

Kecerdasan Emosional dalam Meningkatkan Profesionalisme Pustakawan

Ase Marliana¹

Universitas Negeri Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta

e-mail: asemarliana1798@gmail.com

Nina Mariani Noor²

Universitas Negeri Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta

e-mail: nina.noor@uin-suka.ac.id

Received: 21 Mar 2024; Accepted: 23 Dec 2025; Published: Dec 2025

Abstrak:

Di era informasi yang semakin kompleks, kemampuan teknis saja tidak lagi memadai karena pustakawan harus menghadapi berbagai jenis pengguna perpustakaan dan beban kerja yang berat. Karena berperan dalam mengendalikan emosi, memfasilitasi komunikasi interpersonal yang sukses, dan menjaga kualitas layanan perpustakaan, kecerdasan emosional sangat penting bagi pustakawan. Subjek pada penelitian ini adalah konsep kecerdasan emosional pustakawan sebagaimana didefinisikan dalam berbagai literatur, yang memiliki pengertian dan ruang lingkup berbeda dengan tujuan penelitian. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana kecerdasan emosional dapat meningkatkan profesionalisme pustakawan, khususnya dalam bidang manajemen stres, keterampilan interpersonal, dan kepuasan pengguna perpustakaan. Berfokus pada konsep kecerdasan emosional pustakawan sebagaimana dijelaskan dalam berbagai literatur yang bervariasi. Metode yang digunakan adalah tinjauan literatur yang melibatkan pengumpulan sumber-sumber ilmiah yang relevan dari buku, jurnal, dan publikasi akademik. Sumber-sumber tersebut kemudian dianalisis secara kualitatif dan dipilih berdasarkan relevansi topik sebelum hasilnya disintesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional secara signifikan meningkatkan profesionalisme pustakawan, terutama dalam hal kemampuan mereka untuk mengelola stres dan emosi secara efektif, berkomunikasi, serta membangun hubungan positif dengan pengguna perpustakaan. Dalam meningkatkan kecerdasan emosional bisa dilakukan melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan sebagai langkah strategis untuk membantu mencapai tujuan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Kata kunci : Kecerdasan Emosional, Profesionalisme, Pustakawan

Abstract:

In an increasingly complex information age, technical skills alone are no longer sufficient, as librarians must deal with various types of library users and heavy workloads. Because they play a role in controlling emotions, facilitating successful interpersonal communication, and maintaining the quality of library services, emotional intelligence is very important for librarians. The subject of this study is the concept of librarian emotional intelligence as defined in various literature, which has different meanings and scopes depending on the purpose of the study. The purpose of this study is to explain how emotional intelligence can improve librarian professionalism, particularly in the areas of stress management, interpersonal skills, and library user satisfaction. This study focuses on the concept of librarians' emotional intelligence as described in various literature sources. The method used is a literature review involving the collection of relevant scientific sources from books, journals, and academic publications. These sources were then analyzed qualitatively and selected based on their relevance to the topic before the results were synthesized. The results of this study indicate that emotional intelligence significantly improves the professionalism of librarians,

DOI: <http://dx.doi.org/10.29300/mkt.v10i2.6717>

Copyright © 2025 Author(s). This is an open access article under the CC BY-SA license

Website: <https://ejournal.uinfasbengkulu.ac.id/index.php/almaktabah/index>

especially in terms of their ability to manage stress and emotions effectively, communicate, and build positive relationships with library users. Improving emotional intelligence can be done through training and continuing education as a strategic step to help achieve the goal of improving the quality of library services.

Keywords : *Emotional Intelligence, Professionalism, Librarian*

PENDAHULUAN

Penyebaran informasi dipengaruhi oleh perkembangan teknologi yang pesat. Perpustakaan tidak bisa lepas dari pustakawan, sumber daya manusianya. Pustakawan harus mampu mengumpulkan, mengolah, mengelola, memelihara, dan menyebarkan informasi terbaru, tetapi karena mereka banyak berinteraksi dengan pengguna, mereka juga harus memiliki keterampilan sosial. Perpustakaan dianggap sebagai penyedia informasi digital dan konvensional, sehingga mereka harus memanfaatkan sepenuhnya sumber tersebut. Perpustakaan berfungsi sebagai sumber daya bagi penggunanya dengan menyediakan bahan dan layanan yang akan membantu mereka belajar dan berkembang secara akademis, profesional, dan pribadi.¹ Perpustakaan sangat penting bagi pengguna, tetapi pustakawan jauh lebih penting karena mereka dapat mengatur dan mengelola segala sesuatu dengan cara yang teratur.

Pustakawan adalah aset berharga bagi perpustakaan itu sendiri, pustakawan emosi secara individu maupun kelompok. Menurut Goleman kemampuan seseorang untuk memahami perasaan diri sendiri dan orang lain, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan berhubungan dengan orang lain disebut kecerdasan emosi.² Penyebaran dan penggunaan informasi menunjukkan bahwa layanan perpustakaan telah menjadi ukuran keberhasilan layanan perpustakaan harus menarik, dan pustakawan seharusnya ramah kepada pengunjung. Pustakawan membutuhkan keterampilan interpersonal karena sering berinteraksi dengan banyak orang, termasuk penulis dan karyawan lainnya.

Menurut Wechesler, inteligensi adalah kemampuan untuk bertindak, berpikir logis, dan menghadapi dunia sekitar dengan baik.³ Pustakawan diharapkan memiliki kemampuan untuk berpikir secara rasional dalam

¹Rahmatullailiy Sitorus and Nurhayani Nurhayani, "Emosional Quality Service Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Asahan," *Journal of Education Research* 4, no. 3 (2023): 1360-68, <https://doi.org/10.37985/jer.v4i3.389>.

²Daniel Goleman, *Emotional Intelligence : Why It Can Matter More Than IQ*, 2012.

³Maisarah Batubara, Bunga Aditi, and Aulia Nurul Hidayah, "Pengaruh Kecerdasan Intelektual Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Profesionalisme Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara," *JaManKu* 3, no. 1 (2021): 23-34.

menghadapi masalah individu maupun kelompok. Tidak dapat dipungkiri bahwa mengelola emosi harus secara bertahap. Pustakawan diharapkan memainkan peran penting dalam keberlangsungan perpustakaan. Sering berinteraksi dengan pengunjung, pustakawan perlu mengelola kecerdasan dapat mengendalikan emosi mereka sendiri sehingga mereka tidak mengeluh kepada sesama karyawan atau pengguna. Semua orang memiliki masalah, jadi kita perlu mengaturnya agar dapat dikendalikan dengan baik. Ini tidak mudah, tetapi membutuhkan waktu yang lama untuk menyesuaikan diri, tergantung pada masing-masing individu.

Menurut Patton orang yang memiliki kecerdasan emosional mampu menghadapi tantangan, menjadikan orang yang bertanggung jawab, produktif, dan menghadapi serta menyelesaikan masalah yang sangat dibutuhkan di lingkungan kerja.⁴ Kecerdasan emosional sangat penting di dunia kerja karena dapat membuat seseorang tumbuh dengan berbagai rintangan yang harus dihadapi, bahkan ketika mereka tidak mampu mengatasi banyak masalah.

Penelitian yang dilakukan oleh Azzahra, mengemukakan tentang implementasi kecerdasan emosional

pustakawan dalam melayani pemustaka di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi kalimantan selatan.⁵ Penelitian ini mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan perekaman menggunakan metode kualitatif deskriptif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pustakawan layanan koleksi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Selatan menunjukkan ketelitian, interaksi positif dengan pemustaka, dan komitmen emosional terhadap pekerjaan mereka. Namun, pustakawan belum sepenuhnya memenuhi tanggung jawab dalam memberikan perawatan kepada pemustaka. Kurangnya inisiatif dan kesadaran diri para pustakawan merupakan tantangan yang mereka hadapi. Pustakawan layanan koleksi Kantor Perpustakaan dan Arsip Provinsi Kalimantan Selatan berusaha mengatasi tantangan ini dengan mengakui perasaan dan mematuhi pedoman layanan pengguna perpustakaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Sumaryati et al., menganalisis tentang kecerdasan emosional pustakawan dalam manajemen konflik di perpustakaan perguruan tinggi di karawang.⁶ Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologis

⁵Berlana Yasmina Azzahra, "Implementasi Kecerdasan Emosional Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan," *Ayan* 15, no. 1 (2024): 37-48.

⁶Novera Sumaryati et al., "Kecerdasan Emosional Pustakawan Dalam Manajemen Konflik Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Di Karawang," *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 18, no. 1 (2022): 73-85, <https://doi.org/10.22146/bip.v18i1.3956>.

⁴Anisha Rizmiardhani and Endang Fatmawati, "Analisis Kecerdasan Emosional Dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang," *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 1, no. 1 (2012): 3.

dan metodologi kualitatif. Penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan tinjauan literatur sebagai metode pengumpulan data. Berdasarkan temuan penelitian, perselisihan antarindividu, konflik pribadi dengan kelompok, dan konflik antar kelompok merupakan hal yang umum terjadi di perpustakaan perguruan tinggi di karawang. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pustakawan di hampir setiap perpustakaan perguruan tinggi memiliki kecerdasan emosional yang tinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh Sitorus dan Nurhayani, membahas tentang emosional *quality service* pustakawan dalam melayani pemustaka di layanan sirkulasi perpustakaan universitas asahan.⁷ Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan *purposive sampling* untuk pengumpulan data. Pengamatan, wawancara, dan dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Temuan menunjukkan bahwa pustakawan yang memberikan layanan dengan kualitas emosional yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Kesimpulannya, penting bagi pustakawan untuk memberikan layanan dengan kualitas emosional yang baik guna

meningkatkan kepuasan pengguna dalam layanan sirkulasi perpustakaan.

Meskipun banyak penelitian telah dilakukan tentang kecerdasan emosional pustakawan secara umum, penelitian tersebut belum membahas cara untuk meningkatkan profesionalisme pustakawan. Gap penelitian yang disebutkan di atas seringkali hanya sekilas membahas kecerdasan emosional, baik dalam kaitannya dengan pelayanan, manajemen konflik, kepuasan pengguna, tanpa secara jelas mengintegrasikannya sebagai komponen kunci dalam meningkatkan profesionalisme pustakawan.⁸ Penelitian ini penting karena bertujuan untuk menutup kesenjangan penelitian tersebut dengan mengidentifikasi kecerdasan emosional sebagai keterampilan krusial yang memengaruhi profesionalisme pustakawan secara keseluruhan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini mengkaji kecerdasan emosional dalam kaitannya dengan layanan atau konflik tertentu, serta bagaimana hal itu memengaruhi sikap profesional, keterampilan interpersonal, manajemen stres, etika kerja, dan kualitas interaksi antara pustakawan dan pengguna perpustakaan. Selain itu, penelitian ini relevan dengan tantangan yang dihadapi pustakawan di era informasi yang kompleks ini, di mana profesionalisme tidak hanya ditentukan oleh

⁷Sitorus and Nurhayani, "Emosional Quality Service Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Asahan."

⁸Rizmiardhani and Fatmawati, "Analisis Kecerdasan Emosional Dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang."

keahlian teknis, tetapi juga oleh kemampuan mengendalikan emosi dan membangun hubungan yang produktif.

Pustakawan menghadapi berbagai masalah, termasuk berhadapan dengan pemustaka yang berbeda-beda, memiliki masalah dengan atasan dan sesama karyawan sehingga perlu menyesuaikan diri dengan mereka, dan terkait dengan interaksi emosi dengan pemustaka, tidak jarang kita mendengar pustakawan digambarkan sebagai orang yang kasar, tidak ramah, dan tidak pernah senyum.⁹ Meskipun ini mungkin tidak selalu benar, pustakawan terkadang berusaha melayani pemustaka dengan sebaik dan seramah mungkin sesuai dengan standar operasional prosedur. Berdasarkan fenomena yang diuraikan di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan kajian mendalam mengenai "Kecerdasan Emosional dalam Meningkatkan Profesionalisme Pustakawan". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pustakawan mengelola emosi mereka dengan baik dan memaksimalkan profesionalisme mereka saat bekerja secara individu maupun kelompok.

TINJAUAN PUSTAKA

Reaksi terhadap sesuatu yang tidak disukainya dapat berupa amarah, sedih, takut, atau jengkel. Menurut Saphiro, beberapa jenis kualitas emosi yang dimaksud adalah empati, mengungkapkan dan memahami perusahaan, mengendalikan amarah, kemampuan kemandirian, kemampuan menyesuaikan diri, kemampuan untuk berbicara, kemampuan untuk memecahkan masalah antar individu, ketekunan, kesetiaan kawan, keramahan, dan sikap hormat.¹⁰

Para ahli sosiologi evolusi menempatkan emosi sebagai inti jiwa manusia, mereka juga membantu seseorang menghadapi kesulitan. Kita harus dapat mengelola emosi kita dengan baik, atau kita bahkan harus dapat mengenali diri kita sendiri.¹¹ Jika emosi tidak dapat dikendalikan dengan baik, mereka dapat merusak semuanya tanpa disadari oleh individu itu sendiri. Oleh karena itu, pustakawan harus memahami dan mengerti bahwa kecerdasan emosional bukan hanya konsep teoretis tetapi juga situasi yang terjadi di dunia nyata. seperti yang diketahui semua orang, pustakawan memiliki sisi unik yang mungkin tidak

⁹Azzahra, "Implementasi Kecerdasan Emosional Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan."

¹⁰Batubara, Aditi, and Hidayah, "Pengaruh Kecerdasan Intelektual Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Profesionalisme Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara."

¹¹Sumaryati et al., "Kecerdasan Emosional Pustakawan Dalam Manajemen Konflik Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Di Karawang."

dimiliki oleh orang lain dalam berinteraksi dengan banyak orang. fungsi utama perpustakaan adalah komunikasi, pustakawan diharapkan untuk menggunakan keterampilan komunikasi terbaik mereka saat membantu pelanggan.¹² Untuk dapat mengendalikan diri saat bersama orang lain, Anda harus memiliki kecerdasan emosional yang baik.

Menurut Gardner, kecerdasan emosional terdiri dari empat komponen:¹³

1. Kemampuan untuk mengidentifikasi dan mengelola emosi sendiri
2. Kepekaan terhadap emosi orang lain
3. Kemampuan untuk berinteraksi dan bernegosiasi secara emosional
4. Kemampuan untuk menggunakan emosi untuk mendorong diri sendiri.

Dari informasi ini, kita dapat mengambil kesimpulan bahwa manusia mulai mengelola emosi mereka sendiri dan kemudian peka terhadap emosi orang lain. Para ahli sosiologi evolusi menempatkan emosi sebagai inti jiwa manusia, mereka juga membantu seseorang menghadapi kesulitan. Kita harus dapat mengelola emosi kita dengan

baik, atau kita bahkan harus dapat mengenali diri kita sendiri.¹⁴

METODE PENELITIAN

Kajian ini menggunakan metode studi literatur, yaitu serangkaian tindakan untuk mengumpulkan data literatur, membaca dan mencatat, dan mengolah bahan penelitian. Kecerdasan emosional dapat meningkatkan profesionalisme pustakawan, menurut penelitian teoritis yang digunakan. Sumber data yang diperoleh dari artikel yang relevan digunakan untuk menentukan cara yang tepat untuk menyelesaikan masalah yang dibahas dalam tulisan ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik dan tepat. Kemudian dianalisis dan ditelaah secara menyeluruh, menggunakan kutipan atau informasi untuk membantu pembaca memahami pembahasannya.

Peneliti dalam mengumpulkan data pada penelitian ini dengan melakukan pencarian artikel yang diperoleh dari google

¹²Sitorus and Nurhayani, "Emosional Quality Service Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Asahan."

¹³Ade Abdul Hak, Muhamad Rum, and Muhamad Azwar, *Antara Kecerdasan Emosional Dan Pengembangan Karir*, Repository.Uinjkt.Ac.Id, 2021, <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/54698%0Ahttp://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/54698/2/ebook.pdf>.

¹⁴Nazzatul Farhanah and Sri Rohyanti Zulaikha, "Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Kinerja Pustakawan Di Perpustakaan," *Kajian Informasi Dan Perpustakaan* 4, no. 2 (2016): 179-90.

scholar. Artikel yang dipilih menyediakan akses ke berbagai publikasi ilmiah, dalam tinjauan ini peneliti menelusuri artikel di database online dengan kata kunci yang relevan dengan topik penelitian yaitu “kecerdasan emosional” dan “profesionalisme pustakawan”. Pembatasan tahun terbit dari 2020-2025 dalam lima tahun terakhir agar diperoleh referensi yang terbaru. Seleksi artikel dilakukan menggunakan panduan prisma diagram untuk memastikan kesesuaian dengan kriteria penelitian. Tinjauan ini dilakukan secara bertahap serta difokuskan pada artikel-artikel yang tersedia di google scholar. Pada penelitian ini metode studi literatur ini menjadi dasar untuk menganalisis secara mendalam dan kritis terhadap berbagai referensi yang relevan. Adapun proses ini mencakup pengumpulan informasi dari beragam sumber untuk memperoleh ide baru serta pandangan yang kemudian disusun menjadi kesimpulan berdasarkan pengetahuan yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan dan penyaringan artikel yang diperoleh dari beberapa sumber jurnal, terdapat sepuluh artikel berikut penjelasannya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Witarini (2025) berjudul peningkatan kompetensi dan profesionalisme pustakawan dalam

era globalisasi.¹⁵ Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pustakawan dapat meningkatkan status mereka sebagai tenaga profesional di bidang perpustakaan dan aktif berpartisipasi dalam semua kegiatan lembaga induk mereka dengan menjadi lebih kompeten dan profesional. Fokus utama dalam peningkatan kompetensi bagi pustakawan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Rum dan Syamsuddin (2024) dengan judul pentingnya membangun kecerdasan emosional pustakawan di lingkungan kerja pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Jambi.¹⁶ Temuan dalam penelitian ini yaitu menjelaskan bagaimana kesadaran emosional, evaluasi kritis, dan keyakinan diri merupakan contoh bagaimana kecerdasan emosional mendukung efektivitas pustakawan. Fokus utama terhadap pustakawan di lingkungan kerja.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Nadhifah, Hapsari dan Karuniawan dengan judul peningkatan kompetensi pustakawan UPA Perpustakaan Universitas Jember di era digital melalui pendekatan intelektual,

¹⁵Komang Witarini, “Peningkatan Kompetensi Dan Profesionalisme Pustakawan Dalam Era Globalisasi,” 2025, 60–70.

¹⁶Muhammad Rum, “Pentingnya Membangun Kecerdasan Emosional Pustakawan Di Lingkungan Kerja Pelayanan Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Jambi,” no. 2 (2024): 17–30, <https://doi.org/10.30631/baitululum.v8i2.236>.

emosional dan spiritual.¹⁷ Temuan pada penelitian ini ialah menjelaskan bagaimana perilaku dan kompetensi pustakawan dipengaruhi secara positif oleh strategi peningkatan kompetensi yang diterapkan melalui acara sosial, konferensi, seminar pustakawan, dan kombinasi pendekatan intelektual, emosional, dan spiritual. Strategi-strategi ini juga menawarkan cara strategis untuk meningkatkan kualitas layanan di era digital. Fokus utama pada peningkatan kompetensi pustakawan.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Sholihah dan Masruri (2024) dengan judul membangun keterampilan interpersonal pustakawan.¹⁸ Temuan dalam penelitian ini adalah keterampilan interpersonal harus dimiliki oleh pustakawan, seperti komunikasi, kecerdasan emosional, kerjasama tim, negosiasi, manajemen konflik, mediasi, pemecahan masalah, dan pengambilan keputusan yang sangat penting bagi seorang pustakawan dalam bidang pelayanan. Fokus utama adalah keterampilan interpersonal pustakawan.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Azzahra (2024) tentang implementasi kecerdasan emosional pustakawan dalam melayani

pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.¹⁹ Temuan utamanya adalah pustakawan bagian layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan memiliki dedikasi tinggi terhadap profesi, ramah kepada pengguna, memiliki hubungan yang baik dengan pengguna, namun pustakawan belum memenuhi aspek kepedulian dalam melayani pemustaka. Fokus utamanya adalah dalam melayani pemustaka.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Sitorus dan Nurhayani berjudul emosional quality service pustakawan dalam melayani pemustaka di layanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Asahan.²⁰ Temuan utama dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa pustakawan yang memberikan emosional *quality service* yang baik dapat mempengaruhi peningkatan standar kualitas layanan perpustakaan dan kepuasan pemustaka. Fokus utama yaitu melayani pemustaka di layanan sirkulasi.
7. Penelitian dilakukan oleh Viyanis dan Kuntadi (2023) berjudul faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku administrasi publik: kecerdasan

¹⁷Khusnun Nadhifah, Maya Pradhipta Hapsari, and Teddy Karuniawan, "Peningkatan Kompetensi Pustakawan UPA Perpustakaan Universitas Jember Di Era Digital Melalui Pendekatan Intelektual , Emosional , Dan Spiritual," 2024, 72–82.

¹⁸Husna Amalina Sholihah and Anis Masruri, "Membangun Keterampilan Interpersonal Pustakawan" 8, no. 1 (2024): 19–28, <https://doi.org/10.29240/tik.v>.

¹⁹Azzahra, "Implementasi Kecerdasan Emosional Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan."

²⁰Sitorus and Nurhayani, "Emosional Quality Service Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Asahan."

emosional, profesionalisme dan disiplin kerja (literature review perilaku organisasi).²¹ Temuan dalam penelitian ini ialah perilaku administrasi publik dipengaruhi oleh disiplin kerja, profesionalisme, dan kecerdasan emosional. Fokus utama ialah faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku administrasi publik.

8. Penelitian yang dilakukan oleh Sumaryati, Yusup, Khadijah dan Suminar (2023) dengan judul kecerdasan emosional pustakawan dalam manajemen konflik di Perpustakaan Perguruan Tinggi di Karawang.²² Temuan utama dalam penelitian ini menunjukkan bahwa di setiap perpustakaan perguruan tinggi yang ada di Karawang mengalami konflik serupa, seperti konflik antarindividu, perselisihan pribadi dengan organisasi, dan konflik antar kelompok, Fokus utama tentang manajemen konflik di perpustakaan.
9. Penelitian yang dilakukan oleh Maitrianti (2021) pada judul hubungan antara kecerdasan intrapersonal dengan kecerdasan emosional.²³ Temuan pada penelitian ini dalam kecerdasan

emosional memiliki lima komponen yang merupakan gabungan daripada masing-masing kecerdasan intrapersonal dan kecerdasan interpersonal merupakan sebuah kelihaian dan keterampilan. Fokus utama pada hubungan kecerdasan intrapersonal dan kecerdasan emosional.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Batubara, Aditi dan Hidayah (2021) yang berjudul kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan dengan profesionalisme sebagai variabel intervening pada perusahaan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.²⁴ Temuan utama pada penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai PDAM Tirtanadi di Provinsi Sumatera Utara dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual. Fokus penelitian ini pada kinerja karyawan dengan profesionalisme sebagai variabel intervening.

Hasil terhadap sepuluh artikel yang dianalisis menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi terhadap pustakawan merupakan faktor paling dominan dalam meningkatkan profesionalisme pustakawan. Keterampilan intrapersonal dan interpersonal pustakawan dalam melayani

²¹Azzahra, "Implementasi Kecerdasan Emosional Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan."

²²Sumaryati et al., "Kecerdasan Emosional Pustakawan Dalam Manajemen Konflik Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Di Karawang."

²³Cut Maitrianti, "Hubungan Antara Kecerdasan Intrapersonal Dengan Kecerdasan Emosional" 11, no. 2 (2021): 291-305.

²⁴Batubara, Aditi, and Hidayah, "Pengaruh Kecerdasan Intelektual Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Profesionalisme Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara."

pemustaka baik di lingkungan kerja maupun pada layanan sirkulasi agar menghindari konflik yang terjadi di perpustakaan. Secara keseluruhan, sepuluh penelitian menunjukkan bahwa meningkatkan profesionalisme pustakawan memerlukan kecerdasan emosional. Pertumbuhan kompetensi, kualitas layanan, keterampilan interpersonal, penyelesaian konflik, kinerja, dan kepuasan pengguna semuanya dipengaruhi secara positif oleh kecerdasan emosional. Oleh karena itu, di era globalisasi dan digitalisasi, meningkatkan kecerdasan emosional merupakan strategi krusial untuk menghasilkan pustakawan yang terampil dan adaptif.

1. Kecerdasan Emosional

Pustakawan harus memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna, menjadikannya sumber daya manusia yang penting untuk kemajuan perpustakaan. Penerapan etika, yang berarti memiliki kebiasaan yang teratur, mematuhi peraturan, dan bertindak dengan cara yang ramah dan santun terhadap orang lain, sangat penting dalam proses pelayanan terhadap kepentingan umum.²⁵ Dengan

waktu, pustakawan tidak hanya harus memperhatikan etika, tetapi juga harus memahami dan mengendalikan berbagai jenis pemustaka. Ini sulit untuk mengendalikan emosi, tetapi profesionalisme berarti memberikan yang terbaik saat bekerja. Walaupun masalah sering terjadi pada setiap orang, seperti pustakawan, mereka harus sebisa mungkin mengidentifikasi masalah tersebut dan mengelolanya di luar pekerjaan untuk menjaga keharmonisan di antara karyawan dan pemustaka.

Goleman menggambarkan kecerdasan emosional sebagai kemampuan seseorang untuk mengelola perasaan mereka sehingga mereka dapat diungkapkan secara tepat dan efektif. Menurutnya, kecerdasan emosional juga merupakan faktor terbesar yang menentukan keberhasilan seseorang di tempat kerja. Menurut Goleman lima komponen kecerdasan emosional sebagai berikut:²⁶

1) *Self-awareness* yaitu kemampuan

²⁵Denisa Salsabila Viyanis and Cris Kuntadi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Administrasi Publik: Kecerdasan Emosional, Profesionalisme Dan Disiplin Kerja (Literature Review

Perilaku Organisasi)" 1, no. 4 (2023): 148-60, <https://doi.org/10.47861/sammajiva.v1i4.532>.

²⁶Goleman, *Emotional Intelligence : Why It Can Matter More Than IQ*.

untuk mengidentifikasi dan memahami sepenuhnya bagaimana merasa tentang diri sendiri. Dalam hal ini, pustakawan harus memahami kemampuan dirinya sendiri, atau yang lebih umum disebut "*who i am?*"

- 2) *Managing emotions* Mengelola perasaan atau mengendalikan perasaannya Pustakawan juga manusia, seperti orang lain. Dalam pekerjaan mereka setiap hari, pustakawan dapat bertemu dengan banyak hal, seperti orang yang banyak berbicara atau berselisih pendapat dengan rekan kerja mereka. Karena itu, setiap pustakawan harus mengontrol emosinya untuk tetap positif dan tidak menyakiti orang lain.
- 3) *Motivating oneself* yang artinya seseorang dengan kecerdasan emosional yang tinggi memiliki hasrat untuk bekerja secara efektif dan produktif dalam berbagai situasi. Oleh karena itu, agar seluruh tugas terasa ringan, pustakawan juga harus memiliki motivasi dan keuletan.
- 4) *Recognizing emotions in others* atau empati sebagai dasar untuk memahami emosi orang lain Pustakawan juga harus memiliki empati dan kemampuan untuk terhubung dengan orang lain serta dengan tulus membantu orang

lain, terutama pemustaka.

- 5) *Handling relationships* adalah seni menjalin hubungan dengan orang lain. Individu yang unggul dalam hal ini memiliki interaksi yang lancar dengan orang lain atau bahkan menjadi bintang sosial yang terkenal. Kemampuan untuk membangun kepercayaan orang lain dan mendapatkan rasa hormat dari orang yang dijumpainya dalam konteks pustakawan. Misalnya, pemustaka akan lebih nyaman untuk bertanya kembali kepada pustakawan setelah mereka merasa puas.

Sangat penting dalam dunia kerja, pustakawan dapat menerapkan elemen-elemen di atas saat bekerja untuk menambah nilai. Beberapa penelitian Goleman telah menunjukkan bahwa kecerdasan emosional jauh lebih penting daripada kecerdasan intelektual. Kecerdasan intelektual hanya menyumbang 20% faktor hidup, sedangkan sisa 80% dipenuhi oleh kekuatan luar.²⁷ Seseorang harus belajar mengenali dirinya sendiri sebelum dapat memahami orang lain. Kecerdasan emosional dan kecerdasan hati sangat membantu dalam meningkatkan ketajaman emosional yang diperlukan

²⁷Jamaluddin, "Pengaruh Kelelahan Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Perpustakaan Di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin," *Jurnal Penelitian Dan Ilmu Teknologi Komputer* 14, no. 1 (2015): 42-51.

untuk membangun modal sosial, yaitu jaringan atau hubungan dengan orang lain yang membantu komunitas dan organisasi mencapai kebaikan bersama. Oleh karena itu, agar pustakawan dan pemustaka dapat berinteraksi secara profesional tanpa dipengaruhi oleh kebencian, perlu adanya kerjasama. Menurut Tridhonanto, ada beberapa komponen kecerdasan emosional:²⁸

- 1) Kecakapan pribadi, yang mencakup kemampuan untuk mengendalikan diri sendiri.
- 2) Kecakapan sosial, yang mencakup kemampuan untuk menangani hubungan.
- 3) Keterampilan sosial, yang mencakup kemampuan untuk menghasilkan tanggapan yang diinginkan orang lain.

2. Profesionalisme Pustakawan

Menurut Mudlofir, profesionalitas adalah suatu sebutan untuk kualitas sikap para anggota suatu profesi terhadap profesinya serta derajat pengetahuan dan keahlian yang mereka miliki untuk dapat melakukan tugas-tugasnya.²⁹ Sebagian besar orang menganggap pekerjaan pustakawan hanya menyimpan buku; namun, mereka

harus melakukan lebih dari itu, seperti mengelola, merawat, melayani, mengkatalogisasi, dan menangani bencana. Ini adalah pekerjaan yang sulit dan membutuhkan keterampilan untuk menanganinya. Oleh karena itu, untuk menjadi pustakawan profesional, seorang pustakawan harus memiliki kualitas berikut:³⁰

- 1) Keahlian dan kompetensi di bidangnya
- 2) Kinerja yang berkualitas
- 3) Mengelola kecerdasan emosional
- 4) Kemampuan untuk berkomunikasi
- 5) Mempunyai arakter yang baik tentang penelitian yang dilakukan.

Perlu ditekankan bahwa tidak semua orang memiliki kemampuan untuk menjadi pustakawan, terutama pustakawan yang berpengalaman dalam bidang mereka. Semuanya membutuhkan keahlian dan kemampuan untuk mengendalikan diri. Modal awal untuk menjadi pustakawan yang mandiri dan kompeten yang tidak hanya mahir di bidang mereka tetapi juga mampu mengatur dan mengendalikan emosinya saat menghadapi berbagai karakter

²⁸Hak, Rum, and Muhamad Azwar, *Antara Kecerdasan Emosional Dan Pengembangan Karir*.

²⁹Yuli Hartono, "Pengaruh Kecerdasan Intelektual Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kompetensi Dan Profesionalisme Guru Taman Kanak-Kanak Kecamatan Nanga Pinoh," n.d., 1-17.

³⁰Aisha Rachmalia Rayhan, "Profesi Pustakawan Yang Dianggap Terbelakang," *Sustainability (Switzerland)* 11, no. 1(2019):1-14, http://sciotea.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017Eng8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_Sistem_Pembetulan_Terpusat_Strategi_Melestari.

pemustaka adalah sifat ini. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, pustakawan adalah orang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan dan memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengelola dan memberikan layanan perpustakaan.³¹ Hal ini tidak hanya perlu dipelajari secara mandiri, tetapi juga memerlukan pelatihan yang sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Kecerdasan emosional tidak didasarkan pada kepintaran, tetapi pada sifat pribadi yang mampu mengarahkan pemikiran untuk membuat keputusan.³²

Pustakawan harus dapat berkomunikasi dengan kecerdasan emosional. Dengan menggunakan kecerdasan emosional, mereka akan belajar mengendalikan, mengontrol, dan mengatur perasaan mereka sehingga mereka dapat mengekspresikan diri mereka secara tepat dan efektif. David H. Maister mengatakan bahwa orang-orang

profesional diandalkan dan dipercaya karena mereka ahli, terampil, berpengetahuan, bertanggung jawab, tekun, disiplin, dan serius dalam menjalankan tugas pekerjaannya.³³ Untuk menjadi profesional dalam bekerja, Anda perlu mendapatkan pelatihan bukan hanya teori; Anda harus menggunakannya dalam praktik untuk melihat situasi dengan berbagai karakteristik pengguna.

KESIMPULAN DAN SARAN

Sangat penting bagi pustakawan untuk memiliki kecerdasan emosional; mereka harus dapat menyadari, mengelola, dan mengendalikan sesuai dengan prosedur operasi yang berlaku di setiap tempat kerja. Pustakawan tidak dapat melakukan ini secara mandiri; mereka juga harus mendapatkan pendidikan atau pelatihan untuk dapat mengelola emosi dengan baik. Dalam melatih kecerdasan emosional secara langsung, pustakawan harus memahami dan memahami berbagai

³¹Anton Risparyanto, "Profesi Pustakawan Dalam Pandangan Islam," *Buletin Perpustakaan* 4, no. 1 (2021): 81-92.

³²Azzahra, "Implementasi Kecerdasan Emosional Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan."

³³Batubara, Aditi, and Hidayah, "Pengaruh Kecerdasan Intelektual Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Profesionalisme Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara."

karakteristik pemustaka. Pustakawan juga harus bertanggung jawab atas pekerjaan mereka karena mereka harus menjadi profesional dan tidak melibatkan masalah pribadi dengan pekerjaan mereka. Pustakawan memerlukan pelatihan atau pendidikan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal mereka, seperti berkomunikasi dengan baik, mengelola stres, meningkatkan pelayanan, bekerja sama dengan tim, dan mengembangkan karier mereka sebagai pustakawan.

REFERENSI

- Amalina Sholihah, Husna, and Anis Masruri. "Membangun Keterampilan Interpersonal Pustakawan" 8, no. 1 (2024) <https://doi.org/10.29240/tik.v>.
- Azzahra, Berliana Yasmina. "Implementasi Kecerdasan Emosional Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan." *Ayan* 15, no. 1 (2024)
- Batubara, Maisarah, Bunga Aditi, and Aulia Nurul Hidayah. "Pengaruh Kecerdasan Intelektual Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Profesionalisme Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara." *JaManKu* 3, no. 1 (2021)
- Farhanah, Nazzatul, and Sri Rohyanti Zulaikha. "Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Kinerja Pustakawan Di Perpustakaan." *Kajian Informasi Dan Perpustakaan* 4, no. 2 (2016)
- Goleman, Daniel. *Emotional Inttelligence : Why It Can Matter More Than IQ*, 2012.
- Hak, Ade Abdul, Muhamad Rum, and Muhamad Azwar. *Antara Kecerdasan Emosional Dan Pengembangan Karir*. Repository.Uinjkt.Ac.Id, 2021. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/54698%0Ahttp://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/54698/2/ebook.pdf>.
- Hartono, Yuli. "Pengaruh Kecerdasan Intelektual Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kompetensi Dan Profesionalisme Guru Taman Kanak-Kanak Kecamatan Nanga Pinoh," n.d.
- Jamaluddin. "Pengaruh Kelelahan Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Perpustakaan Di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin." *Jurnal Penelitian Dan Ilmu Teknologi Komputer* 14, no. 1 (2015).
- Maitrianti, Cut. "Hubungan Antara Kecerdasan Intrapersonal Dengan Kecerdasan Emosional" 11, no. 2 (2021).
- Nadhifah, Khusnun, Maya Pradhipta

- Hapsari, and Teddy Karuniawan. "Peningkatan Kompetensi Pustakawan UPA Perpustakaan Universitas Jember Di Era Digital Melalui Pendekatan Intelektual , Emosional , Dan Spiritual," 2024.
- Rayhan, Aisha Rachmalia. "Profesi Pustakawan Yang Dianggap Terbelakang." *Sustainability (Switzerland)* 11, no. 1 (2019). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUS_AT_STRATEGI_MELESTARI.
- Risparyanto, Anton. "Profesi Pustakawan Dalam Pandangan Islam." *Buletin Perpustakaan* 4, no. 1 (2021).
- Rizmiardhani, Anisha, and Endang Fatmawati. "Analisis Kecerdasan Emosional Dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang." *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 1, no. 1 (2012).
- Rum, Muhammad. "Pentingnya Membangun Kecerdasan Emosional Pustakawan Di Lingkungan Kerja Pelayanan Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Jambi," no. 2 (2024). <https://doi.org/10.30631/baitululum>.
- v8i2.236.
- Salsabila Viyanis, Denisa, and Cris Kuntadi. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Administrasi Publik: Kecerdasan Emosional, Profesionalisme Dan Disiplin Kerja (Literature Review Perilaku Organisasi)" 1, no. 4 (2023). <https://doi.org/10.47861/sammajiva.v1i4.532>.
- Sitorus, Rahmatullaili, and Nurhayani Nurhayani. "Emosional Quality Service Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Asahan." *Journal of Education Research* 4, no. 3 (2023):. <https://doi.org/10.37985/jer.v4i3.389>.
- Sumaryati, Novera, Pawit M. Yusup, Ute Lies Siti Khadijah, and Jenny Ratna Suminar. "Kecerdasan Emosional Pustakawan Dalam Manajemen Konflik Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Di Karawang." *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 18, no. 1 (2022):. <https://doi.org/10.22146/bip.v18i1.3956>.
- Witarini, Komang. "Peningkatan Kompetensi Dan Profesionalisme Pustakawan Dalam Era Globalisasi," 2025.