustakawan akan berkurang bahkan tidak ada sama sekali. Pendapat para informan mengenai latar belakang pendidikan pun mempengaruhi pelayanan. Seperti pendapat informan Dini dan informan Ali yang memiliki latar belakang bahasa lebih menekankan penguasaan bahasa asing yang baik guna memperlancar komunikasi.

4.2.3. *Soft skills* Pustakawan Layanan Sirkulasi Dalam Kemampuan Interpersonal (*Interpersonal skills*) Menurut Pemustaka

Pada bagian ini akan dikemukakan pandangan pemustaka mengenai kemampuan pustakawan dalam interpersonal pustakawan. *Good interpersonal skills* merupakan kunci sukses di dalam segala bidang pekerjaan apapun. Pada situasi bagian layanan

sirkulasi dimana melibatkan kontak dengan pemustaka, kemampuan *interpersonal skills* yang baik akan berpengaruh pada hasil pekerjaan pustakawan di bagian layanan sirkulasi. Menurut informan Doni dan Cyntia Keterampilan dalam berkomunikasi yang baik, ramah, murah senyum akan berpengaruh pada hasil pekerjaan mereka. Keterampilan *interpersonal skills* adalah keterampilan yang secara alamiah dimiliki oleh setiap orang seperti ramah, sopan, senyum yang muncul begitu saja tanpa dipaksakan, sesungguhnya harus dimiliki pada setiap pustakawan dalam memberikan pelayanan. Seperti yang disampaikan oleh informan Doni dan Cyntia

“..keterampilan *interpersonal* keterampilan seperti senyum, ramah, sopan dan keterampilan yang secara alamiah dimiliki oleh setiap orang. Pustakawan harus selalu senyum dan ramah dalam melayani pengguna agar kesan *jutek* sudah tidak ada lagi, sayangnya kesan *jutek* tetap ada pada pustakawan disini” (Doni)

“*Interpersonal* itu artinya kemampuan yang ada dalam diri kita kan yach kemampuan yang harus digali agar bisa trus berkembang, sebagai pustakawan layanan harus punya *dong* interpersonal yang bagus pustakawan itu akan selalu berhubungan dengan banyak orang, banyak karakter, banyak kemauan pokoknya macem-macem pengguna, nah .. keberhasilan komunikasi yang baik harus di dukung interpersonal yang baik juga..kayanya gitu dengan senyuman, contohnya dengan pengguna yang marah-marah misalnya kalau *interpersonalnya* bagus pasti pustakawannya tidak terpancing emosi jadi marah juga, penting banget pokoknya interpersonal yang baik bukan untuk pustakawan pengguna juga (Cyntia)

Artinya secara otodidak kemampuan tersebut harus ada dan harus dipraktikkan dalam memberikan pelayanan. Dengan keterampilan ini seorang pustakawan dapat membangun dan menanamkan nilai positif, *image* positif seperti yang diinginkan pemustaka. *Image* adalah gambaran tentang realitas atau gambaran menurut persepsi kita. *Image* terbentuk melalui pengalaman kita berinteraksi dengan objek (Damayani, 2004, p. 24). Keterampilan *interpersonal skills* yang dimiliki pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan keramahan dan senyuman dan kesopanan, pemustaka

akan senang walau tidak memperoleh informasi yang dibutuhkan sebaliknya jika tidak memiliki *Interpersonal skills* dalam melayani pemustaka, maka akan berakibat pada *image* perpustakaan itu sendiri. Sebaik apapun perpustakaan itu akan mempunyai citra yang buruk di mata pemustakanya. Mengingat untuk dapat belajar di UI sudah tergolong mahal maka pemustaka selalu menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pustakawan, Demikian hasil wawancara yang disampaikan oleh informan Dini, Farid dan Ali:

"...sekarang kan biaya kuliah disini sudah mahal, maka pelayanan harus ditingkatkan, sekarang sih sudah baik tapi kalau lebih baik lagi bagus lach, senyum, keramahan, sikap mau membantu amat penting dimiliki pustakawan karena keramahan membuat pengguna merasa nyaman kemampuan itu harus menjadi bagian dalam pelayanan karena *interpersonal skills* adalah kemampuan seperti itu". (Dini)

"...kesan pustakawan yang ada sekarang nih yach jujur ajah masih *jutek deh* melayani ya sekedar rutinitas mereka dalam bekerja, jika pelayanan diberikan dengan ramah, sopan, dan dengan senyuman walau saya tidak mendapatkan informasi yang saya butuhkan saya tetap merasa nyaman di perpustakaan tersebut, meninggalkan kesan positif buat perpustakaan. *Nah* menurut saya pustakawan sirkulasi merupakan orang pertama yang kita lihat di perpustakaan kalau sirkulasi melayani dengan baik berimbas pada citra perpustakaan tersebut bener loch...itu yang saya rasakan (Farid)

"Orang yang kurang senyum pasti kesannya *jutek* atau galak, senyuman dan keramahan masih kurang saya rasakan, itu pengalaman saya Loch beda waktu saya berkunjung ke perpustakaan swasta terkenal itu, saya datangi pustakawan sirkulasinya, mereka langsung berdiri melihat saya datang wah hebat banget trus mereka bilang "ada yang bisa dibantu"? Dan mengucapkan terimakasih setelah saya selesai mendapatkan informasi mungkin karena kuliah disana biayanya sangat mahal atau karena kesadaran pustakawanya akan penting pengguna, saya juga tidak tahu (Ali)

Interpersonal skills adalah kemampuan seseorang dalam menjalin hubungan manusia atau orang lain (Ubaedy, 2008, p13). *Interpersonal* mencakup beberapa kemampuan di bawah ini :

1. Kemampuan berkomunikasi dengan efektif dan bisa mempengaruhi orang lain. Mampu memberikan presentasi dengan jelas, komunikasi tertulis, dengan ejaan, struktur dan isi yang jelas. Berkomunikasi dengan interaktif dan mampu memberikan pandangan dari beragam perspektif.
2. Kemampuan mendengar. Mampu mendengarkan dan mendiskusikan pendapat orang lain dari beragam sudut pandang dan bisa mendapatkan ide dari pendapat orang lain, serta mampu memberikan komentar yang konstruktif.
3. Mampu memberikan *feedback* yang baik bagi beragam situasi yang dihadapi orang lain.
4. Mampu mengatasi konflik dengan memberikan respon yang tepat dalam beragam situasi. Bisa memberikan alasan bila tidak setuju terhadap sesuatu, memahami posisi dan kepentingan dalam sebuah konflik dan bisa menghasilkan win-win solutions.
5. Mampu membangun tim dan memotivasi orang lain, seperti: menghargai kontribusi individu.
6. Kemampuan untuk bekerjasama dalam sebuah tim.

Sebagian besar informan dalam penelitian ini mengatakan bahwa mereka kurang mendapatkan senyuman dan keramahan dari pustakawan. *Image* pustakawan yang kuno, tidak ramah tampaknya masih melekat pada pemikiran informan sebagaimana dikutip dalam Damayati, Ruth A, Kneale mengatakan dalam tulisannya yang berjudul “ *you don't look like librarian*” yang merupakan hasil survei, menjelaskan bahwa pustakawan masih dipersepsikan sebagai sosok, jika perempuan dia sudah tua dengan rambut disanggul tinggi, dia memakai kaca mata, sangat menyukai buku, pendiam, tidak suka tertawa, selalu mengucapkan ‘*shh*’..untuk mengingatkan pengguna yang ribut, masih menjadi *image* pustakawan menurut para informan. Pelayanan yang ramah, sopan dan penuh senyuman belum dirasakan oleh pemustaka, cara pustakawan memberikan pelayanan akan mempengaruhi pada kepuasan pemustaka.

Hal ini disampaikan informan Dini, Farid dan Ali. Mereka menjelaskan pengalaman saat berkunjung ke sebuah perpustakaan swasta menurut mereka perpustakaan yang ia kunjungi dalam memberikan pelayanan jauh lebih baik yang berbeda selama ini yang ia dapatkan pada perpustakaan Pusat UI, menurutnya seharusnya perpustakaan harus dapat memberikan pelayanan yang lebih baik mengingat biaya kuliah sekarang tergolong mahal maka sudah selayaknya pelayanan yang diberikan sudah harus baik agar peningkatan kualitas perpustakaan dapat terwujud, kepuasan pemustaka terpenuhi.

Bagi seorang pustakawan di bagian layanan sirkulasi, yang selalu berhubungan dengan pemustaka, perlu memiliki keterampilan *interpersonal skills* dengan pemustaka. Kadangkala *interpersonal skills* ini diabaikan atau kadang memang hal ini belum dimiliki oleh seorang pustakawan, sehingga saat harus berhubungan dengan pemustaka, banyak hambatan yang terjadi akibat kurangnya keterampilan *interpersonal skills* ini. Di lingkungan perpustakaan, keterampilan ini diperlukan guna memberikan pelayanan prima dan menciptakan *image* positif bagi perpustakaan. Dengan menguasai *interpersonal skills* ini, maka pustakawan mampu berhubungan dengan baik dengan pemustaka.

4.2.4. *Soft skills* Pustakawan Layanan Sirkulasi Dalam Kemampuan Pelayanan (*Customer Service*) Menurut Pemustaka.

Pada bagian ini akan dikemukakan pandangan pemustaka mengenai kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Di dalam suatu layanan sirkulasi di perpustakaan diperlukan sikap ramah tamah, senyum yang tulus dari seorang pustakawan untuk melayani kebutuhan pengunjung, baik dalam hal pencarian informasi atau pun hal yang lainnya. Seorang pustakawan, seringkali mengabaikan senyuman untuk pengunjung. Menurut informan Cyntia Kurang senyum, malas memberitahu letak suatu bahan pustaka, memberikan informasi dan lain sebagainya membuat pustakawan terkesan '*Jutek*'. Untuk itu peran serta seorang

pustakawan amat sangat penting dalam memberikan pelayanan atau melayani kebutuhan pengunjung, sehingga akan mewujudkan suasana yang nyaman antara pengunjung dan pustakawan. Namun menurut informan Dini pernyataan ini dikuatkan oleh informan Cyintia, kadang-kadang ada perbedaan pelayanan antara level pemustaka yang datang ke perpustakaan seperti yang diungkapkan informan:

"Pustakawan sering membedakan pelayanan yang diberikan kepengguna mungkin karena saya S1 kali *yach*, kalau dengan S2 kayanya lebih ramah pelayanannya, harusnya *gak* boleh *tuh* seperti itu kan semua yang datang ke perpustakaan adalah pengguna perpustakaan dan harusnya dilayani sama-sama karna semua anggota perpustakaan harusnya dapat pelayanan yang sama"(Cyintia).

" Pelayanan yang baik itu tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan itu berlaku untuk semua pengunjung perpustakaan Pustakawan juga harus mampu melayani pengunjung yang mempunyai kekurang fisik, seperti tuna runngu, atau kekurangannya lainnya, supaya pustakawan tidak membeda-bedakan dengan pengguna lainnya, semuanya kan anggota perpustakaan juga kan. Dan juga mendapatkan hak yang sama dalam pelayanan."(Dini)

Kemampuan pustakawan dalam menguasai *customer Service*, menurut informan Ali setiap pemustaka adalah *customer* (pelanggan) dan setiap pelanggan selalu menuntut pustakawan untuk memberikan *service excellence* (Layanan Prima). Pelayanan prima yang diberikan yang membuat pemustaka senang, datang lagi dan mengajak rekan-rakannya untuk menikmati pelayanan yang baik yang pernah dirasakannya. Senada dengan informan Ali, informan Doni juga menjelaskan perhatian dari petugas layanan sirkulasi ramah, sopan, sikap tubuh dan kata-kata yang baik, baik bantuan yang diberikan dalam mencari informasi juga solusi dalam menemukan informasi yang diberikan, dengan pelayanan yang baik akan terwujud pelayanan prima yang selalu didambakan oleh pemustaka.

"...setiap pengguna adalah *customer* (pelanggan) dan setiap *customer* selalu menuntut pustakawan untuk memberikan *service excellence* (Layanan Prima) Pelayanan prima yang diberikan yang membuat pengguna senang,

datang lagi dan mengajak rekan-rakannya untuk menikmati pelayanan yang baik yang pernah dirasakanya ” (Ali)

” ...kalau menurut saya petugas layanan sirkulasi disini masih harus mempunyai sifat ramah, sopan, sikap tubuh dan kata-kata yang baik, dalam memberikan pelayan kepada pengguna, kalau pustakawan ramah pasti pengguna senang, kalau pengguna senang, pustakawannya juga senang kan, pelayanan prima akan terwujud kesan *jutek* pun tidak ada ”(Doni)

”.... setiap pengguna inginnya dilayanin dengan baik, *pake* senyum, ramah nggak *jutek kan* jadinya ..kalau pelayanannya ramah pasti saya senang ngajak temen-temen saya ke perpustakaan lagi, seperti perpustakaan saya cerita itu, sering saya sama temen-teman berkunjung kesana soalnya ramah- ramah pustakawannya, terus kalau ada informasi yang saya cari, pustakawannya bantu banget ” (Farid)

Dari uraian yang disampaikan informan di atas dapat disimpulkan bahwa setiap pustakawan sirkulasi dalam memberikan pelayanan harus dapat memenuhi kebutuhan pengunjung dengan cepat. Pustakawan harus dapat bekerja dengan profesional, pustakawan dapat menghadapi keluhan setiap pengunjung dengan baik tidak memandang level pengunjung yang datang karena setiap anggota perpustakaan diperlakukan sama tanpa memandang program studi mahasiswa yang datang, apabila semua itu sudah dapat dipenuhi oleh pustakawan sirkulasi maka akan tercipta suasana nyaman antara pengunjung dan pustakawan. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap informan, ternyata lebih banyak informan mengharapkan pelayanan prima diberikan oleh pustakawan sirkulasi, pelayanan prima memang sudah harus diterapkan dalam pelayanan yang diberikan agar kepuasan pemustaka terhadap pelayanan di perpustakaan dapat terpenuhi. Karna keberhasilan perpustakaan menurut para informan juga karna pustakawan yang bertugas, jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan pemustaka maka akan berimbas kepada perpustakaan.

4.3. Kendala Penerapan *Soft skills* Pustakawan Sirkulasi Menurut Pemustaka.

Pada bagian ini akan dikemukakan pandangan pemustaka mengenai kendala pustakawan dalam penerapan *soft skills* menurut pemustaka. Pustakawan adalah mitra

intelektual yang memberikan jasa kepada pemustaka. Pustakawan harus lihai berkomunikasi baik lisan maupun tulisan dengan pemustakanya. *Soft skills* dapat membantu pustakawan dalam bekerja, Pustakawan harus mempunyai nilai tambah. Pustakawan harus mampu menjadi pendengar, berkomunikasi, dan memberikan pelayanan yang baik kepada pemustakanya. Di dalam era globalisasi yang ditandai dengan ampuhnya internet dan melimpahnya informasi, pustakawan seharusnya tidak lagi bekerja sendiri, mereka harus membentuk *team work* untuk bekerjasama untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka. Dari hasil wawancara diketahui hal-hal yang menjadi kendala penerapan *soft skills* pustakawan sirkulasi. Ditemukan berbagai kendala yang diungkapkan informan.

4.3.1. Kendala yang Dihadapi Sumber Daya Manusia Menurut Pemustaka

Pada bagian ini akan dikemukakan pandangan pemustaka mengenai kendala yang dihadapi SDM pustakawan menurut pemustaka. Kompetensi SDM merupakan kendala utama. Hampir semua informan berpendapat bahwa SDM pustakawan sirkulasi menjadi kendala serius, dimana masih sedikit pustakawan sirkulasi yang masih belum menerapkan *soft skills* dalam melayani pemustakanya. Menurut informan Dini, pustakawan bagian sirkulasi masih kurang menerapkan konsep *soft skills* dalam memberikan pelayanan. Salah satunya adalah senyum. Selama ini pustakawan selalu terkesan berwajah serius kurang senyum, belum mempunyai sikap ramah terutama pada para pemustaka perpustakaan. Ini adalah tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka.

“... kendalanya itu kalau dalam memberikan pelayanan SDM nya masih belum menerapkan *soft skills* dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna, salah satu *soft skills* kan harus ramah, sopan dan senyum kepada pengguna, pustakawanya masih kurang senyum selama ini yang saya rasakan pustakawan sirkulasi masih kurang senyum, *jutek lach*, kesannya

seorang yang serius kalau pustakawannya ramah, sopan, rapi pasti enak dilihatnya”(Cyntia)

Sejumlah harapan tersebut pasti ada dalam benak pikiran pemustaka. Pemustaka masih mengharapkan pustakawan yang murah senyum dan ramah adalah faktor penting dalam melayani pemustaka. Hanya saja tingkat pengharapan dan prioritas layanan yang diharapkan antar pemakai berlainan. Adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diperoleh merupakan definisi sederhana dari kualitas. Pakar lain yang mendefinisikan kualitas dengan penekanan yang berbeda diantaranya oleh Goetsch dan Davis (1994, p. 4) yang mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Konsep layanan prima menjadi model yang diterapkan guna meningkatkan kualitas layanan seperti yang diharapkan pemustaka. Pelayanan prima merupakan strategi mewujudkan budaya kualitas dalam pelayanan perpustakaan. Menurut Informan Ali orientasi dari pelayanan prima adalah kepuasan pemustaka. Membangun pelayanan prima harus dimulai dari mewujudkan atau meningkatkan profesionalisme SDM. Untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik, menurut informan Ali, sudah seharusnya pustakawan sirkulasi mengedepankan pelayanan prima agar harapan pemustaka untuk mendapatkan pelayanan yang baik dapat terpenuhi.

“Kendalanya adalah pustakawan masih *jutek*, kurang senyum penguasaan pelayan prima yang masih kurang atau sama sekali belum diterapkan oleh SDM di bagian sirkulasi, sikap mereka hanya sebatas rutinitas kerja yang mereka jalankan setiap hari, misalnya dalam mereka melayani pengguna hanya sebatas peminjaman dan pengembalian buku saja, pustakawan selalu mengharapkan pustakawan dapat membantu persoalan yang mereka hadapi di perpustakaan” (Ali)

Menurut informan doni SDM khususnya pustakawan sirkulasi dalam memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kualitas dari perpustakaan dimana tempat pustakawan itu bekerja. Keterbatasan SDM dalam berkomunikasi juga menjadi kendala yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan.

Menurut informan Doni komunikasi merupakan hal penting dalam pelayanan yang harus dikuasai pustakawan sirkulasi.

“SDM yang mampu berkomunikasi lebih dari satu bahasa yang baik dapat meningkatkan kualitas perpustakaan dan SDM yang dipunyai menjadi lebih baik tetapi menjadi kendala jika SDM tidak bisa berbahasa Inggris dalam pelayanannya, sekarang ini yang saya rasakan pustakawan sirkulasi disini belum menguasai bahasa Inggris yang merupakan bahasa internasional, buktinya saat membaca judul buku yang menggunakan bahasa Inggris saja pengucapannya masih salah, berarti kan ia belum menguasai bahasa Inggris belum dapat berkomunikasi yang baik” (Doni)

Pustakawan yang mampu mengembangkan *interpersonal skills* berarti mampu membangun hubungan yang diawali dengan berkomunikasi terhadap dirinya sendiri kemudian kepada pemustakanya secara efektif. Menurut para informan kesuksesan pustakawan dalam memberikan pelayanan yang baik tergantung pada *interpersonal skills* pustakawan dalam bekerjasama dengan pemustakanya, mampu berkomunikasi dengan pemustakanya, menjawab pertanyaan atau mendengarkan saran pemustaka juga dapat membuat pustakawan mampu mempelajari dunia luar, memiliki hubungan yang lebih dekat dengan pemustaka. Kondisi tersebut dapat menjadi bekal untuk menjadi pustakawan yang inovatif dalam bekerja, karena menurut informan Farid, pustakawan sirkulasi harus lebih inovatif dalam bekerja. Pustakawan sirkulasi harus mampu memberikan gagasan dan memberikan solusi-solusi kepada pemustakanya, makin inovatif pustakawan maka makin tinggi *Interpersonal skills* yang dimiliki pustakawan tersebut, seperti yang disampaikan informan Farid.

“SDM sirkulasi perpustakaan kurang *inofatif* dalam memberikan layanan, tidak hanya sebatas proses peminjaman dan pengembalian buku saja, tetapi bagaimana ia mampu memberikan gagasan, solusi-solusi yang diperlukan pengguna dalam mencari informasi yang di butuhkan pengguna, *interpersonal skills* yang dibutuhkan pustakawan agar dapat lebih inovatif dalam memberikan pelayanan” (Farid)

Keterbatasan pustakawan dalam menguasai bahasa asing menurut informan Dini juga dirasakan menjadi kendala yang amat penting. Menurutnya, pustakawan sirkulasi

harus menguasai bahasa internasional mengingat UI akan menuju *World Class University* maka mahasiswa asing akan lebih banyak belajar di UI dan juga pasti akan memanfaatkan perpustakaan dalam mencari informasi yang dibutuhkannya.

“Kalau SDMnya kurang bisa berbahasa inggris bagaimana mereka dapat memberikan solusi yang baik kepada pengguna setahu saya ...hampir 80% buku yang ada di perpustakaan memakai bahasa inggris, dan lagi sekarang sudah banyak mahasiswa asing yang kuliah di UI bagaimana mereka dapat berkomunikasi dengan pengguna dari luar negeri tersebut kalau pustakawan tidak memahami apa yang disampaikan pengguna tersebut” (Dini)

Semua yang menjadi kendala yang dihadapi pustakawan sebenarnya adalah kurangnya penguasaan *soft skill* yang harus dimiliki pustakawan dalam bekerja. Atribut *soft skills* yang harus dimiliki seseorang adalah kemampuan berkomunikasi dan kemampuan *interpersonal skills* yaitu kemampuan bekerja sama dengan orang lain (Kumar, 2007 : www.rediff.com) guna menyelesaikan tugas mereka dalam bekerja, kemampuan memecahkan segala persoalan yang dihadapi secara kelompok agar tercapai kesuksesan karir secara efektif.

4.3.2. Masalah Latar Belakang Pendidikan SDM Di Bagian Sirkulasi Menurut Pemustaka.

Pada bagian ini akan dikemukakan pandangan pemustaka mengenai masalah latar belakang pendidikan SDM di bagian sirkulasi menurut pemustaka. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (selanjutnya disebut UU) pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperolehnya melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Berbicara mengenai latar belakang pendidikan yang harus dimiliki pustakawan sirkulasi, terdapat banyak perbedaan pendapat pada masing-masing informan. Dalam buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi yang

diterbitkan oleh Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Pendidikan Tinggi (2004, p.66) yang dimaksud dengan pustakawan adalah orang yang bertugas di perpustakaan, memilih, mengolah, meminjamkan, merawat pustaka, menjaga dan mengawasi perpustakaan, serta melayani pengguna. Hal ini dikuatkan dengan pendapat informan Cyntia. Menurut pendapatnya pustakawan sirkulasi harus memiliki latar belakang perpustakaan, hal ini senada dengan informan Dini yang beranggapan pentingnya latar belakang pendidikan pustakawan untuk pustakawan layanan sirkulasi, seperti yang disampaikan informan Cyntia dan informan Dini berikut ini:

“Kalau untuk SDM di bagian sirkulasi menurut pendapat saya nich kayanya harus punya latar belakang pendidikan perpustakaan, minimal D3 lach maksudnya supaya pustakawan bisa lebih mampu menguasai bidangnya dalam bekerja, biasanya pertanyaan banyak mengenai isi buku contohnya pengguna yang sedang mengadakan penelitian biasa mereka menanyakan isi buku mengenai pengaran, tahun terbit, atau bikin makalah, ya pasti kita butuh informasi ilmiah lah mengenai buku tersebut. Itu sangat membatu pengguna apabila pustakawan menguasai pertanyaan tersebut, mereka punya gambaran untuk itu, dan cara penyampaiannya juga lebih ilmiah, juga dapat di percaya karena selama kuliah mereka bahas itu ..seperti saya dari mengambil ilmu tentang sastra cina maka kalau ada yang tanya tentang budaya atau bahasa Cina saya sedikit tau lach...” (Dini)

“Pertimbangannya mungkin ini ya, *Right man right place* jadi memang harus dengan latar belakang ilmu perpustakaan karena menguasai bidangnya yaitu perpustakaan, *kan* kalau sakit kita pergi ke dokter ke orang yang tepat sesuai ilmunya kalau mau tau tentang isi perpustakaan yang kepustakawan dong ke orang yang tepat juga kan.....”(Cyntia)

Menurut pendapat mereka latar belakang ilmu perpustakaan mutlak harus dimiliki. Untuk memberikan pelayanan yang baik pertama pasti diperlukan tenaga yang professional. Agar para pustakawan yang potensial dapat dikembangkan dengan baik dan tidak hanya melakukan pekerjaan yang sifatnya rutin meminjamkan buku saja juga dapat berfungsi sebagai sumber informasi. Berbeda dengan pendapat Informan Ali, Farid dan Doni menurut pendapat informan Ali, Farid dan Doni, pustakawan sirkulasi tidak perlu dengan latar belakang pendidikan perpustakaan karena di bagian

sirkulasi pekerjaannya hanya *customer service* jadi dengan latar belakang pendidikan apapun pasti bisa asal diberikan pelatihan yang sesuai dengan alur kerja mereka:

“Kalau saya lebih cenderung ke pertimbangan pekerjaan pustakawan sirkulasi itu lebih banyak ke *customer service* yach jadi dengan latar belakang ilmu apapun pasti bisa, saya rasa bisa lebih baik pustakawan yang memiliki latar belakang ilmu perpustakaan di tempatkan dibagian yang lebih kusus seperti pengolahan buku untuk sampai di rak itukan perlu kealihan khusus dan saya yakin tidak semua bisa, akan lebih banyak manfaatnya dibandingkan mereka hanya melayani proses peminjaman dan pengembalian buku.” (Ali)

“Asalkan dibekali seminar-seminar atau pelatihan-pelatihan mengenai Ilmu perpustakaan, saya rasa semua latar belakang ilmu apa saja bisa di tempatkan di bagian sirkulasi”(Farid)

“Kalau menurut pendapat saya tidak perlu banget punya latar belakang perpustakaan, karena di bagian depan itu kan tugasnya *Coustemer service yach*, pelayanan ngak perlu punya latar belakang ilmu perpustakaan *lach* malah bagusnya di taruh orang ilmu komunikasi kali *yach*, tapi gak penting juga kali, bidang ilmu apa *ajah*..asal dia punya *performance* yang baik” (Doni)

Ternyata pendapat dari masing-masing informan berbeda-beda, masing-masing mempunyai pandangan yang berbeda mengenai latar belakang pendidikan yang harus dimiliki oleh pustakawan di bagian layanan sirkulasi dan menurut informan pria, latar belakang tidak mempengaruhi dalam pelayanan asalkan cukup diberi pelatihan yang cukup mengenai *Customer service* yang baik. Berbeda pendapat dengan informan wanita yang mengatakan pentingnya latar belakang ilmu perpustakaan karena dapat membantu pustakawan dalam bekerja.

4.3.3 Masalah Sarana Dan Prasana Untuk Mendukung *Soft Skills* Pustakawan Layanan Sirkulasi Menurut Pemustaka.

Pada bagian ini akan dikemukakan pandangan pemustaka mengenai masalah sarana dan prasarana untuk mendukung *soft skills* pustakawan sirkulasi. Tenaga pustakawan yang profesional menurut informan tidaklah cukup tanpa didukung

sarana dan prasarana yang ada. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap dapat meringankan tugas pustakawan dalam memberikan pelayanan yang terbaik yang pada akhirnya menjadi kepuasan pemustaka seperti yang disampaikan informan cyntia dan informan dini:

“Kalau sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan tersedia misalnya seperti komputer maka akan membantu tugas pelayanan pustakawan sirkulasi contohnya dalam mencari buku pengguna tidak perlu lagi menanyakannya lewat pustakawan tapi cukup mencari lewat lontar sudah dapat ditemukan sumber informasi tersebut, tapi jika sarana tidak ada, ada tapi tidak berfungsi dengan baik maka ya..pengguna akan menayakan informasi lewat pustakawan” (Cyntia)

“Sarana internet yang bagus juga mendukung kerjaan pustakawan sirkulasi bukan hanya sebagai petugas peminjaman atau pengembalian buku mereka juga harus dapat menjadi sumber informasi karena informasi bukan hanya terdapat dari koleksi buku saja, dari dunia maya pun bisa didapat informasi untuk keperluan pengguna, internet yang ada sering rusak ...” (Dini)

Menurut informan farid penampilan seseorang sering menggambarkan siapa dia. Baik peran atau status, pekerjaan, pendidikan tingkat sosial, juga karakter dirinya. Penampilan tidak saja apa yang dikerjakan, tetapi bagaimana dia membawakan dirinya secara personal. Demikian juga dengan pustakawan, apapun yang dikenakannya dan bagaimana dia membawakan dirinya ketika berinteraksi dengan pemustaka akan menggambarkan bagaimana perpustakaanannya. Dapat dikatakan bahwa seseorang yang bangga pada penampilannya maka dia akan bangga dengan pekerjaannya. Pendapat informan farid sependapat dengan Damayani, jika pustakawan ingin memiliki *image keren, smart* maka kenakanlah pakaian yang menunjang misalnya selalu bersih, rapi, dan yang pasti pantas dan serasi (Damayani, 2005, p. 25). Salah satu atribut *soft skills* adalah rapi, sopan dan santun yang harus dimiliki oleh pustakawan. Menurut pendapat informan Farid, Doni dan Ali pustakawan di bagian sirkulasi yang ada sekarang belum memiliki atribut *soft skills* tersebut, seperti yang disampaikan para informan.

“...kerapian menjadi hal penting dalam pelayanan, cara penampilan seseorang lebih kelihatan profesional apabila apa yang dikenakan menjadikan cermin

bagi mereka. Kalau saya pergi ke bank saya melihat *front office nya*, rapi-rapi sopan dan santun, mereka memakai seragam yang sama, kelihatannya *enak* kita memandangnya kelihatan lebih profesional dalam bekerja, pustakawan kita coba di sediakan sarana seperti itu mencontoh dari pelayanan jasa yang ada di bank-bank itu pasti kelihatan juga lebih profesional juga, ambil yang baikkan tidak ada salahnya....” (Farid)

“Setiap pegawai yang berkerja di bagian depan itu harus selalu memperhatikan penampilan. Kurang rapi^{lah} dalam penampilan SDM sekarang ..ada yang pake batik ,ada yang pake jas, kelihatan rapi dan profesional jika pustakawan menggunakan seragam.” (Doni)

“Kerapian pustakawan *kayaknya* penting juga, lebih rapi lebih profesional” (Ali)

Pemustaka merasa penampilan adalah yang utama, pustakawan yang profesional dituntut untuk berpenampilan rapi dalam melayani. Hal ini sungguh diluar dugaan justru informan pria lebih melihat sudut pandang penampilan pustakawan dalam bekerja sedangkan informan wanita lebih mengutamakan sarana teknologi yang mutakhir dalam mendukung pustakawan layanan dalam bekerja.

4.4. Harapan Terhadap Penerapan *Soft skills* bagi Pustakawan Layanan Sirkulasi Menurut Pemustaka.

Pada bagian ini akan dikemukakan pandangan pemustaka mengenai harapan terhadap penerapan *soft skills* bagi pustakawan sirkulasi. Pemustaka yang datang ke perpustakaan yakin bahwa perpustakaan dapat melakukan sesuatu yang sangat berguna dan memang dibutuhkan pemustaka. Pengetahuan yang diperoleh di bangku pendidikan tinggi juga berasal dari perpustakaan, menurut informan banyak juga mahasiswa yang belum tahu manfaat perpustakaan itu bagi dirinya. Interaksi seorang pustakawan kepada pemustakanya merupakan pelayanan personal yang berarti cara pelayanan diberikan. Hal ini merupakan bagian yang paling terlihat dari operasional perpustakaan dan seringkali menjadi bagian dimana perpustakaan dinilai sebagai perpustakaan yang baik atau buruk. Apabila pelayanan personal ini salah maka perpustakaan akan menghabiskan waktu dan uang yang dihabiskan untuk penyediaan

buku atau fasilitas lain perpustakaan. Oleh karena image perpustakaan sudah dinilai buruk oleh pemustakanya, *image* perpustakaan menjadi baik apabila pelayanan yang diberikan pustakawan sudah dapat memuaskan pemustaka .

Menurut para informan tugas seorang pustakawan merupakan tugas yang sangat sulit dan penuh dengan tantangan. Kesulitan ini terletak pada faktor kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan oleh pemustaka dan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan. Di satu pihak pemustaka mengharapkan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, serta ketersediaan buku atau materi yang dibutuhkan. Di lain pihak, pustakawan sering berkecenderungan tidak hanya pada keterbatasan buku atau fasilitas lain yang sangat luas, seluas ilmu yang tidak ada batasnya, tetapi juga pada perilaku pemustaka yang sering tidak sesuai dengan keinginan pustakawan. Menurut informan Farid mengharapkan pustakawan layanan sirkulasi harus lebih ramah, sopan dan cakap dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, seperti yang disampaikan informan Farid,

“Sebenarnya *sih* saya pengen banget ya, pustakawan UI dalam memberikan pelayanan seperti di bank-bank atau di pusat jasa yang lain misalnya ramah, menyapa selamat pagi, atau ada yang bisa dibantu, itu kan menarik, ya..karena semua orang kan memiliki dasar ingin disapa lebih dulu sehingga biasanya menjadi lebih nyaman berada di perpustakaan, pelayanan prima dapat diterapkan.” (Farid)

“...harapannya *soft skills* harus mulai diterapkan oleh semua pustakawan dalam memberikan layanan juga setiap pustakawan harus *update* bukan hanya pustakawan sirkulasi tapi semua pustakawan agar perpustakaan UI jadi lebih baik lagi dan lagi caranya mungkin banyak diadakan pelatihan-pelatihan guna meningkatkan kemampuan *interpersonal skills* pustakawan mungkin itu masukan saya juga untuk pustakawan..” (Doni)

"...harapannya untuk pustakawan sirkulasi, harus lebih baik dalam memberikan pelayanan jangan *jutek*, komunikasi yang baik kepada pengguna kerapihan pustakawan juga penting agar perpustakaan menjadi baik. Layanan prima harus ada dalam setiap pelayanan yang ada di perpustakaan agar perpustakaannya menjadi lebih baik."(Cyntia)

Disamping kemampuan yang disebut di atas menurut informan Dini dan Ali kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris juga merupakan faktor utama yang harus dimiliki pustakawan dalam berkomunikasi mengingat koleksi yang tersedia lebih banyak dalam bahasa Inggris dan mahasiswa yang datang ke perpustakaan sudah banyak mahasiswa asing. Sangat disayangkan menurut informan Dini dan Ali jika kemampuan itu tidak dimiliki oleh pustakawan maka pelayanan yang diberikan menjadi kurang baik, jika pustakawan itu mampu maka sangat membantu pustakawan sirkulasi dalam berkomunikasi dan membantu pemustaka dalam mencari informasi seperti yang di sampaikan oleh informan Ali dan informan dini.

"...komunikasi dalam bahasa inggris itu perlu, wajib malah koleksi yang ada di perpustakaan sebagian besar dalam bahasa inggris bagaimana coba kalau pustakawan tidak mengerti koleksi yang ada, jika pengguna menanyakan informasi, pustakawan nggak bisa bantu *doong*.komunikasi yang harus dikuasai itu perlu dilengkapai sebenarnya, banyak pustakawan sirkulasi yang kurang mampu berbahasa inggris maka akan menghambat pustakawan dakam berkomunikasi dengan penguana asing." (Ali)

" Ini mungkin semacam kritik ya untuk pustakawan juga, komunikasi dalam bahasa inggris itu perlu, wajib malah koleksi yang ada diperpustakaan sebagian besar dalam bahasa Inggris bagaimana coba kalau pustakawan tidak mengerti koleksi yang ada, jika pengguna menanyakan informasi, pustakawan nggak bisa bantu *doong*, komunikasi yang harus dikuasai itu perlu dilengkapai sebenarnya, banyak pustakawan sirkulasi yang kurang mampu berbahasa inggris maka akan menghambat pustakawan dakam berkomunikasi dengan penguana asing..." (Dini)

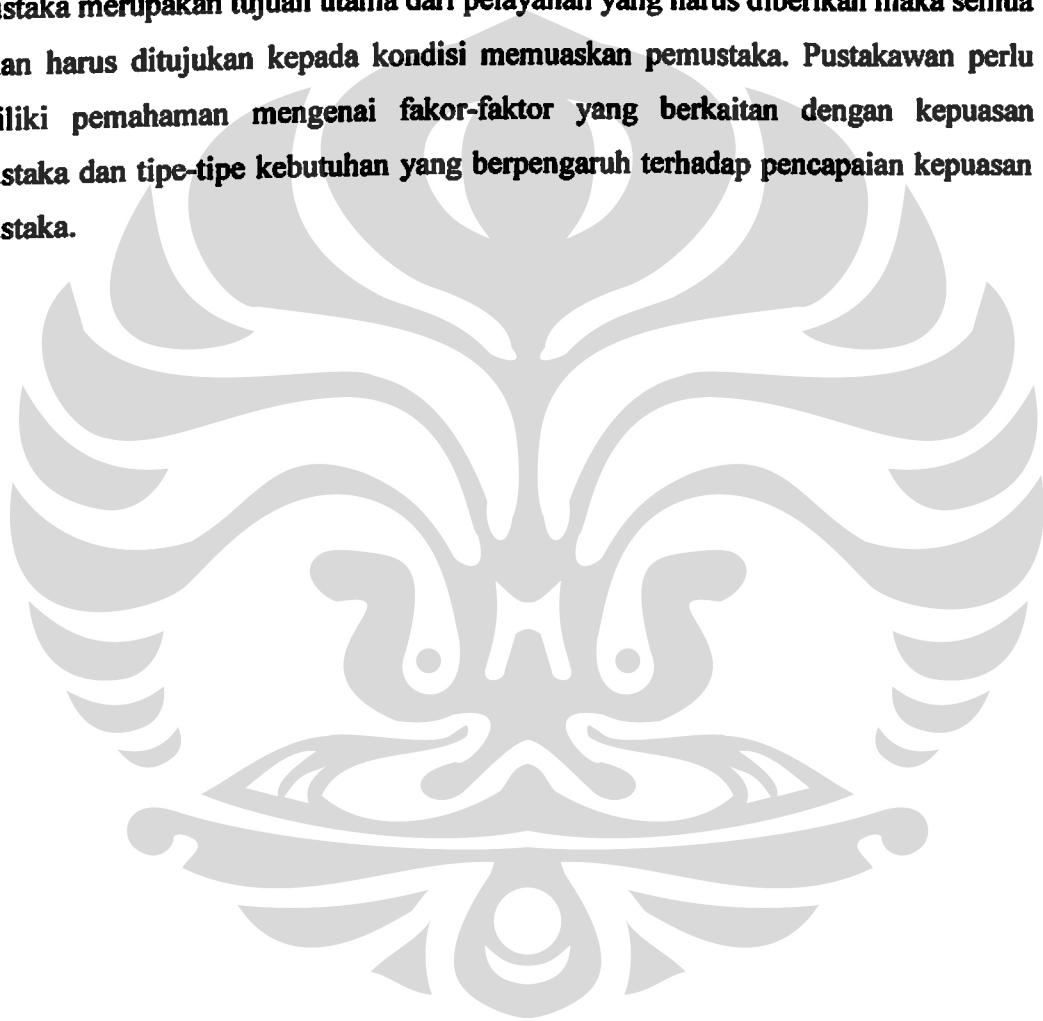
Tuntutan kerja dewasa ini semakin tinggi, karena kompetensi yang dibutuhkan untuk kerja begitu luas dan kompleks. Penguasaan *soft skills* yang baik dapat meningkatkan kualitas seseorang dalam bekerja, orang tidak hanya dituntut untuk dapat menguasai bidang keahliannya saja, melainkan juga dituntut untuk menguasai kemampuan *soft skills* yang menunjang kerjanya (Majalah Universitas Indonesia, 2008, p.31). Senada dengan informan Farid, Doni dan Cyntia, harapannya kepada pustakawan agar penerapan *soft skills* harus segera diterapkan dalam pelayanan sirkulasi mulai sekarang.

Dalam berkomunikasi dengan pemustaka, pustakawan diharapkan mampu berkomunikasi dengan baik sopan dan terarah. Keadaan menyebabkan perpustakaan menghadapi tantangan untuk dapat menciptakan suatu interaksi atau komunikasi yang baik, haruslah mengingat 3 hal dalam berinteraksi dengan pemustaka.

1. Kemampuan pustakawan dalam berinteraksi komunikasi dengan pemustaka, jika pustakawan tidak dapat berkomunikasi dengan pemustaka dengan baik, maka pemustaka tidak akan mendapatkan informasi apa yang ia inginkan maka kepuasan pemustaka terhadap pelayanan tidak dapat terpenuhi dengan baik. yang pada akhirnya citra perpustakaan itu menjadi kurang baik karena image pustakawan yang tidak dapat berkomunikasi
2. Kemampuan mendengar pustakawan. Pustakawan memang selalu mendengar, akan tetapi pahamkah pustakawan terhadap keinginan pemustaka yang suaranya sedang didengar ?

Kelihatannya memang mudah, akan tetapi pada kenyataannya tidaklah semudah itu. Pustakawan masih sering mendengar kesalahpahaman atau kesalahpahaman dalam menangkap apa yang dikatakan oleh pemustaka.

Kepuasan pemustaka adalah tujuan yang akan dicapai oleh sebuah perpustakaan. Kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan unjuk kerja yang selayaknya diterima oleh pemustaka. Jika perbedaan antara harapan dan unjuk kerja sedang, maka kepuasan tidak akan tercapai. Sebaliknya, jika unjuk kerja melebihi dari yang diharapkan, kepuasan meningkat, maka *image* perpustakaan akan menjadi baik. Jika pemustaka merupakan tujuan utama dari pelayanan yang harus diberikan maka semua layanan harus ditujukan kepada kondisi memuaskan pemustaka. Pustakawan perlu memiliki pemahaman mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan pemustaka dan tipe-tipe kebutuhan yang berpengaruh terhadap pencapaian kepuasan pemustaka.



BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Hasil analisis penelitian pada Bab 4 dapat dikatakan bahwa *Soft skills* pustakawan layanan sirkulasi pada perpustakaan pusat UI, masih belum dapat dirasakan dengan baik oleh pemustaka. Hasil wawancara memperlihatkan bahwa keberhasilan pustakawan dalam memberikan pelayanan yang baik akan mempengaruhi *image* perpustakaan menjadi lebih baik. Pendapat Bakti Gole Pune dapat dijadikan standar untuk menjadi seorang pustakawan yang professional, walaupun tidak semua indikator dari 11 komponen dalam standar digunakan, namun inti dari setiap komponen cukup tergal.

Pembahasan di atas memperlihatkan bahwa latar belakang pendidikan pustakawan juga mempengaruhi dalam penilaian informan terhadap pustakawan. Ketrampilan *soft skills* pustakawan layanan merupakan bagian penting dari mekanisme layanan yang terjadi di perpustakaan. Proses pemberian jasa memerlukan ketrampilan *soft skills* untuk mencapai tujuan pelayanan prima kepada pemustaka. Sedangkan layanan prima sangat memberikan penekanan pada pemberian jasa yang dapat memuaskan pemustaka. Pelayanan pada bagian sirkulasi merupakan titik awal dari pelayanan yang diberikan kepada pemustaka di perpustakaan, bagian ini berfungsi sebagai “ujung tombak” dari perpustakaan karena bagian inilah yang pertamakali berhubungan dengan pemustaka serta paling sering digunakan pemustaka, peningkatan citra perpustakaan akan menjadi baik jika petugas layanan sirkulasi dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, dapat disimpulkan, bahwa kompetensi pustakawan UI belum sepenuhnya tercapai, sehingga masih perlu dan bahkan menjadi suatu kebutuhan bagi para pustakawan untuk terus dibina dan ditingkatkan melalui tambahan keterampilan-keterampilan *Soft skills* yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan di bagian layanan sirkulasi. Namun hal ini akan sulit dicapai pustakawan bila tidak diberi tambahan keterampilan yang mendukung pekerjaan mereka, dalam konteks penelitian ini. Selanjutnya dari pembahasan di bab 4 mengenai penguasaan *Soft skills* pustakawan di bagian layanan sirkulasi, dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa penguasaan *Soft skills* pustakawan di bagian layanan sirkulasi seperti kemampuan mendengar, berkomunikasi, *Interpersonal* dan kemampuan layanan pengguna antara pustakawan dan pemustaka, merupakan suatu proses *intangibile* (sesuatu yang tidak dapat diraba) namun dapat dirasakan oleh pemustaka ketika proses interaksi berlangsung. Pemustaka merasakan pustakawan di bagian layanan sirkulasi belum menguasai *soft skills* tersebut terutama pustakawan belum menguasai komunikasi yang baik dengan pemustaka. Komunikasi membutuhkan proses dua arah, yaitu berbicara dan mendengar. Mendengar adalah proses mengartikan apa yang didengar dan secara mental mengaturnya agar dapat diterima akal. Pustakawan sirkulasi juga harus mampu menjadi pendengar yang baik bagi pemustaka. Pemustaka akan lebih merasa dihargai apabila saat mereka berbicara pustakawan mendengarkannya dengan baik, ada kontak mata antara pustakawan dengan pemustaka, sehingga pustakawan memahami apa yang jadi keinginan pemustaka.

2. Atribut *soft skills* yang dibutuhkan pustakawan di bagian layanan sirkulasi dalam melayani pemustaka .

A. Komunikasi (*Communications skills*)

Komunikasi akan berlangsung dengan baik apabila adanya interpretasi yang sama terhadap objek yang disampaikan. Bagi seorang pustakawan

komunikasi menjadi hal penting karena sebagai pustakawan dalam memberikan layanan akan berhadapan dengan berbagai kebutuhan dan jenis karakter pemustaka. Oleh karena itu seorang pustakawan harus profesional dalam menjalaninya serta tetap merujuk pada kebutuhan pemustaka.

B. Mendengarkan (*listening skills*)

Pustakawan sirkulasi harus mampu menjadi pendengar yang baik bagi pemustaka. Pemustaka akan lebih merasa dihargai apabila saat mereka berbicara pustakawan mendengarkannya dengan baik dan memahami apa yang menjadi keinginan pemustaka dapat dipahami oleh pustakawan pelayanan sirkulasi.

C. Kemampuan Interpersonal (*Interpersonal skills*)

Good interpersonal skills merupakan kunci sukses di dalam segala bidang pekerjaan apapun. Pada situasi bagian pustakawan layanan sirkulasi dimana melibatkan kontak dengan pemustaka kemampuan *Interpersonal skills* yang baik akan berpengaruh pada hasil pekerjaan pustakawan di bagian layanan sirkulasi. Keterampilan dalam berkomunikasi yang baik, ramah, murah senyum akan berpengaruh pada hasil pekerjaan mereka.

D. Pelayanan (*Customer Service*)

Setiap pemustaka adalah *customer* (pelanggan) dan setiap pelanggan selalu menuntut pustakawan untuk memberikan *Service Excellence* (Layanan Prima). Pelayanan prima yang diberikan yang membuat pemustaka senang, datang lagi dan mengajak rekan-rakannya untuk menikmati pelayanan yang baik yang pernah dirasakannya. Pelayanan dikatakan berhasil apabila pemustaka yang datang keperpustakaan makin banyak.

3. Faktor-faktor yang memengaruhi penerapan *soft skills* pustakawan di bagian layanan sirkulasi.

1. Kurangnya kesadaran SDM pustakawan sirkulasi dalam memberikan pelayanan, kebanyakan mereka hanya memberikan pelayanan hanya

sebatas rutinitas kerja, bekerja asal tidak melanggar peraturan tanpa memperhatikan keinginan pemustaka, apa yang menjadi keinginan pemustaka kurang begitu diperhatikan oleh pustakawan sirkulasi. Kurangnya penguasaan *soft skills* akan membuat pelayanan kepada pemustaka menjadi kurang memuaskan.

2. Keterbatasan SDM dalam berkomunikasi bahasa asing juga menjadi kendala yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan dipustakawan, komunikasi merupakan hal penting dalam pelayanan yang harus dikuasai pustakawan sirkulasi. Kurangnya kemampuan dalam berkomunikasi masih dirasakan pemustaka, terutama kemampuan SDM perpustakaan dalam berkomunikasi bahasa Inggris menjadi kendala yang penting dalam proses pelayanan yang diberikan.
3. Faktor latar belakang pendidikan SDM tidak terlalu berpengaruh dalam kualitas pelayanan, tetapi asalkan selalu diberi pelatihan untuk semakin meningkatkan kemampuan *soft skills* dari SDM tersebut. Jika pelatihan tidak diberikan maka faktor SDM akan menjadi penghambat dalam pelayanan kepada pemustaka.
4. Sarana yang kurang memadai juga dapat menjadi faktor penghalang pustakawan dalam memberikan pelayanan, sarana yang mendukung pustakawan dalam bekerja juga harus terus dilengkapi agar proses pelayanan tidak terganggu sehingga pelayanan menjadi maksimal.

5.2. Saran

1. Pentingnya *soft skills* untuk pustakawan yang profesional dalam memberikan pelayanan yang baik harus segera diterapkan. Untuk dapat meningkatkan kemampuan *soft skills*, maka pustakawan harus lebih sering mendapatkan pelatihan-pelatihan agar kemampuan interpersonal pustakawan dapat menjadi baik, kiranya perpustakaan pusat memfasilitasi seminar-seminar atau pelatihan-

pelatihan mengenai *soft skills* dalam upaya mengembangkan *soft skills* yang dimiliki pustakawan..

2. Pustakawan harus mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris dengan mengikuti kusus-kursus bahasa Inggris.
3. Mengingat perkembangan perpustakaan yang terus meningkat akan selalu diikuti tuntutan perubahan pelayanan kepada pemustaka dalam mencari informasi, maka evaluasi mengenai *Soft skills* pustakawan dalam konteks pemberian pelayanan prima sangat penting untuk selalu diadakan evaluasi untuk mengetahui perkembangan kemampuan pustakawan, sehingga perpustakaan akan selalu berusaha memberika layanan yang paling dibutuhkan pemustakanya.
4. Pustakawan harus sering melakukan kunjungan ke perpustakaan lain untuk melihat kelebihan dan kekurangan perpustakaan lain, sehingga bisa diperbaiki apa yang menjadi kekurangan dan untuk menambah kualitas perpustakaan .

DAFTAR PUSTAKA

- Canggara, Hafied (2005). *Pengantar ilmu komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Damayani, Ninis agustini (2005). *Interpersonal Skills Dalam Pelayanan Perpustakaan*
Diakses 10 Mei 2009 dari [http:// library.usu.ac.id](http://library.usu.ac.id)
- Diao, Ai Lien (1996). Metode penelitian kualitatif dalam penelitian tentang kebutuhan dan perilaku pemakai informasi. Dalam *Prosiding Seminar Sehari Layanan Pustokino Berorientasi Pemakai di Era Informasi: Pandangan Akademisi dan Praktisi, Depok 16 Maret 1996*. Jakarta : Program Studi Ilmu Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Indonesia.
- Feather, John, and Sturges, Paul (Ed.)(2003). *International encyclopedia of information and library science*. London : Routledge.
- Gaspersz, Vincent (1997). *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Gerolimimos, Michalis and Rania Kosta (2008), *Librarians Skills and Qualification in Modern Information environment*. Diakses 26 Februari 2009 Dari [Http://: www.emeraldinsight.com](Http://:www.emeraldinsight.com)
- Goetsch, David L dan Stanley B. Davis (1994), *Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Service*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Gorman, G.E and Clayton, Peter. (1997). "Qualitative Research for the Information Professionals." London : Library Association Publishing.
- Harrod, Leonard Montaque. (1987). *Harrod's librarians' glossary of terms used in librarianship, documentation and the book crafts and reference book, 6th ed.* England : Gower.
- Ibun (2008). *Beda Soft Skill dan Hard Skill*. <http://www.mail-archieve.com/buni>. diakses tanggal 04 November 2008.
- Jabatan fungsional perpustakaan dan angka kreditnya (2004). Jakarta : Perpustakaan Nasional RI
- Judisseno,Rimsky K (2008). *Jadilah Pribadi Yang Kompeten:Di tempat Kerja*. Jakarta :Gramedia Pustaka Utama
- Kode Etik pustakawan dalam Kiprah Pustakawan*.(1998) Jakarta: IPI

- Koentjaraningrat (1993). *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta Gramedia..
- Kotler, Philip (1997) *Manajemen Pemasaran jilid I*, Jakarta: PT Prenhallindo
- Kumar, Amit (2007) *The Top 60 Soft Skills At Work*. Diakses 26 Februari 2009 Dari [Http://: www.rediff.com](http://www.rediff.com)
- Majalah Universitas Indonesia (2008),UI .Depok : Penerbit PT.Indo Multi Media.
- Moenir, A.S (1995) . *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Penerbit PT Remaja Rosdakarya
- Nasution,S (2002) *Asas-asas kurikulum*,Jakarta : Bumi Aksara
- Notoatmojo, Soekidjo (1998). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta
- Palan, R (2003). *Competence management : a practitioner's guide*. Malaysia : Specialist Management Resources
- Pentingnya soft Skills (2009). Diakses 26 Februari 2009 Dari [Http://: www.infokarir.com](http://www.infokarir.com)
- Pendit, Putu Laxman (2003). *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi : Suatu Pengantar Diskusi Epistemologi dan Metodologi*. Jakarta :JIP-FSUI
- _____ (2007). *Lokakarya Penelitian Bidang Perpustakaan, Jakarta 18-22 Juni 2007*. Jakarta : Kerjasama PNRI dengan FPPTI dan UI
- Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman* (ed. 3). (2004). Jakarta : Depertemen Pendidikan Nasional. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi
- Phani,Challa S S J Ram (2007). *How to improve your soft skills at work*. Diakses 30 maret 2009 Dari <http://rediff.Com>
- Poerwandari, E. Kristi (2007). *Pendekatan kualitatif untuk penelitian perilaku manusia*. Depok : LPSP3 Fakultas Psikologi UI.
- Pune,Bakti Gole (2008). *Soft skills for Librarians*. Diakses 25 Maret 2009 dari <http://www.Library-Professional.Blogspot.com>

- Ramos, Mila M (2007). *The Role of librarian in the 21st century. 35th ALAP Anniversary Forum June 8, 2007 UPLB CEAT Auditorium (International Rice Research Institute)*. Diakses 19 Januari 2009 dari <http://www.slideshare.net/plaistr/c/the-role-of-librarians-in-the-21st-century/>
- Ratminto Dan Atik Septi Winarsih (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Reitz, Joan M (2004). *Dictionary for library and information science*. London : Libraries Unlimited.
- Sianipar, J.P.G (1985). *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara,
- Special Libraries Association (2003). *Competencies for special librarians: competencies for special librarians of the 21st century. Special Libraries Association: Final Report*. Diakses 19 Nopember 2007 dari <http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/competency.cfm>
- Stueart, Robert D & Moran, Barbara B (2002). *Library and Information Center Management*. United States : Green Wood Publishing Group Inc
- Subagyo Ernalia (2008). *Peningkatan Soft Skill Pustakawan Dalam Pencapaian Layanan Prima Menuju Proses Pembelajaran Mandiri : Musda & Seminar*. <http://www.mail-archive.com>. Diakses tanggal 4 Novemebr 2008.
- Sugiono (1999). *Metode Penelitian Atministrasi*. Bandung : Alfabat
- Sulistyo-Basuki (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- _____ (2006). *Metode penelitian*. Jakarta : Wedatama Widya Sastra bekerja sama dengan Fakultas Ilmu Budaya UI.
- Sutarno (2005). *Tanggung jawab Perpustakaan: dalam mengembangkan masyarakat informasi*. Jakarta: Panta Rei.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia (1998) *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset
- Ubaedy (2008) *Interpersonal Skills : Bagaimana Anda Membangun, Mempertahankan dan mengatasi Konflik Hubungan*. Jakarta : Bee Media Indonesia
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 tahun 2007 tentang *Perpustakaan*. Diakses 20 Nopember 2008 dari http://www.pnri.go.id/home/idx_id.asp

Lampiran I



**Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya
Universitas Indonesia**

Yth. Bapak / Ibu Pemustaka
Perpustakaan di Lingkungan
Universitas Indonesia

Pertanyaan penelitian ini digunakan untuk meneliti soft skills pustakawan di perpustakaan lingkungan Universitas Indonesia. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak / Ibu atas kesediaan dan partisipasinya untuk menjawab pertanyaan berikut ini. Kerjasama Bapak / Ibu sangat kami harapkan.

KARAKTERISTIK INFORMAN

Pertanyaan ini kami sampaikan untuk memperoleh gambaran mengenai informan.

1. Nama lengkap :
2. Pendidikan
 D2/D3 S1 S2 S3
3. Jenis kelamin : Pria Wanita
4. Fakultas :
5. Dalam 1 minggu berapa kali mengunjungi perpustakaan
:
6. Tujuan datang ke perpustakaan :
7. Bagian yang sering di kunjungi :
8. Biasanya berinteraksi dengan pustakawan dalam
hubungannya dengan apa? :



PANDUAN WAWANCARA

Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi. FIB-UI

Lampiran 2

Judul Tesis : *Soft Skills* Pustakan layanan : Studi Kasus di lingkungan perpustakaan Universitas Indonesia
 Peneliti : Devy Mujar Triandini

Yth. Bapak / Ibu Pemustaka
 Perpustakaan di Lingkungan
 Universitas Indonesia

Panduan ini akan digunakan sebagai sarana dalam wawancara dengan Bapak/Ibu. Peneliti mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu menjawab pertanyaan-pertanyaan di bawah ini. Atas bantuan dan kerjasama Bapak / Ibu kami mengucapkan terima kasih.

PANDUAN WAWANCARA

1. Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu ketika berkunjung ke perpustakaan?
2. Kendala-kendala seperti apa yang Bapak/Ibu hadapi ketika berkunjung ke perpustakaan?
3. Menurut pemahaman Bapak/Ibu, apakah *soft skills* itu?
4. Menurut Bapak/Ibu bagaimana pustakawan di bagian layanan sudah menguasai *soft skills* dalam menjalankan tugas mereka? (Indikator *soft skills* ada di dalam modul)
5. Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam mendapat pelayan selain mengunjungi perpustakaan?
6. Menurut pemahaman Bapak/Ibu, Apakah fungsi pustakawan dibagian layanan itu memegang peranan yang sangat penting diperpustakaanapa ?
7. Bagaimana peranan *soft skills* pustakawan dalam mendukung tujuan bapak dan ibu berkunjung ke perpustakaan.
8. apa yang Bapak/Ibu agar pustakawan layanan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik menerapkan *soft skills* dalam bekerja?

Penutup

Peneliti mengucapkan terima kasih, atas bantuan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat, tidak hanya bagi peneliti namun bagi pustakawan di lingkungan Universitas Indonesia.

Terima kasih dan salam
 Peneliti

Devy Mujar Triandini
 Email: devy_andini@yahoo.com

Lampiran 3:

Reduksi Wawancara Tentang Konsep *Soft Skills***Tema: Pengertian *Soft Skills* Menurut Pemustaka (SS)****Informan Ali**

Hasil Wawancara	Interpretasi
<i>Eee...ini Soft skills yaitu semacam kemampuan seseorang seperti berkomunikasi, menyangkut bagaimana dia bisa bekerjasama dengan rekan kerja, cara kerja yang baik, buat karir, ini apa yah kerjasama kelompok gitu deh tujuannya supaya orang bisa berhasil dalam kerja. Soft skills itu juga bisa dibidang ketampilan yang harus dimiliki orang dalam bekerja</i>	Pemustaka memahami <i>soft skills</i> sebagai kemampuan berkomunikasi dan dapat membantu seseorang dalam kesuksesan kerja.

Informan Cyntia

Pendapat saya, <i>Soft Skills</i> ketrampilan individu dalam berhubungan dengan orang lain bagaimana seseorang mempunyai sifat ramah, sopan dan selalu berpenampilan rapi, murah senyum, dalam bekerja sehingga orang yang melihat akan tertarik dan merasa nyaman apabila meminta bantuan kepada kita dan yang terpenting itu seseorang dalam bekerja harus punya motivasi yang baik guna pengembangan karirnya dalam bekerja	Pemustaka memahami <i>soft skills</i> ramah, sopan, dan murah senyum sebagai motivasi seseorang dalam bekerja.
--	--

Informan Dini

Menurut saya <i>soft skills</i> itu bukan hanya berkomunikasi dan bekerjasama yang baik namun lebih dari itu <i>soft skill</i> memerlukan keterampilan-keterampilan khusus yang banyak didapat dari program Pengembangan diri seperti cara kita menghadapi orang dan dapat bernegosiasi dengan lebih baik, seseorang harus mempunyai sifat ramah, sopan, rapi dalam penampilan dan murah senyum itu yang penting yang harus dimiliki oleh semua orang sebagai motivasi untuk bekerja lebih baik	Pemustaka memahami <i>soft skills</i> keterampilan yang memang sudah ada dalam diri seseorang dan sebagai motivasi seseorang dalam bekerja dengan lebih baik.
---	---

(Lanjutan)

Informan Doni

Oke, ya... yang namanya soft skills. Satu set kemampuan seseorang, seperti ketrampilan komunikasi yang baik dan ketrampilan yang sifatnya lembut dan biasanya sudah ada dalam diri orang tersebut seperti ramah, senyum, juga merupakan kemampuan untuk bekerjasama dalam sebuah tim atau kelompok kerja gitu deh...setiap orang memerlukan soft skills, karena untuk dirinya dan untuk bekerjasama dengan orang lain agar bisa berkomunikasi dan bekerjasama dengan baik.

Pemustaka memahami *soft skills* sebagai keterampilan komunikasi yang baik dan ketrampilan yang sifatnya lembut dan biasanya sudah ada dalam diri orang.

Informan Farid

Soft skills itu keterampilan yang memang sudah ada dalam diri kita masing-masing, dan tidak di dapat dibangku kuliah maksudnya tidak ada di mata kuliah yang kita dapat dikuliah itu termasuk hard skills kemampuan yang kita dapat selama kita kuliah. Apabila orang itu memiliki kemampuan tersebut (Soft skills) maka biasanya dia akan mampu membangun dirinya menjadi lebih baik dan dapat bekerja untuk memecahkan suatu masalah baik secara individu atau kelompok dan bisa berkomunikasi secara baik; kritis, selektif, banyak kendala yang terjadi disetiap dunia kerja orang yang mempunyai kemampuan soft skills maka mereka akan mampu memecahkan masalah mempunyai kepribadian yang baik ramah, sopan dan menarik dan selalu mempelajari hal baru serta bisa beradaptasi dimana pun mereka berada.

Pemustaka memahami *soft skills* sebagai keterampilan interpersonal skills yang memang sudah ada dalam diri seseorang dan dengan menguasai soft skill menurut pemustaka akan mampu memecah masalah dalam bekerja dan pada akhirnya akan mendapatkan kesuksesan kerja.

Lampiran 4

Reduksi wawancara Tentang *Listening skills*

Tema: Kompetensi pustakawan sirkulasi dalam kemampuan mendengarkan menurut Pandangan Pemustaka. (LS)

Informan Ali

Hasil Wawancara	Interpretasi
<p>Kalau ada masalah di perpustakaan tanyanya kepustakawan sebagai sumber terpercaya di perpustakaan kalau pustakawanya aja nggak mendengarkan pengguna dengan baik gimana <i>dong</i>, gini kali yach, setiap orang yang berbicara perlu didengar kan?, komunikasi tidak akan jalan jika tidak dapat mendengarkan dengan baik. Misalnya saya ingin menanyakan tentang buku yang ada didaftar buku tapi pustakawanya, malah sibuk liat komputer berarti dia nggak mendengarkan saya kan, sebel tuh kalau ketemu pustakawan <i>kaya</i> gitu, kurang <i>kooperatif lach..</i> kontak mata itu penting sebagai pendengar yang baik, harusnya kalau ada pengguna yang datang yach ..didengarkan dulu maunya apa, kan bisa di terusin lagi kerjanya.</p>	<p>Pendapat pemustaka, pustakawan harus mampu mendengarkan apa yang menjadi keinginan pemustaka, untuk itu dalam mendengarkan yang baik menurut pemustaka harus ada kontak mata antara pemustaka dan pustakawan.</p>

Informan Cyntia

<p>Pustakawan sirkulasi dalam memberikan pelayanan masih kurang fokus ke pengguna, mereka masih suka terlihat asik dengan komputernya atau asik dengan berbicara dengan rekan kerjanya dan memberikan layanan tetap fokus pada kegiatan yang sedang dilakunya, tanpa ada komunikasi dengan pengguna</p>	<p>Menurut pemustaka pustakawan sirkulasi dalam memberikan pelayanan harus fokus dengan apa yang menjadi keinginan pemustaka.</p>
---	---

(Lanjutan)

Informan Dini

<p><i>eee...jadi begini ketika kita bertanya kepada pustakawan, tetapi pustakawannya hanya diam atau asik mengobrol dengan rekan kerjanya apabila sedang ditanya, tidak ada kontak mata menjawab seadanya tanpa memberikan solusi, karena terlalu asik mengobrol dengan rekan kerjanya, maka biasanya saya menunggu sampai pembicaraan selesai baru saya dilayani atau dilayani sambil terus berbicara dengan rekan kerjanya dengan senyum terpaksa melayani saya. Menurut saya Kemampuan mendengarkan orang lain dengan baik memberi nilai tambah bagi pustakawan dalam bekerja</i></p>	<p>Menurut pemustaka, dalam memberikan pelayanan pustakawan harus mempunyai Kemampuan mendengarkan orang lain dengan baik memberi nilai tambah bagi pustakawan dalam bekerja</p>
--	--

Informan Doni

<p>Pertama <i>sih</i>, saya kira pertanyaan saya tidak di dengar karena pustakawannya sibuk dengan melihat komputer ternyata setelah saya ulang pertanyaan saya baru tanggap, <i>oh</i> ternyata pertanyaan saya bukan tidak didengar bukan karena ia tidak peduli tapi karena memang mungkin kurang jelas pendengarannya mungkin karena faktor usia, semakin tua <i>kan</i> kemampuan pendengaran juga berkurang kira-kira masalahnya seperti <i>sih</i>, kayak gitu jadi bukan tidak mau mendengar apa yang saya katakan, tapi mungkin perkataan saya kurang didengar.</p>	<p>Menurut pemustaka kemampuan dalam mendengar harus dimiliki oleh pustakawan, dalam kondisi usia yang telah lanjut menurut pemustaka, dapat menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang baik, karna berkurangnya kemampuan mendengarkan.</p>
--	--

Informan Farid

<p>Pustakawan di sini masih sering terlihat asik dengan kegiatannya sendiri dalam memberikan pelayanan atau masih mengobrol dengan rekan kerjanya saat saya memerlukan bantuan mereka, saya rasa mereka kurang bisa memahami apa yang saya inginkan, karena kurang mendengarkan apa yang saya sampaikan, memberikan pelayanan sambil terus melakukan aktifitas mereka.</p>	<p>Menurut pemustaka pustakawan sirkulasi dalam memberikan pelayanan harus fokus dengan apa yang menjadi keinginan pemustaka.</p>
--	---

Lampiran 5

Reduksi Wawancara Tentang *Communications skills*

**Tema: *Soft skills* Pustakawan Layanan Sirkulasi Dalam Berkomunikasi
(*Communications skills*) Menurut Pemustaka (KS)**

Informan Ali

Hasil Wawancara	Interpretasi
<p>pustakawannya belum lancar menggunakan bahasa inggris, <i>Eee...</i>saya punya pengalaman nih mbak, begini ya..saya pernah punya pengalaman ketika saya mengunjungi perpustakaan, dan saat itu perpustakaan dikunjungi mahasiswa asing, dan pustakawan tidak dapat berkomunikasi menggunakan bahasa inggris, maka yang terjadi untuk melayani satu orang saja jadi lama banget, gimana kalau lebih dari sepuluh wah pengguna yang lain bisa kelamaan banget dilayaninya, pustakawan tidak bisa komunikasi dalam bahasa asing akan menghambat proses pelayanan kepada penggunanya, apa yang diinginkan mahasiswa asing tersebut, informasi apa yang di butuhkan, maksudnya apa akhirnya, bingung menghadapi pengguna asing tersebut. Apalagi UI kan mau jadi <i>World Class University</i> mahasiswa asing pasti nantinya lebih banyak. Pustakawan diharapkan mampu menguasai lebih dari satu bahasa, maka akan membantu pustakawan dalam melayani pengguna.</p>	<p>Menurut pemustaka, keterampilan dalam menguasai bahasa Inggris penting, dan dapat membantu pustakawan dalam memberikan pelayanan menjadi lebih baik.</p>

Informan Cyntia

<p>kalau ngak bisa berkomunikasi itu pasti kesannya jutek galak, sering kita lihat pustakawan yang jutek sebenarnya <i>gak</i> karena <i>gak</i> bisa berkomunikasi mungkin yach jika seseorang itu dapat berkomunikasi , maka tidak ada kesan kalau pustakawanya itu</p>	<p>Pustakawan harus mampu berkomunikasi dengan baik dengan pengguna agar tidak ada kesan '<i>Jutek</i>' dalam diri pustakawan.</p>
---	--

galak, kalau kesannya galak gitu mau nanya aja juga males mendingan nyari sendiri tanpa bantuan pustakawan pustakawan	
---	--

Informan Dini

yang saya liat pustakawan disini belum terlalu bisa bahasa Inggris komunikasi dalam bahasa Inggris sudah harus dikuasai oleh pustakawan. Koleksi buku di perpustakaan 80% yang saya lihat menggunakan bahasa Inggris terutama, pustakawan sebagai sumber informasi harus paham mengenai sumber-sumber yang ada di perpustakaan agar pengguna terbantu jika menanyakan sumber informasi, jika komunikasi bahasa Inggris dikuasai maka komunikasi pustakawan menjadi lancar kalau pustakawan gak bisa menguasai bahasa Inggris kesannya pustakawan tersebut kurang profesional dalam melayani pengguna.	Menurut pemustaka, keterampilan dalam menguasai bahasa Inggris penting, dan dapat membantu pustakawan dalam memberikan pelayanan menjadi lebih baik. Dan dapat membantu pustakawan dalam mencari informasi mengingat koleksi yang ada lebih banyak menggunakan bahasa Inggris.
---	--

Informan Doni

Komunikasi yang baik pustakawan juga akan terlihat baik, jadi pada intinya komunikasi itu penting karena keberhasilan seseorang dalam bekerja adalah jika seseorang dapat berkomunikasi yang baik, komunikasi dibutuhkan untuk hubungan dengan atasan dan rekan kerja begituh kira-kira, keberhasilan seseorang terlihat saat ia dapat berkomunikasi baik dengan atasan dan rekan kerja dimana dia ditugaskan, begitu juga dengan pustakawan apabila komunikasi sudah dapat dikuasai secara mendalam, maka pustakawan dapat memfokuskan apa yang dibutuhkan pengguna. Dengan kemampuan berkomunikasi tidak membatasi pustakawan dengan penggunanya yang dengan komunikasi apa yang menjadi keinginan pengguna dapat menjadi terfokus. Pustakawan disini masih terkesan jutek saat melayani pengguna, karena komunikasinya hanya sedikit dengan pengguna.	Pemustaka beranggapan keberhasilan seseorang dalam bekerja karna seseorang itu mampu berkomunikasi dengan baik dengan orang disekitarnya.
--	---

(Lanjutan)

Informan Farid

Apabila pustakawan bisa berkomunikasi yang baik pasti nggak keliatan *jutek*...sakarang kan banyak pustakawan yang *jutek* gak ramah kalau ditanya jawaban singkat-singkat saja tidak ada senyum, jika pustakawan itu memiliki kemampuan tersebut (*Communications skills*) maka biasanya dia akan mampu membangun hubungan yang baik antara penggunanya mampu mengekspresikan ide dan mampu memecahkan masalah, jadi pengguna merasa terbantu dengan keberadaan pustakawan yang bisa berkomunikasi seperti ini.

Menurut pemustaka jika pustakawan dapat berkomunikasi dengan baik maka akan mampu membangun hubungan yang baik antara penggunanya mampu mengekspresikan ide dan mampu memecahkan masalah, jadi pengguna merasa terbantu.

Lampiran 6

Reduksi wawancara Tentang *Interpersonal skills* (IS)

Tema: *Soft skills* Pustakawan Layanan Sirkulasi Dalam Kemampuan Interpersonal (*Interpersonal skills*) Menurut Pemustaka

Informan Ali

Hasil Wawancara	Interpretasi
<p>Orang yang kurang senyum pasti kesanya <i>jutek</i> atau galak padahal mungkin sebenarnya tidak galak, senyuman dan keramahan masih kurang saya rasakan, pustakawanya masih kelihatan <i>jutek-jutek</i> itu pengalaman saya Loch beda dengan pelayan di perpustakaan swasta yang saya kunjungi itu, pernah saya <i>berkunjung keperpustakaan universitas swasta</i>, disana menurut saya sudah seperti pelayanan di Bank, ketika saya datangi pustakawan sirkulasinya untuk bertanya, mereka langsung berdiri melihat saya datang wah hebat bagett <i>trus</i> mereka bilang ada yang bisa dibantu? Dan mengucapkan trimakasih setelah saya selesai mendapatkan informasi mungkin karna kuliah disana biayanya sangat mahal atau karna kesadaran pustakawanya akan penting pengguna saya juga tidak tahu</p>	<p>Menurut pemustaka pustakawan masih kurang dalam menguasai kemampuan interpersonal sehingga pada akhirnya kesan <i>jutek</i> masih ada dalam diri pemustaka</p>

Informan Cyntia

<p><i>Interpersonal</i> itu artinya kemampuan yang ada dalam diri kita kan yach kemampuan yang harus digali agar bisa <i>trus</i> berkembang, sebagai pustakawan layanan harus punya <i>dong</i> interpersonal yang bagus pustakawan itu akan selalu berhubungan dengan banyak orang, banyak karakter, banyak kemauan pokoknya macem-macem pengguna, <i>nah</i></p>	<p>Menurut pemustaka kemampuan <i>Interpersonal</i> itu artinya kemampuan yang ada dalam diri seseorang kemampuan yang harus digali agar bisa <i>trus</i> berkembang, sebagai pustakawan layanan harus punya interpersonal yang bagus karena pustakawan itu akan selalu berhubungan dengan banyak pemustaka,</p>
---	--

keberhasilan komunikasi yang baik harus didukung interpersonal yang baik juga..kayanya gitu dengan senyuman, contohnya dengan pengguna yang marah-marah misalnya kalau *interpersonalnya* bagus pasti pustakannya tidak terpancing emosi jadi marah juga, pustakawan tidak boleh terpancing emosi saat pengguna bertanya, penting banget pokoknya interpersonal yang baik bukan untuk pustakawan tetapi untuk pengguna juga.

Informan Dini

sekarang biaya kuliah disini sudah mahal, maka pelayanan harus ditingkatkan, sekarang sih sudah baik tapi kalau lebih baik lagi bagus lach, senyum, keramahan, sikap mau membantu amat penting di miliki pustakawan karna keramahan membuat pengguna merasa nyaman kemampuan itu harus menjadi bagian dalam pelayanan karna *interpersonal skills* adalah kemampuan seperti itu

Pemustaka mengharapkan pelayan yang lebih baik kepada pemustaka dikarenakan biaya kuliah sudah mahal maka pelayanan yang diharapkan harus lebih baik.

Informan Doni

Eee.. keterampilan *interpersonal* keterampilan seperti senyum, ramah, sopan dan keterampilan yang secara alamiah di miliki oleh setiap orang. Pustakawan harus selalu senyum dan ramah dalam melayani pengguna agar kesan *jutek* sudah tidak ada lagi, sayangnya kesan *jutek* tetap ada pada pustakawan disini, hampir disemua bagian kesan *jutek* masih ada.

Pemustaka mengharapkan Pustakawan harus selalu senyum dan ramah dalam melayani pengguna

(Lanjutan)

Informan Farid

Yah tentunya dari pengalaman. berkunjung perpustakaan selama ini pustakawan masih kurang ramah, senyum pun jarang apalagi mengucapkan salam selamat pagi atau ada yang bisa dibantu? Wah jarang saya dengar pustakawan sirkulasi disini mengucapkan kata itu atau terimakasih juga nggak pernah. kesan pustakawan yang ada sekarang nih yach jujur ajah masih *jutek deh* melayani ya sekedar rutinitas mereka dalam bekerja.. dari eee... apa, yang penting *sih* dari semua itu senyum yach kepada pengguna yang datang saya pernah mempunyai pengalaman berkunjung ke salah satu perpustakaan universitas swasta di jakarta, mereka itu sudah menerapkan apa yang saya ungkapan tadi kesanya saya merasa dihargai dengan keberadaan saya di perpustakaan tersebut, Dengan ramah sopan dan dengan senyuman walau saya tidak mendapatkan informasi yang saya butuhkan saya tetap merasa nyaman di perpustakaan tersebut walau saya bukan anggota perpustakaan tersebut meninggalkan kesan positif buat perpustakaan. Nah menurut saya pustakawan sirkulasi merupakan orang pertama yang kita lihat di perpustakaan kalau sirkulasi melayani dengan baik berimbas pada citra perpustakaan tersebut bener loch...itu yang saya rasakan

Pemustaka mengharapkan Pustakawan harus selalu senyum dan ramah dalam melayani pengguna sehingga pemustaka merasa nyaman berada di perpustakaan kalau pustakawan sirkulasi melayani dengan baik berimbas pada citra perpustakaan tersebut .

Reduksi wawancara Tentang *Customer Service*

Tema: *Soft skills* Pustakawan Layanan Sirkulasi Dalam Kemampuan Pelayanan (*Customer Service*) Menurut Pemustaka.(CS)

Informan Ali

Hasil Wawancara	Interpretasi
<p>setiap pengguna adalah <i>customer</i> (pelanggan) dan setiap <i>customer</i> selalu menuntut pustakawan untuk memberikan <i>Service Excellence</i> (Layanan Prima) Pelayanan prima yang diberikan yang membuat pengguna senang, seperti pengalaman saya berkunjung keperpustakaan swasta itu, karna pengalaman yang saya rasa baik maka saya datang lagi dan mengajak rekan-rakannya untuk menikmati pelayanan yang baik yang pernah dirasakanya, kalau perlu informasi yang tidak saya dapat di perpustakaan sini, maka saya langsung merekomendasikan perpustakaan swasta itu untuk saya kunjungi dengan teman-teman saya.</p>	<p>Menurut pemustaka setiap pemustaka adalah <i>customer</i> (pelanggan) dan setiap <i>customer</i> selalu menuntut pustakawan untuk memberikan <i>Service Excellence</i> (Layanan Prima) Pelayanan prima yang diberikan yang membuat pemustaka senang.</p>

Informan Cyntia

<p>Pustakawan sering membedakan pelayanan yang di berikan kepengguna mungkin karena saya S1 kali <i>yach</i>,kalau dengan S2 kayanya lebih ramah pelayanannya, harusnya <i>gak boleh tuh</i> seperti itu kan semua yang datang ke perpustakaan adalah pengguna perpustakaan dan harusnya dilayanini sama-sama karna semua anggota perpustakaan harusnya dapat pelayanan yang sama.</p>	<p>Menurut pemustaka masih ada perbedaan pelayanan yang di rasakan pemustaka.</p>
--	---

(Lanjutan)

Informan Dini

<p>Pelayanan yang baik itu tidak membedakan dalam memberikan pelayanan itu berlaku untuk semua pengunjung perpustakaan. Pustakawan juga harus mampu melayani pengunjung yang mempunyai kekurangan fisik, seperti tuna rungu, atau kekurangannya lainnya, supaya pustakawan tidak membedakan dengan pengguna lainnya, semuanya kan anggota perpustakaan juga kan. Dan juga mendapatkan hak yang sama dalam pelayanan</p>	<p>Pemustaka mengharapkan pustakawan mampu memberikan pelayanan yang baik juga kepada pemustaka yang mempunyai kekurangan fisik.</p>
---	--

Informan Doni

<p>Kalau menurut saya petugas layanan sirkulasi disini masih harus mempunyai sifat ramah, sopan, sikap tubuh dan kata-kata yang baik, dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, kalau pustakawan ramah pasti pengguna senang, kalau pengguna senang, pustakawannya juga senang kan, pelayanan prima akan terwujud kesan <i>jutek</i> pun tidak ada</p>	<p>Pemustaka harus mempunyai sifat ramah, sopan, sikap tubuh dan kata-kata yang baik, dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka</p>
--	---

Informan Farid

<p>Perpustakaan wajib memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna yang datang, setiap pengguna selalu ingin dilayani dengan baik, <i>pake</i> senyum, ramah nggak <i>jutek</i> kan jadinya ..kalau pelayanannya ramah pasti saya senang ngajak temen-temen saya ke Perpustakaan lagi, seperti perpustakaan saya cerita itu, sering saya sama temen-teman berkunjung kesana soalnya ramah-ramah pustakawannya, terus kalau ada informasi yang saya cari, pustakawannya bantu banget</p>	<p>Pemustaka mengharapkan pelayanan yang di berikan lebih baik lagi agar pemustaka merasa nyaman berada di perpustakaan dan membuat perpustakaan menjadi lebih bagus kualitasnya.</p>
---	---

Lampiran 8

Reduksi wawancara Tentang Kendala Penerapan *Soft skills* Pustakawan Sirkulasi Menurut Pemustaka

Tema: Kendalala yang Dihadapi Sumber Daya Manusia menurut pemustaka (SDM)

Informan Ali

Hasil Wawancara	Interpretasi
<p>SDM di bagian sirkulasi, sikap mereka dalam memberikan pelayanan hanya sebatas rutinitas kerja yang mereka jalankan setiap hari, misalnya dalam mereka melayani pengguna hanya sebatas peminjaman dan pengembalian buku saja, pemustaka selalu mengharapkan pustakawan dapat membantu persoalan yang mereka hadapi di perpustakaan dalam pencarian informasi, belum ada kemauan dari pustakawan untuk merubah sikapnya menjadi lebih baik dalam memberikan pelayanan.</p>	<p>Pemustaka beranggapan pustakawan dalam memberikan pelayanan hanya sebatas rutinitas kerja yang mereka jalankan setiap hari belum ada kemauan dari pustakawan untuk dapat menjadi lebih baik.</p>

Informan Cyntia

<p>Kendalanya eee... kendalanya itu kalau dalam memberikan pelayanan SDM nya masih belum menerapkan <i>soft skills</i> dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna ,eee...salah satu <i>soft skills</i> kan harus ramah, sopan dan senyum kepada pengguna, pustakawanya masih kurang <i>nice</i>(senyum) selama ini yang saya rasakan pustakawan sirkulasi masih kurang senyum, <i>jutek lach</i>, kesannya seorang yang serius kalau pustakawannya ramah, sopan, rapi pasti enek dilihatnya</p>	<p>Pemustaka mengharapkan dalam memberikan pelayan harus menerapkan keterampilan <i>soft skills</i> yang baik kepada pemustaka.</p>
---	---

(Lanjutan)

Informan Dini

<p>Kalau SDMnya kurang bisa berbahasa Inggris bagaimana mereka dapat memberikan solusi yang baik kepada pengguna setahu saya hampir 80% buku yang ada di perpustakaan memakai bahasa Inggris, dan lagi sekarang sudah banyak mahasiswa asing yang kuliah di UI bagaimana mereka dapat berkomunikasi dengan pengguna dari luar negeri tersebut kalau pustakawan tidak memahami apa yang disampaikan pengguna tersebut.</p>	<p>Pemustaka mengharapkan pustakawan mampu berbahasa Inggris, sehingga pustakawan akan terlihat lebih profesional.</p>
---	--

Informan Doni

<p>SDM yang mampu berkomunikasi lebih dari satu bahasa yang baik dapat meningkatkan kualitas perpustakaan dan SDM yang di punyai menjadi lebih baik tetapi menjadi kendala jika SDM tidak bisa berbahasa Inggris dalam pelayanannya, sekarang ini yang saya rasakan pustakawan sirkulasi di sini belum menguasai bahasa Inggris yang merupakan bahasa internasional, buktinya saat membaca judul buku yang menggunakan bahasa Inggris saja pengucapannya masih salah, berartikan ia belum menguasai bahasa Inggris belum dapat berkomunikasi yang baik</p>	<p>Pemustaka mengharapkan pustakawan mampu menguasai lebih dari satu bahasa, sehingga pustakawan akan terlihat lebih profesional.</p>
--	---

Informan Farid

<p>SDM sirkulasi perpustakaan kurang <i>inofatif</i> dalam memberikan layanan, tidak hanya sebatas proses peminjaman dan pengembalian buku saja, tetapi bagaimana ia mampu memberikan gagasan, solusi-solusi yang diperlukan pengguna dalam mencari informasi yang di butuhkan pengguna, <i>interpersonal skills</i> yang dibutuhkan pustakawan agar dapat lebih inovatif dalam memberikan pelayanan, makin inovatif pustakawan maka makin tinggi <i>Interpersonal skills</i> yang dimiliki pustakawan tersebut</p>	<p>Pustakawan menurut pemustaka harus lebih inofatif dalam memberikan pelayan, makin inovatif pustakawan maka makin tinggi <i>Interpersonal skills</i> yang dimiliki pustakawan tersebut</p>
---	--

Lampiran 9

Reduksi wawancara Tentang Kendala Penerapan *Soft skills* Pustakawan Sirkulasi Menurut Pemustaka

Tema: Masalah Latar Belakang Pendidikan SDM Di Bagian Sirkulasi Menurut Pemustaka (EDU)

Informan Ali

Hasil Wawancara	Interpretasi
<p>Masih ada petugas sirkulasi yang belum mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris, amat disayangkan jika di jaman sekarang ini ada seorang pekerja tidak menguasai bahasa Inggris mengingat sekarang ini pemustaka yang datang sangat beragam dan mungkin juga ada yang dari luar negeri, amat disayangkan jika pustakawan tersebut tidak bisa berkomunikasi dengan pengguna. Kalau saya lebih cenderung ke pertimbangan pekerjaan pustakawan sirkulasi itu lebih banyak ke <i>costomer service</i> yach jadi dengan latar belakang ilmu apapun pasti bisa, saya rasa bisa lebih baik pustakawan yang memiliki latar belakang ilmu perpustakaan di tempatkan dibagian yang lebih kusus seperti pengolahan buku untuk sampai di rak itukan perlu kealihan khusus dan tidak semua orang bisa, akan lebih banyak manfaatnya dibandingkan mereka hanya melayani proses peminjaman dan pengembalian buku</p>	<p>Menurut pemustaka, pustakawan harus lebih banyak diberikan pelatihan-pelatihan yang berguna dalam meningkatkan kemampuan mereka dalam berkerja. Walau pun tidak memiliki ilmu perpustakaan tetapi asalkan sering di berikan pelatihan maka pustakawan akan lebih mampu menghadapi persoalan yang ada.</p>

Informan Cyntia

<p>Pertimbangannya mungkin ini ya, <i>Right man right pleace</i> jadi memang harus dengan latar belakang ilmu perpustakaan karena menguasai bidangnya yaitu perpustakaan, <i>kan</i> kalau sakit kita pergi ke dokter ke orang yang tepat sesuai ilmunya kalau mau tau tentang isi perpustakaan yang kepustakawan dong ke orang yang tepat juga kan.</p>	<p>Menurut pemustaka, pustakawan sirkulasi harus memiliki latar belakang ilmu perpustakaan agar lebih menguasai bidang pekerjaanya</p>
--	--

(Lanjutan)

Informan Dini

<p>Kalau untuk SDM di bagian sirkulasi menurut pendapat saya nich kayanya harus punya latar belakang pendidikan perpustakaan, minimal D3 lach maksudnya supaya pustakawan bisa lebih mampu menguasai bidangnya dalam bekerja, biasanya akan pertanyaan banyak mengenai isi buku contohnya pengguna yang sedang mengadakan penelitian biasa mereka menanyakan isi buku mengenai pengarang, tahun terbit, atau bikin makalah, ya pasti kita butuh informasi ilmiah <i>lah</i> mengenai buku tersebut. Itu sangat membatu pengguna apabila pustakawan menguasai pertanyaan tersebut, mereka punya gambaran untuk itu, dan cara penyampaiannya juga lebih ilmiah, juga dapat di percaya karena selama kuliah mereka bahas itu, seperti saya dari mengambil ilmu tentang sastra cina maka kalau ada yang tanya tentang budaya atau bahasa Cina saya sedikit tau lach</p>	<p>Menurut pemustaka, pustakawan sirkulasi harus memiliki latar belakang ilmu perpustakaan agar lebih menguasai bidang pekerjaanya</p>
---	--

Informan Doni

<p>Kalau menurut pendapat saya tidak perlu banget punya latar belakang perpustakaan, karena di bagian depan itu kan tugasnya <i>Coustemer service yach</i>, pelayanan ngak perlu punya latar belakang ilmu perpustakaan <i>lach</i> malah bagusnya di taruh orang ilmu komunikasi kali <i>yach</i>, tapi gak penting juga kali, bidang ilmu apa <i>ajah</i>..asal dia punya <i>performance</i> yang baik</p>	<p>Menurut pemustaka, pustakawan harus lebih banyak diberikan pelatihan-pelatihan yang berguna dalam meningkatkan kemampuan mereka dalam berkerja. Walau pun tidak memiliki ilmu perpustakaan tetapi asalkan sering di berikan pelatihan maka pustakawan akan lebih mampu menghadapi persoalan yang ada</p>
--	---

(Lanjutan)

Informan Farid

SDM yang bertugas di bagian sirkulasi menurut saya tidak perlu mempunyai latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan, asalkan di bekali seminar-seminar atau pelatihan-pelatihan mengenai Ilmu Perpustakaan, saya rasa semua latar belakang ilmu apa saja bisa di tempatkan di bagian sirkulasi	Menurut pemustaka, pustakawan harus lebih banyak diberikan pelatihan-pelatihan yang berguna dalam meningkatkan kemampuan mereka dalam berkerja.
--	--



Lampiran 10

Reduksi wawancara Tentang Kendala Penerapan *Soft skills* Pustakawan Sirkulasi Menurut Pemustaka

Tema: Masalah Sarana Dan Prasarana Untuk Mendukung *Soft Skills* Pustakawan Layanan Sirkulasi Menurut Pemustaka (SAR)

Informan Ali

Hasil Wawancara	Interpretasi
Kerapian pustakawan kayanya penting juga, lebih rapi lebih profesional, pustakawan yang profesional akan terlihat rapi dalam penampilan, jadi makin enak untuk dipandang.	Pemustaka mengharapkan pustakawan sirkulasi harus lebih rapi dalam berpakaian agar terlihat lebih profesional

Informan Cyntia

Kendalanya pada sarana dan prasarana yang ada diperpustakaan, perpustakaan mungkin lebih banyak lagi sarana komputer untuk pencarian katalog buku, jumlah mahasiswa sekarang lebih banyak tetapi sarana komputer seharusnya juga diperbanyak maka akan membantu tugas pelayanan pustakawan sirkulasi contohnya dalam mencari buku pengguna tidak perlu lagi menanyakannya lewat pustakawan tapi cukup mencari lewat lantar sudah dapat ditemukan sumber informasi tersebut, tapi jika sarana yang tersedia kurang lebih banyak makasiswanya, ada tapi mungkin tidak berfungsi dengan baik maka pengguna akan menayakan informasi lewat pustakawan	Pemustaka mengharapkan sarana teknologi seperti komputer harus dilengkapi sehingga dapat membantu pustakawan dalam bekerja.
---	---

(Lanjutan)

Informan Dini

<p>Sarana internet yang bagus juga mendukung kerjaan pustakawan sirkulasi bukan hanya sebagai petugas peminjaman atau pengembalian buku mereka juga harus dapat menjadi sumber informasi karena informasi bukan hanya terdapat dari koleksi buku saja, dari dunia maya pun bisa didapat informasi untuk keperluan pengguna, internet yang ada sering rusak</p>	<p>Pemustaka mengharapkan sarana teknologi seperti komputer dan internet harus dilengkapi sehingga dapat membantu pustakawan dalam bekerja</p>
--	--

Informan Doni

<p>Setiap pegawai yang berkerja di bagian depan itu harus selalu memperhatikan penampilan. Kurang rapihlah dalam penampilan SDM sekarang ada yang pake batik, ada yang pake jas, kelihatan rapi dan profesional jika pustakawan menggunakan seragam.</p>	<p>Pemustaka mengharapkan pustakawan sirkulasi harus lebih rapi dalam berpakaian agar terlihat lebih profesional</p>
--	--

Informan Farid

<p>kerapian menjadi hal penting dalam pelayanan, cara penampilan seseorang lebih kelihatan profesional apabila apa yang dikenakan menjadikan cermin bagi mereka. Kalau saya pergi ke Bank saya melihat <i>front office nya</i>, rapi-rapi sopan dan santun, mereka memakai seragam yang sama, kelihatanya <i>enak</i> kita memandangnya kelihatan lebih profesional dalam bekerja, pustakawan kita coba di sediakan sarana seperti itu <i>mencontoh</i> dari pelayanan jasa yang ada di bank-bank itu pasti kelihatan juga lebih profesional juga, ambil yang baikkan tidak ada salahnya</p>	<p>Pemustaka mengharapkan pustakawan sirkulasi harus lebih rapi dalam berpakaian agar terlihat lebih profesional</p>
--	--

Lampiran 11

**Harapan Terhadap Penerapan *Soft skills* bagi Pustakawan Layanan
Sirkulasi Menurut Pemustaka**

Tema: Harapan (HAR)**Informan Ali**

Hasil Wawancara	Interpretasi
Ini mungkin semacam kritik ya untuk pustakawan juga, komunikasi dalam bahasa inggris itu perlu, wajib malah koleksi yang ada diperpustakaan sebagian besar dalam bahasa Inggris bagaimana coba kalau pustakawan tidak mengerti koleksi yang ada, jika pengguna menanyakan informasi, pustakawan nggak bisa bantu doong, komunikasi yang harus dikuasai itu perlu dilengkapai sebenarnya, banyak pustakawan sirkulasi yang kurang mampu berbahasa inggris maka akan menghambat pustakawan dalam berkomunikasi dengan pengguna asing.	Pemustaka mengharapkan kemampuan bahasa Inggris harus sudah di kuasai pustakawan, agar lebih baik dalam memberikan pelayanan

Informan Cyntia

harapannya untuk pustakawan sirkulasi, harus lebih baik dalam memberikan pelayanan jangan <i>jutek</i> , komunikasi yang baik kepada pengguna kerapuhan pustakawan juga penting agar perpustakaan menjadi baik. Layanan prima harus ada dalam setiap pelayanan yang ada di perpustakaan agar perpustakaan menjadi lebih baik.	Pustakawan mengharapkan layanan yang diberikan lebih baik lagi agar peningkatan kualitas perpustakaan menjadi lebih baik.
---	---

Informan Dini

Ini mungkin semacam kritik ya untuk pustakawan juga, komunikasi dalam bahasa inggris itu perlu, wajib malah koleksi yang ada diperpustakaan sebagian besar dalam bahasa Inggris bagaimana coba kalau pustakawan tidak mengerti koleksi yang ada, jika pengguna menanyakan informasi,	Pemustaka mengharapkan kemampuan bahasa Inggris harus sudah di kuasai pustakawan, agar lebih baik dalam memberikan pelayanan
--	--

(Lanjutan)

<p>pustakawan nggak bisa bantu doong, komunikasi yang harus dikuasai itu perlu dilengkapi sebenarnya, banyak pustakawan sirkulasi yang kurang mampu berbahasa inggris maka akan menghambat pustakawan dalam berkomunikasi dengan pengguna asing.</p>	
--	--

Informan Doni

<p>harapannya <i>soft skills</i> harus mulai diterapkan oleh semua pustakawan dalam memberikan layanan juga setiap pustakawan harus <i>uptodate</i> bukan hanya pustakawan sirkulasi tapi semua pustakawan agar perpustakaan UI jadi lebih baik lagi dan lagi caranya mungkin banyak diadakan pelatihan-pelatihan guna meningkatkan kemampuan <i>interpersonal skills</i> pustakawan mungkin itu masukan saya juga untuk pustakawan agar perpustakaan semakin maju dan berkembang, harus didukung oleh seluruh pustakawan yang bekerja.</p>	<p>Pemustaka mengharapkan pustakawan dalam memberikan pelayanan harus menguasai <i>interpersonal skills</i> ini mambatu agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik.</p>
---	---

Informan Farid

<p>Sebenarnya <i>sih</i> saya pengen banget ya, pustakawan UI dalam memberikan pelayanan seperti di bank-bank atau dipusat jasa yang lain misalnya ramah, menyapa selamat pagi, atau ada yang bisa dibantu, itu kan menarik, Ya..karena semua orang kan memiliki dasar ingin disapa lebih dulu sehingga biasanya menjadi lebih nyaman berada di Perpustakaan, pelayanan prima dapat diterapkan.</p>	<p>Pemustaka mengharapkan pelayan lebih baik dari sekarang agar pelayan prima kepada pemustaka dapat terwujud.</p>
---	--