

**ANALISIS *HOSPITALITY* DAN *PERSONAL BRANDING* PUSTAKAWAN
DALAM MEMBERIKAN LAYANAN INFORMASI DI BALAI
LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIT GRHATAMA PUSTAKA**



**Oleh :
Ade Yul Pascasari Katili, S.IP
NIM : 17200010010**

TESIS

**Diajukan Kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Master of Arts
Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi**

**YOGYAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Ade Yul Pascasari Katili, S.IP**
NIM : 17200010010
Jenjang : Magister
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, April 2019

Saya yang menyatakan,



Ade Yul Pascasari Katili, S.IP

NIM : 17200010010

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Ade Yul Pascasari Katili, S.IP**
NIM : 17200010010
Jenjang : Magister
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, April 2019

Saya yang menyatakan,



Ade Yul Pascasari Katili, S.IP

NIM : 17200010010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
PASCASARJANA

PENGESAHAN

Tesis berjudul : *ANALISIS HOSPITALITY DAN PERSONAL BRANDING*
PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN INFORMASI DI
BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIT GRHATAMA PUSTAKA

Nama : Ade Yul Pascasari Katili
NIM : 17200010010
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Tanggal Ujian : 6 Mei 2019

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Master of Arts (M.A.)

Yogyakarta, 13 Mei 2019



Direktur,
Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D.
NIP. 19711207 199503 1 002

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN TESIS**

Tesis berjudul : ANALISIS *HOSPITALITY* DAN *PERSONAL BRANDING*
PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN INFORMASI DI
BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIT GRHATAMA PUSTAKA

Nama : Ade Yul Pascasari Katili

NIM : 17200010010

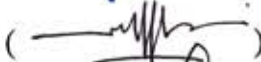
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

telah disetujui tim penguji ujian munaqasyah:

Ketua Sidang Ujian/Penguji: Dr. Mohammad Yunus, Lc., M.A.



Pembimbing/Penguji : Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SS., M.Si. ()

Penguji : Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.IP., M.Si.



diuji di Yogyakarta pada tanggal 6 Mei 2019

Waktu : 14.00 – 15.00 WIB.

Nilai Tesis : 91/A-

Predikat : Dengan Pujian/~~Sangat Memuaskan~~/Memuaskan

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.,
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalammu'alaikum wr. wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

**ANALISIS *HOSPITALITY* DAN PERSONAL BRANDING PUSTAKAWAN
DALAM MEMBERIKAN LAYANAN INFORMASI DI BALAI LAYANAN
PERPUSTAKAAN UNIT GRHATAMA PUSTAKA**

Yang ditulis oleh:

Nama : Ade Yul Pascasari Katili, S.IP
NIM : 17200010010
Jenjang : Magister (S2)
Prodi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister Interdisciplinary Islamic Studies.

Wassalammu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, April 2019
Pembimbing,



Dr. Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SIP., M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan studi analisis *hospitality* dan *personal branding* pustakawan dalam memberikan layanan informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui gambaran aspek *hospitality* pustakawan di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka, gambaran aspek *personal branding* pustakawan, serta faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan aspek *hospitality* dan *personal branding* pustakawan. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Peneliti melakukan pemilihan informan melalui teknik *purposive sampling*. Teknik pengambilan data yang dilakukan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun analisis data yang digunakan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sementara uji keabsahan data dilakukan dengan melakukan teknik triangulasi sumber, metode, waktu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1. Gambaran aspek *hospitality* yang telah diterapkan oleh pustakawan di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka adalah mengelola mutu, partisipasi diri, komunikasi, *goals*, *problem solving*, disiplin, peka terhadap tren, peka terhadap pengguna, kreatif, energik dan diplomatis serta ambisius. Keseluruhan aspek-aspek tersebut telah dilaksanakan oleh pustakawan dalam memberikan layanan informasi di perpustakaan. 2. Aspek *personal branding* yang telah dilaksanakan oleh pustakawan Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka adalah *self reflection*, *continous learning*, strategi marketing, *relationship network*, *deliver your message*, dan teknologi. 3. Faktor pendukung dalam penerapan *hospitality* dan *personal branding* adalah sumber daya manusia, kebijakan pemimpin, tunjangan jabatan, sarana prasarana, pembinaan pegawai dan kunjungan. Untuk faktor penghambat yang mempengaruhi adalah beban kerja, minimnya sumber daya manusia, minimnya anggaran, gaya kepemimpinan, pemustaka, dan sarana prasarana. Saran dalam penelitian ini adalah 1. Ada dua aspek yang perlu ditingkatkan oleh pustakawan di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka mengenai aspek *hospitality* yaitu peka terhadap tren yakni pemanfaatan *online service provider* melalui sosial media masing-masing dan bersikap ambisius. 2. Pada aspek *personal branding*, indikator yang perlu di perhatikan sekaligus dikembangkan lebih baik lagi adalah pemanfaatan serta penguasaan teknologi informasi guna pelayanan informasi yang maksimal bagi pemustaka. 3. Faktor pendukung dan penghambat yang perlu diperhatikan oleh Pimpinan Balai layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka agar meninjau kembali kebijakan dalam berbagai aspek di perpustakaan khususnya yang berkaitan dengan *hospitality* dan *personal branding* pustakawan.

Kata kunci: *Hospitality*, *Personal Branding*, Pustakawan, Layanan Informasi

ABSTRACT

This research is a study of hospitality and personal branding analysis of librarians in providing information services at the Grhatama Library Service Center. The purpose of this study was to find out the description of the hospitality aspects of librarians at the Grhatama Library Service Center, the description of librarians personal branding aspects, as well as supporting and inhibiting factors in applying the hospitality and personal branding aspects of librarians. This type of research is qualitative using a descriptive approach. The researcher selected informants through the snowball sampling technique. Data retrieval techniques are carried out, namely observation, interviews, and documentation. The data analysis is used through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. While the data validity test is done by doing source triangulation techniques, methods, time. These research results show that: 1. Description of the hospitality aspect that has been applied by librarians at the Grhatama Unit Library Service Center is managing quality, self participation, communication, goals, problem solving, discipline, sensitive to trends, sensitive to users, creative, energetic and diplomatic and ambitious. All of these aspects have been carried out by librarians in providing information services in the library. 2. The personal branding aspect that has been carried out by the librarian of the Grhatama Unit Library Service Center is self reflection, continuous learning, marketing strategies, relationship networks, deliver your message, and technology. 3. Supporting factors in the application of hospitality and personal branding are human resources, leader policies, position allowances, facilities, employee coaching and visits. For inhibiting factors that affect workload, lack of human resources, lack of budget, leadership style, library, and infrastructure. Suggestions in this study are 1. There are two aspects that need to be improved by librarians at the Grhatama Pustaka Library Service Center regarding aspects of hospitality, which are sensitive to the trend of using online service providers through their respective social media and being ambitious. 2. In the aspect of personal branding, the indicators that need to be considered as well as better developed are the utilization and mastery of information technology to maximize information services for users. 3. Supporting and inhibiting factors that need to be considered by the Head of Library Services Unit Grhatama Pustaka is to review the policies in various aspects of the library, especially those with hospitality and personal branding of librarians.

Key Word: Hospitality, Personal Branding, Librarians, Information Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan tesis berjudul “Analisis *Hospitality* dan Personal Branding Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka”. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat kelengkapan studi untuk menyelesaikan Program Magister Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan Tesis ini, penulis mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini pertama sekali penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda Drs. Ansar Katili M.Kes dan Ibunda Dra. Yuslina Utina yang selalu memberikan do’a dan kasih sayang yang tak terhingga kepada Penulis. Kakak-kakakku tercinta Shieddiqy Yushari Katili, Chitra Yuliasri Katili dan Rismunandar Katili yang telah memberikan dukungan, motivasi dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan penulis.

Dalam menyelesaikan tesis ini, penulis mendapat bantuan, bimbingan, dorongan dari berbagai pihak sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan dan bantuan selama proses penyelesaian tesis ini. Secara khusus penulis tuturkan terima kasih kepada :

1. Prof. Drs. K.H. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
2. Prof. Noorhaidi, M.A., M. Phil., Ph.D., selaku Direktur Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
3. Rof’ah, S.Ag., BSW., M.A., Ph.D selaku Ketua Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;

4. Dr. Roma Ulinnuha, S.S., M. Hum, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan bantuan selama proses perkuliahan;
5. Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SIP., M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan kritik dan saran terhadap penulisan tesis;
6. Dr. Mohammad Yunus, Lc., M.A, selaku Ketua Penguji yang telah memberikan kritik dan saran selama proses revisi tesis;
7. Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.IP., M.Si, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran selama proses revisi tesis;
8. Seluruh Dosen Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah tulus memberikan pengajaran kepada penulis selama menyelesaikan pendidikan;
9. Staff Akademik Bagian Tata Usaha Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, terkhususnya Prof. Jatno, Mba Intan dan Ibu Tri yang telah banyak membantu penulis selama menyelesaikan pendidikan;
10. Waty Marliawati, SH, M.Kes, selaku Kepala Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka yang telah memberikan izin untuk penelitian;
11. Bapak/Ibu Pustakawan Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka terutama Bapak Zulfa Kurniawan selaku Pustakawan Pendamping Lapangan yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian ini;
12. Teman-teman seperjuangan IPI-B 2017, Bhaskoro, DC. Prasetyo, Hafidzatul Wahidah, Fitri Kartika, Hilda Syaf'aini, Lisa Noviani, Nurrahma, Selvi Revilla, Mas Muse Hadi, Shinta Nofita, Pak Didik, Bu Utari, Bu Isrowiyanti yang hampir dua tahun terakhir menemani masa-masa perkuliahan penulis;
13. S3_Sahabat Sedunia Seakhirat, Mas Muse Hadi, akakku Hilda Syaf'aini, Shinta Nofita Sari, Nurrahma Yanti, dan Lisa Noviani, terima kasih atas segalanya. Terimakasih atas semua bantuannya selama ini. Kalian terbaik...;
14. Akak-akak motivator: Hilda Syaf'aini, terimakasih atas tekanan semangat yang diberikan, bantuan tak terhingga dalam pengerjaan Tesis, besar upahmu di Surga kak. Dan untuk akak Ernawati, terimakasih atas pencerahannya di menit-menit terakhir dalam penelitian ini;

15. Hendi Prasetyo, terimakasih atas ide, saran, kritik yang sangat membantu penulisan Tesis ini sedari awal;
16. My Fiance, Aditya Andriansyah Permanajati, terimakasih atas segala dukungan ketika kuliah, cinta, dan kasih sayang yang tiada habisnya. *See yaa soon baby...*;
17. Serta semua pihak yang telah membantu menyelesaikan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dalam membantu menyempurnakan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua orang yang membaca dan dapat dijadikan acuan untuk mengembangkan bidang keilmuan.

Yogyakarta, April 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Pernyataan Keaslian	ii
Pernyataan Bebas Plagiasi	iii
Pengesahan.....	iv
Persetujuan Tim Penguji UjianTesis.....	v
Nota Dinas Pembimbing	vi
Abstrak	vii
<i>Abstract</i>	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. TujuanP enelitian dan Manfaat Penelitian.....	8
1. Kegunaan Penelitian.....	8
2. Kegunaan Praktis.....	9
D. Jadwal Penelitian.....	9

E. Kajian Pustaka.....	9
F. Kerangka Teori	14
1. Pustakawan.....	14
2. Hospitality Pustakawan.....	15
3. Personal Branding	22
4. Layanan Informasi	29
5. Faktor Pendukung Maupun Penghambat Penerapan Hospitality dan Personal Branding	30
6. PerpustakaanUmum	32
G. Metode Penelitian	33
1. Jenis Penelitian	33
2. Subjek & Objek Penelitian.....	34
3. Informan Penelitian.....	34
4. Teknik Pengumpulan Data.....	36
5. Uji Validitas Data.....	37
6. Metode Analisis Data	39
H. Sistematika Pembahasan.....	40

BAB II GAMBARAN UMUM BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIT

GRHATAMA PUSTAKA 41

A. Sejarah Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka.....	41
B. Visi dan Misi Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka	42
C. Struktur Organisasi Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka	42
D. Fasilitas Layanan di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama	

Pustaka	43
E. Data Kunjungan Fisik, Koleksi, Pemanfaatan Koleksi, dan Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka.....	45
F. Ketentuan Umum di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka	47
BAB III PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Aspek <i>Hospitality</i> Pustakawan dalam Memberikan Layanan Informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka	49
B. Gambaran Aspek <i>Personal Branding</i> Pustakawan dalam Memberikan Layanan Informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka	67
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Penerapan <i>Hospitality</i> dan Personal Branding Pustakawan dalam Memberikan Layanan Infomasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka	77
BAB IV PENUTUP	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran.....	90
Daftar Pustaka	92
Lampiran 1 Catatan Pra-Penelitian	96

Lampiran 2 Pedoman Observasi	98
Lampiran 3 Kronologi Penelitian.....	99
Lampiran 4 Pedoman Wawancara	101
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	103
Lampiran 6 Transkrip Wawancara.....	105
Lampiran 7 Pernyataan Persetujuan Informan.....	144
Daftar Riwayat Hdup	155

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Lokasi Layanan Perpustakaan Keliling, 45
Tabel 2	: Kunjungan Fisik Tahun 2017, 46
Tabel 3	: Pinjaman Koleksi Tahun 2017, 46
Tabel 4	: Pemanfaatan Koleksi Tahun 2017, 47
Tabel 5	: Pustakawan dalam Penelitian, 48
Tabel 6	: Faktor Pendukung Hospitality dan Personal Branding, 86
Tabel 7	: Faktor Penghambat Hospitality dan Personal Branding, 87

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 : Bagan Struktur Organisasi Balai Layanan Unit Grhatama Pustaka, 43
- Gambar 2 : Sumber Daya Manusia di Grhatama Pustaka, 52
- Gambar 3 : Forum Komunikasi Antar Pustakawan, 55
- Gambar 4 : *Online Service Provider* Perpustakaan, 60
- Gambar 5 : Bentuk Kepekaan Perpustakaan Terhadap Anak Berkebutuhan Khusus, 62
- Gambar 6 : Kegiatan Pembekalan Pegawai Perpustakaan, 69
- Gambar 7 : Kegiatan Mendongeng Yang Edukatif, 71
- Gambar 8 : Salah Satu Koleksi Langka Milik Perpustakaan, 74
- Gambar 9 : Sarana Prasarana Perpustakaan Grhatama Pustaka, 80
- Gambar 10 : Fasilitas Menghibur Yang disediakan Oleh Perpustakaan, 81
- Gambar 11 : Salah Satu Bentuk Pembinaan Pegawai Perpustakaan , 82
- Gambar 12 : Siklus Faktor Pendukung dan Penghambat Hospitality dan Personal Branding di Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka, 87

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Informasi merupakan faktor utama yang menjadi kebutuhan bagi manusia. Informasi mampu menepatkan dirinya menjadi pusat dari berbagai sumber ilmu pengetahuan. Nyatanya, tidak ada individu yang akan menolak serta tidak membutuhkan informasi terlepas dari apapun latar belakang profesi individu tersebut. Menurut Feeny dan Grieves informasi yang paling sering dikutip adalah “that which reduce uncertainty”, maka dalam hal itu sangat beragam; ada informasi lisan dan informasi terekam. Jumlah informasi inipun setiap saat akan bertambah sejalan dengan siklus kehidupan manusia di dunia. Jadi informasi dalam konteks ini adalah informasi yang terekam dan diolah di perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan¹. Informasi merupakan sumber dimana kita dapat mengurangi segala hal yang tidak jelas dan merubah hal tersebut menjadi lebih jelas.

Perpustakaan sebagai pusat sumber daya informasi menjadi tulang punggung gerak majunya sebuah institusi.² Perpustakaan mempunyai peranan sebagai pusat sumber informasi edukatif, penelitian dan pengembangan, dan pusat sumber informasi umum. Sumber data dan informasi belum dapat digunakan secara maksimal untuk menjadi sumber daya yang berguna bagi pengguna

¹ Tafrikhuddin. “Kontribusi Perpustakaan Sebagai Pusat Sumber Informasi dan Pendidikan Pada Awal Peradaban Islam,” *FIHRIS*, Vol. II, No. 2 (Juli-Desember 2007): 18.

² Wiji Suwarno. *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2013). 15.

perpustakaan karena pada dasarnya individu akan datang ke perpustakaan ketika mereka dihadapkan dengan sekelumit kebutuhan dalam memenuhi informasi yang mereka butuhkan. Oleh karena itu, perpustakaan sudah seharusnya dapat menjalankan fungsinya secara maksimal.

Ditinjau dari konteks sosial, sebuah lembaga yakni perpustakaan adalah sebagai semesta sosial independen yang punya hukum-hukum keberfungsian sendiri. Terkait dengan keberfungsian anggota-anggotanya, hubungan-hubungan kekuasaannya yang spesifik, yang mendominasi dan yang didominasi.³ Hal ini dapat disebut sebagai siklus hidup sosial yang terjadi di lingkungan perpustakaan yang didalamnya terdapat hierarki structural dan terus berproses guna menjalankan fungsi sosialnya didalam masyarakat kultural di era modernisasi saat ini.

Fungsi perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi atau *information provider*, adalah dapat memberikan layanan informasi semaksimal mungkin kepada penggunanya, aspek penunjang yang perlu diperhatikan adalah aspek fisik yakni fasilitas serta prasarana yang dapat mendukung terciptanya layanan informasi yang memuaskan. Namun hendaknya kita tidaklah merasa puas dengan pemenuhan aspek fisik tersebut, adalah aspek keramah-tamahan (*hospitality*⁴) yang

³ Kuku Yudha Karnata. "Paradigma Teori Arena Produksi Kultural Sastra: Kajian Terhadap Pemikiran Pierre Bourdieu". *Jurnal Poetika*. Vol. 1, No. 1. (Juli 2013), 5.

⁴*The reception and entertainment of guests, visitors or strangers with liberality and goodwill. Hospitable = offering a friendly welcome to guests. Hospitality = being hospitable.* Hospitality merupakan bagaimana cara kita menerima dan menghibur tamu, pengunjung, atau orang asing dengan keterbukaan dan niatan yang baik. Hospitality akan sangat berkaitan dengan cara seseorang dalam bersikap ramah melayani tamu, atau pengunjung suatu institusi dalam hal ini adalah perpustakaan. Hospitality disebut juga sebagai keramah-tamahan. A. Bambang Sujatno. *Hospitality, Secret Skills, Attitudes, and Performances for Restaurant Manager*. (Yogyakarta: ANDI, 2011), 2.

mampu memberikan perasaan puas bagi pengguna perpustakaan. Apabila lingkungan perpustakaan mampu menciptakan atmosfer keramah-tamahan ini, maka *feedback* yang didapat oleh pihak perpustakaan adalah loyalitas dan sebuah hubungan (*linked*) yang saling mendukung antara pengguna dan pengelola perpustakaan.

Dalam mendukung istilah *hospitality* ini, maka bentuk keramah-tamahan yang dapat ditawarkan oleh perpustakaan adalah dengan mengumpulkan berbagai macam material yang berkaitan dengan beragam industri, bidang dan ilmu pengetahuan.⁵ dengan terwujudnya layanan informasi yang beragam di perpustakaan, maka perpustakaan sudah bersikap ramah kepada pengguna perpustakaan. Sumber daya manusia yang mengolah material di perpustakaan juga perlu mendapat perhatian oleh perpustakaan itu sendiri. Pustakawan sebagai sumber daya manusia sekaligus sebagai roda penggerak dinamika kegiatan yang berlangsung di perpustakaan. Keberhasilan perpustakaan dalam melayani kebutuhan informasi sangat bergantung pada kemampuan pustakawan dalam berinteraksi dengan penggunanya.

Kenyaman yang tercipta di lingkungan perpustakaan berasal dari keramah-tamahan yang diciptakan oleh pustakawan itu sendiri. Dalam mendukung aspek kenyamanan ini maka pustakawan perlu memiliki *personal branding*. *Personal branding* yang dimaksud adalah berani bersikap asertif kepada pemustaka, memiliki strategi khusus termasuk berani berinovasi dalam hal visi, misi, sistem

⁵ Tim Bottorf. "Hospitality Management: A Guide to Key References Works". *Reference Services Review*. Vol. 41, No. 4, (Juli, 2013), 605.

kerja, serta berjiwa karismatik. Pustakawan juga perlu menyediakan ruang tersendiri dalam memonitori permasalahan apa saja yang muncul di perpustakaan serta bersikap cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah tersebut.⁶ Dengan *personal branding* tersebut pustakawan dapat menunjukkan nilai tersendiri sebagai usaha maupun strategi dalam memasarkan *skill* mumpuni yang dimilikinya.

Personal branding dapat meningkatkan nilai pustakawan dengan menekankan pada seberapa baik pustakawan dalam memberikan pelayanan yang efektif yaitu pelayanan yang dapat mempengaruhi pengguna perpustakaan. Hal besar yang bisa dirasakan oleh pihak perpustakaan apabila pustakawan memiliki *personal branding* adalah kepuasan pengguna, pelayanan yang berkualitas, niat untuk kembali menggunakan jasa layanan perpustakaan, dan yang paling penting adalah kepercayaan pengguna itu sendiri.⁷ Memiliki *brand* yang dapat mengemas personalitas pustakawan merupakan suatu terobosan yang gemilang di era mobilitas informasi yang kian pesat ini. *Branding* memberikan suatu efek mempengaruhi pengguna untuk merasa puas hingga percaya kepada pustakawan yang mampu menunjukkan nilai *personal branding* yang dimilikinya.

Guna mengetahui penerapan *hospitality* dan *personal branding* pustakawan dalam memberikan layanan informasi sesuai dengan uraian sebelumnya, maka peneliti menjadikan Perpustakaan Grahatama Pustaka sebagai tempat penelitian, perpustakaan ini juga dapat dikategorikan sebagai perpustakaan

⁶ Susanne Dida. "Personal Branding Tri Rismaharini the Provision in Media". In *Proceedings of MICoMS 2017*. Vol 1, (Juli, 2018), 307.

⁷ Ross Gordon dkk. "Unlocking the potential of branding in social marketing services: utilising brand personality and brand personality appeal". *Journal of Services Marketing*. Vol. 30, No. 1, (Agustus, 2016), 49-50.

umum.⁸ Alasan utama memilih perpustakaan tersebut sebagai tempat penelitian karena atas dasar cakupan dalam melayani kebutuhan informasi yang diberikan perpustakaan tersebut lebih luas apabila dibandingkan dengan jenis perpustakaan lain. Perpustakaan ini mampu melayani berbagai kalangan pengguna tanpa batasan tertentu atau dalam kata lain mampu melayani segala lapisan masyarakat yang memiliki beragam karakteristik dan kebutuhan informasi.

Adapun problematika yang turut menghiasi wajah perpustakaan saat ini, sesuai dengan beberapa temuan di lapangan, keenganan datang ke perpustakaan ternyata lebih banyak disebabkan oleh sikap para staf dan pustakawannya yang kurang bersahabat. Rata-rata bermuka masam, dan kurang ramah, saat melayani pengunjung serta tidak menunjukkan antusiasme yang tinggi.⁹ Hal ini seperti menjadi masalah utama yang perlu dibenahi baik oleh perpustakaan secara umum maupun dari segi pustakawan itu sendiri secara khusus. Implementasi *hospitality* maupun *personal branding* yang kuat dapat menjadi solusi jitu dalam menanggulangi masalah tersebut.

Namun satu hal yang menjadi sorotan adalah minimnya komunikasi yang efektif antara pustakawan dan pengguna. Pustakawan hanya berada dibalik layar dan hanya staf kontrak atau petugas yang berhadapan langsung dengan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa *hospitality* dan *personal branding* yang dimiliki

⁸ Perpustakaan Umum mempunyai tugas melayani umum atau semua anggota lapisan masyarakat yang memerlukan jasa perpustakaan dan informasi. Ciri-ciri perpustakaan umum adalah terbuka untuk umum, dibiayai oleh dana umum, dan jasa yang diberikan pada hakikatnya bersifat cuma-cuma. Purwono. *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 7.

⁹ Endang Fatmawati. *The Art of Library: Ikatan Esai Bergizi tentang seni mengelola perpustakaan*. (Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro: 2010), ii.

pustakawan masih kurang karena interaksi yang dibangunpun masih minim. Pengguna yang datang hanya merasa terikat dengan fasilitas fisik yang ditawarkan oleh perpustakaan namun tidak dengan *hospitality* maupun nilai *personal branding* pustakawan tersebut. Selain itu ada beberapa pustakawan Grhatama Pustaka yang memiliki pandangan lain dalam menerapkan *personal branding* maupun *hospitality* ini yang dikarenakan oleh prinsip dalam melayani pengguna yakni berbeda-beda. Tidak semua pustakawan bersifat peka terhadap pengguna, hal ini berdasarkan hasil observasi peneliti ketika mengadakan penelitian di tempat tersebut.

Selain itu, masalah yang hampir sama juga peneliti dapati di Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka DPAD DIY. pustakawan tidak tersebar secara merata dan hanya berada pada bagian pengolahan saja. Layanan sirkulasi yang identik dengan layanan informasi dan menjadi tempat yang cukup ramai dikunjungi oleh pengguna tetapi pustakawan tidak melayani secara langsung kebutuhan informasi yang disediakan. Yang melayani bagian tersebut adalah petugas layanan yang notabennya adalah staf kontrak (petugas) perpustakaan.¹⁰ apabila hal tersebut terus terjadi, maka pengguna tidak akan merasakan loyalitas utama yang dapat ditawarkan oleh perpustakaan karena tidak tersentuh dengan keramah-tamahan yang diberikan oleh pihak pustakawan. *Personal branding* yang dimiliki oleh pustakawanpun tidak tampak ke permukaan karena tertutupi oleh layanan fisik perpustakaan seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya.

¹⁰ Berdasarkan hasil wawancara Pra Penelitian dengan staf bagian layanan Grhatama Pustaka BPAD DIY. Selasa, 30 Oktober 2018.

Grhatama Pustaka telah menerapkan standar pelayanan 3 S (senyum, salam, sapa) dalam memberikan pelayanan maksimal bagi pemustaka, akan kenyataan yang terjadi sesuai dengan apa yang diamati serta merujuk pada hasil pra-penelitian dan didukung oleh pendapat dari salah seorang pengguna perpustakaan, diketahui bahwa beberapa petugas terlihat tidak ramah (ekspresi senyum yang sangat minim) dengan memasang muka datar seolah acuh tak acuh ketika berkomunikasi dengan pemustaka.¹¹ pemustaka lain juga menambahkan bahwa jika ditinjau dari segi layanan yang diterapkan ialah cukup baik, tetapi interaksi yang tercipta dengan pengguna perpustakaan dinilai kurang.¹²

Tesis ini akan membahas ketidak seimbangan antara tersedianya layanan fisik perpustakaan maupun layanan utama yang seharusnya dapat diberikan oleh pustakawan inilah yang nantinya dapat mempengaruhi eksistensi pustakawan itu sendiri. Apabila pustakawan tetap berada di zona nyamannya tidak *out of the box* maka sulit untuk bertahan dengan era kemajuan informasi yang sangat menuntut *hospitality* serta nilai branding yang ditawarkan oleh personaliti pustakawan tersebut.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

¹¹ Berdasarkan hasil observasi dan wawancara Pra Penelitian dengan pemustaka Andriansyah, Grhatama Pustaka BPAD DIY, Kamis 31 Januari 2019.

¹² Berdasarkan hasil wawancara Pra Penelitian dengan pemustaka Nurrahma, Grhatama Pustaka BPAD DIY. Senin 11 Februari 2019.

1. Bagaimana gambaran *hospitality* pustakawan dalam memberikan layanan informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka?
2. Bagaimana gambaran *personal branding* pustakawan dalam memberikan layanan informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Gahatama Pustaka?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat *hospitality* dan *personal branding* pustakawan dalam memberikan layanan informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka?

C. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui gambaran aspek *hospitality* pustakawan dalam memberikan layanan informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka.
- b. Mengetahui gambaran aspek *personal branding* pustakawan dalam memberikan layanan informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka.
- c. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam aspek *hospitality* dan *personal branding* pustakawan dalam memberikan layanan informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka.

2. Manfaat Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang ilmu perpustakaan dan informasi maupun bidang *interdisciplinary Islamic studies*, khususnya mengenai *hospitality* pustakawan dalam membangun *personal branding* dalam memberikan layanan informasi di Balai Layanan perpustakaan Grhatama Pustaka.

b. Kegunaan Praktis

1. Dapat dijadikan referensi bagi para peneliti lain yang ingin mengembangkan pengetahuan tentang *hospitality* pustakawan dalam membangun *personal branding* dalam memberikan layanan informasi.
2. Dapat digunakan untuk penerapan *hospitality* pustakawan untuk membangun *personal branding* dalam memberikan layanan informasi oleh suatu lembaga, instansi, dan lain sebagainya guna menumbuhkan daya kreativitas dan inovasi baru oleh individu dan organisasi khususnya pustakawan.
3. Dapat dijadikan referensi bagi penelitian yang memiliki ketertarikan terhadap kajian mengenai *hospitality* pustakawan dalam membangun *personal branding* dalam memberikan layanan informasi.

D. JADWAL PENELITIAN

Penelitian ini akan dilaksanakan pada

Tempat : Grhatama Pustaka Yogyakarta.

Waktu : Februari – April 2019.

E. KAJIAN PUSTAKA

Penelitian pertama dilakukan oleh Faye Hall Jackson dkk, dengan judul “Use and Satisfaction of Library Resources and Services by Hospitality Education Patrons: an Exploratory Study”¹³. Penelitian mengeksplor frekuensi penggunaan perpustakaan dan kepuasan penggunaan sumber daya perpustakaan dan pelayanannya yang ditinjau dari segi pendidikan *hospitality*. Pengumpulan data didapatkan dengan menggunakan sampel dari pengguna perpustakaan (N=368) dari lima program manajemen *hospitality* di seluruh negeri. Hasil penelitian ini menemukan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada akses perpustakaan, penggunaan, dan kepuasan yang berdasar pada jenis kelamin pengguna, status akademik, serta pengguna internasional vs non-internasional. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah peneliti lebih memfokuskan pada *hospitality pustakawan* sebagai subjek utama dan *personal branding* sebagai objek kajian.

Penelitian kedua milik Jyothi Mallya dan Vidya Patwardhan dengan judul “Hospitality Students’ Perception College Library Services Quality: Importance-Perfomance Analysis”.¹⁴ Penelitian ini bertujuan untuk melihat pentingnya tanggapan mahasiswa dalam merasakan kualitas pelayanan perpustakaan untuk mahasiswa manajemen *hospitality*. Dan juga, sebagai usaha yang dibuat untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dari kualitas layanan perpustakaan berdasarkan perpsepsi mereka akan layanan perpustakaan. Peneliti menggunakan

¹³ Faye Hall Jackson dkk. “Use and Satisfaction of Library Resources and Services by Hospitality Education Patrons: an Exploratory Study”. *The Consortium Journal of Hospitality and Tourism*. Vol. 9, No.1, (2005), 35.

¹⁴ Jyothi Malla dan Vidya Patwardhan. “Hospitality Students’ Perception College Library Services Quality: Importnce-Perfomance Analysis”. *Journal of Library & Information Technology*. Vol. 38, Vol. 2, (Maret 2018), 125.

metode LibQUAL yang mana metode ini merupakan alat yang populer dalam mengkaji layanan perpustakaan selama bertahun-tahun. Mahasiswa strata satu dan mahasiswa pascasarjana yang mempelajari manajemen perhotelan khusus di India turut berpartisipasi dalam penelitian ini. Temuan dari penelitian ini menyarankan agar layanan perpustakaan memfasilitasi dan memahami kebutuhan mahasiswa dan harus memiliki inisiasi dalam membantu mahasiswa untuk menjadikan perpustakaan sebagai pintu untuk pembelajaran maupun penelitian. Penelitian ini menggunakan IPA sebagai pisau analisis utama dalam mengukur subjek maupun objek penelitian, sedangkan peneliti menggunakan teori *hospitality* dan *personal branding* sebagai ulasan dalam meneliti.

Ketiga¹⁵, oleh Tim Bottorff, “Hospitality Management: a Guide to Key Reference Works” penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bidang manajemen *hospitality* dan sebagai pedoman untuk berbagai macam buku, database, website, dan berbagai macam sumber daya yang meliputi koleksi referensi tentang kualitas manajemen *hospitality*. Sumber utama dan anotasi ditampilkan dalam kategori yang dapat membantu pustakawan referensi dan koleksi untuk memahami dan melayani mahasiswa manajemen *hospitality* dengan baik. Sumber telah diidentifikasi berdasarkan pengalaman penulis, panduan studi pustaka, website, bibliografi, dan sumber-sumber lain dengan standar. Temuan dalam penelitian ini adalah manajemen *hospitality* telah berkembang dan telah menjadi disiplin akademik. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pustakawan untuk akrab dengan istilah-istilah dan bidang bisnis, kuliner,

¹⁵ Tim Bottorff. “Hospitality Management: A Guide to Key References Works”. *ReferenceServices Review*. Vol. 41, No. 4, (Juli, 2013), 605.

hospitality manajemen atau bidang lain yang berkaitan. Penelitian yang dilakukan peneliti ini adalah fokus mengenai aspek manajemen *hospitality*, tetapi penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah bagaimana konsep *hospitality* maupun *personal branding* dijadikan sebagai aspek utama dalam melayani pemustaka

Penelitian keempat¹⁶ bertujuan untuk mendemonstrasikan utilitas dari teori *branding* untuk layanan sosial marketing. Hubungan antara BP dan BPA dapat dilihat dari bentuk asosiasi dengan tingkah laku dan niat yang diuji dalam dua tipe layanan yakni layanan komersial marketing dan layanan sosial marketing dengan sampel 395 wanita dengan umur 50-69 tahun di Australia. Temuan yang didapatkan dalam penelitian ini adalah bahwa BP dan BPA memiliki kesamaan dalam dua tipe layanan yang sudah dijelaskan sebelumnya. Orisinilitas dari penelitian ini menjelaskan kombinasi dari BP dan BPA yang berada dalam wilayah empiris yang sama. Ditemukan faktor alternative yang baru untuk BPA, dan penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji BPA dengan konsep maupun konteks yang lain.

Terakhir penelitian oleh Sussane Dida¹⁷ yang bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan *personal branding* oleh seorang Tri Rismaharini. Menggunakan metode kualitatif yang mana data didapatkan berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan orang-orang yang berada di sekitar Tri

¹⁶ Ross Gordon dkk. "Unlocking the Potential of Branding in Social Marketing Services: utilising brand personality and brand personality appeal". *Journal of Services Marketing*. Vol. 30, No. 1. (Agustus 2016). 48.

¹⁷ Susanne Dida. "Personal Branding Tri Rismaharini the Provision in Media". *In Proceedings of MICoMS 2017*. Vol 1, (Juli, 2018), 303.

Rismaharini. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Tri Rismaharini mem-branding dirinya sendiri sebagai satu-satunya pemimpin wanita yang mampu bersaing dengan tokoh lain yang ada di Indonesia, tak hanya itu, Tri Rismaharini dinobatkan sebagai walikota terbaik pada tahun 2014 no. 3 dengan usahanya untuk membangun, menciptakan, mengatur, dan memimpin Surabaya untuk lebih maju dari tahun-tahun sebelumnya. Orisinitas dari penelitian ini menjelaskan bagaimana peran perempuan yang dapat memimpin suatu ibu kota disamping stereotip masyarakat tentang perempuan yang masih mengakar kuat. Wanita tidak seharusnya menjadi pemimpin suatu kota, melainkan lebih fokus pada pekerjaan yang indetik dengan kodratnya sebagai wanita. Media masa juga turut ambil bagian dan mengkonfrmasi akan kebenaran dari asumsi tersebut.

Penelitian ini lebih condong pada penelitian Hospitality Management: a Guide to Key Reference Works” dimana peneliti sama-sama menggunakan teori *hospitality* sebagai alat dalam menganalisis fokus penelitian yang diambil. Akan tetapi fokus penelitian serta metode yang digunakan ialah berbeda serta pemanfaatan subjek maupun objekpun sudah berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti terbilang baru karena belum ada yang meneliti dengan tema maupun fokus penelitian yang sejenis.

F. KERANGKA TEORI

1. Pustakawan

Pustakawan¹⁸ dapat disebut sebagai profesi bagi orang yang bekerja di perpustakaan dan pusat sumber informasi. Pustakawan adalah profesi, pustakawan juga merupakan individu yang hidup dan melakukan segala kegiatan yang berkaitan dengan perpustakaan. Artinya bahwa ketika sebutan sebagai pustakawan disandang, seketika profesi tersebut melekat pada dirinya.¹⁹

Perdebatan mengenai pustakawan apakah dapat disebut sebagai profesi tetap berlangsung dari dulu sampai sekarang. Secara tradisi, perdebatan itu berlangsung dalam konteks sosiologis, ancaman yang paling populer adalah ancaman teori atau ciri. Berdasarkan ancaman teori tersebut maka profesi diterima atau ditolak berdasarkan ciri tertentu yang dimiliki yakni memiliki badan tubuh pengetahuan teoritis yang menjadi pondasi dasar profesi, memberikan otonomi, melakukan kontrol atas perilaku praktisi melalui lisensi dan kode etik, memiliki tujuan dominan yakni mengutamakan kepentingan orang lain, memiliki monopoli atas praktek profesi, serta memiliki asosiasi profesional²⁰

Menurut UUD No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, ditegaskan bahwa pustakawan adalah orang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan, memiliki tugas dan tanggung

¹⁸ Berasal dari kata “pustaka” dengan penambahan kata “wan” diartikan sebagai orang yang pekerjaannya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. bahan pustaka dapat berupa buku, majalah, surat kabar, bahan pandang -dengar dan multimedia. Dalam bahasa inggris pustakawan disebut sebagai *librarian* yang terkait erat dengan kata *library*. Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen. *Etika Kepustakawanan*. (Jakarta: Sagung Seto, 2006), 45.

¹⁹ Wiji Suwarno. *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2013). 91.

²⁰ Sulistyio Basuki. *Materi Pokok Pengantar Ilmu Perpustakaan*. (Jakarta: Universitas Terbuka, 2010), 3.10-3.11.

jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.²¹ Pemerintah menghargai pustakawan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya.

Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa jabatan fungsional pustakawan mempunyai ruang lingkup, tanggung jawab, wewenang, dan hak untuk melaksanakan kegiatan kepastakawanan, pustakawan adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diberi tugas, tanggung jawab wewenang, dan hak untuk melaksanakan kegiatan kepastakawanan.²² Pustakawan adalah seseorang yang memiliki dasar pendidikan untuk pengangkatan pertama kali serendah-rendahnya Diploma perpustakaan atau Diploma bidang lainnya yang disetarakan.²³

2. Hospitality Pustakawan

Hospitality merupakan keramahan yang berkaitan dengan fungsinya, yaitu sebagai tuan rumah yang baik dan selalu dapat menciptakan suasana yang menjadikan pengguna mendapatkan kesan yang sangat baik. Kesan ini sedemikian tinggi nilainya karena dengan begitu pengguna akan datang berkunjung lagi secara berkelanjutan.²⁴ *Hospitality* pustakawan merupakan suatu sikap baik yang dimiliki oleh pustakawan dimana pustakawan tersebut dapat selalu bersikap ramah

²¹ Purwono. *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 67.

²² Perpustakaan Nasional RI. *Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya*. (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2015), 5.

²³ Perpustakaan Nasional RI. *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2008: Tentang Petunjuk Teknis Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya*. (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2008), 2.

²⁴ Bambang Sujatno. *Hospitality: Secret Skills, Attitudes, and Performance for Restaurant Manager*. (Yogyakarta: ANDI, 2011), 3.

dalam melayani pengguna sehingga komunikasi yang terjalin dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang diinginkan.

Perspektif yang berkembang dikalangan masyarakat sebagai pengguna perpustakaan menfokuskan area utama pentingnya performa yang menjadi pedoman dalam kepuasan pengguna. Ini membantu dalam strategi mengidentifikasi pentingnya performa layanan di perpustakaan yang berdasar pada apa yang dibutuhkan pengguna. Adapun aspek yang perlu di evaluasi adalah layanan yang berpengaruh, kontrol dalam informasi serta perpustakaan sebagai tempat.²⁵ Pustakawan dan perpustakaan perlu memperhatikan seberapa baik kualiatas layanan dengan memahami dengan baik kebutuhan yang dibutuhkan oleh setiap pengguna perpustakaan. Menyediakan informasi yang relevan dan spesifik bagi pengguna juga merupakan hal utama dalam memberikan performa layanan yang maksimal. Hal tersebut merupakan bentuk keramahan yang dapat ditawarkan oleh pihak perpustakaan khususnya pustakawan itu sendiri.

Kebutuhan pengguna sangat berkaitan dengan tersedianya sumber bahan pustaka, kemudahan dalam mengakses segala macam informasi yang ada di perpustakaan serta faktor lingkungan seperti aspek fisik yang menunjang dapat menunjang perpustakaan.²⁶ Memahami kebutuhan pengguna serta jalinan interaksi yang baik antara perpustakaan maupun pengguna dapat menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dimana pengguna mendapatkan apa yang diinginkan

²⁵ Jyothi Malla dan Vidya Patwardhan. "Hospitality Students' Perception College Library Services Quality: Importance-Performance Analysis". *Journal of Library & Information Technology*. Vol. 38, No. 2, (Maret 2018), 128.

²⁶ Faye Hall Jackson dkk. "Use and Satisfaction of Library Resources and Services by Hospitality Education Patrons: an Exploratory Study". *The Consortium Journal of Hospitality and Tourism*. Vol. 9, No.1, (2005), 35-36.

dan perpustakaan dapat menunjukkan seberapa baik eksistensinya di masyarakat dengan jumlah kunjungan yang kian meningkat. Tentunya apabila hal ini dapat diterapkan, maka perpustakaan sudah mampu menunjukkan kepedulian serta keramah-tamahannya kepada pengguna.

Adapun aspek-aspek yang perlu diperhatikan pustakawan dalam hal meningkatkan *hospitality*nya adalah²⁷:

a. Mengelola Mutu

Pustakawan harus menjaga mutu yang ada di perpustakaan. Dengan memiliki mutu yang “berkelas” yang akan memicu penilaian pengguna. Penilaian mutu harus disiapkan dengan baik oleh pihak seluruh pihak yang mendukung perpustakaan tersebut dan kemudian mendapatkan penilaian dari pengguna bukan sebaliknya. Perpustakaan harus secara konsisten menyediakan layanan informasi bagi pengguna sesuai dengan standar maupun SOP yang berlaku di perpustakaan.

Mutu yang dimaksud adalah hal-hal yang berkaitan dengan strategi, sistem komunikasi, serta upaya dalam menjaga pelayanan dan produknya berdasarkan ukuran yang telah diciptakan oleh perpustakaan itu sendiri sebagai langkah utama dalam memenuhi harapan dan kebutuhan para pengguna.

b. Pentingnya Partisipasi Diri

Bentuk partisipasi diri yang dapat diterapkan oleh pustakawan adalah dengan bekerjasama. Membangun kerja sama yang baik dilingkungan

²⁷ Bambang Sujatno. *Hospitality: Secret Skills, Attitudes, and Performance for Restaurant Manager*. (Yogyakarta: ANDI, 2011), 70-136.

perpustakaan khususnya sesama pegawai maupun staf yakni dengan menciptakan atmosfer kebersamaan yang tinggi dalam proses perencanaan dan pelaksanaan keputusan yang dibuat. Dengan begitu seluruh pustakawan maupun staf dapat mengembangkan pekerjaan masing-masing sehingga mereka merasa terkait dengan kebutuhan yang dibuat. Hal seperti ini akan berpengaruh terhadap kualitas pekerjaan mereka.

Di dalam mengerjakan kerja sama, perlu diutarakan akan perlunya kemampuan untuk mendengarkan (*listening*) karena hal ini lebih menunjukkan usaha memperhatikan, bukan hanya sekedar mendengar. *Listening* memerlukan keaktifan yang menyangkut energi dan pemikiran. Dengan memperhatikan aspek kerja sama dan *listening* yang baik antar pegawai perpustakaan maka diharapkan komunikasi yang baik dapat tercipta juga diantara pustakawan dan pengguna perpustakaan.

c. Meningkatkan komunikasi

Komunikasi terbagi menjadi dua yakni komunikasi verbal dan komunikasi non-verbal. Komunikasi non-verbal terdiri dari komunikasi vokal yang terdiri dari variasi dan bahan pembicaraan yang tidak monoton, kualitas suara yang baik dan tidak dibuat-buat, bernilai yakni mudah dipahami dan irama yang mudah diingat, volume yang sesuai dengan penekanan tertentu, dan menghindari sisipan kata yang tidak perlu seperti “eee”, “kamu tahu”, “anu” dan lain sebagainya.

Untuk selanjutnya, komunikasi visual juga dibutuhkan. Komunikasi ini meliputi *eye contact* yang berarti melihat orang yang diajak berkomunikasi, sikap

yang terlihat rileks dengan badan tegak, bahasa tubuh yang membantu menjelaskan topic yang sedang dibicarakan, serta memasang ekspresi wajah yang ramah dan alami.

Komunikasi secara verbal meliputi menyederhanakan kata dengan sesederhana mungkin, jelaskan dan berikan contoh, mudah dimengerti, menghargai pendengar anda dengan baik, ulangi kembali pembicaraan sebelum mengakhirinya serta adakan pengecekan untuk pemahaman yang lebih mendalam.

d. Orientasi pada *goals*

Sudah seharusnya seorang pustakawan memiliki tujuan (*goals*) dalam bekerja. Pencapaian dalam melayani pengguna, dengan cara-cara yang telah ditetapkan dengan cermat, akan memberikan peluang untuk menciptakan standar kerja yang kreatif. Usaha yang sungguh-sungguh untuk selalu berorientasi pada tujuan akhir tentunya dapat memberikan semangat kerja yang baik. Orientasi pada *goals* membantu pustakawan untuk mengetahui sejauh mana pencapaian yang dicapai serta mendorong agar selalu melampaui target dan tujuan yang ingin dicapai selanjutnya.

e. *Problem solving*

Dengan menjadi pihak yang mampu menyelesaikan ataupun menengahi masalah yang ada di perpustakaan, maka pustakawan sudah menjadi seorang *problem solver*. Seorang *problem solver* sangat dibutuhkan oleh perpustakaan ketika berbagai masalah muncul di segala aspek perpustakaan. Oleh karenanya,

pustakawan menjadi *problem solver* bagi lingkungan perpustakaan secara umum dan bagi pengguna secara khusus.

f. Disiplin

Suatu tata kerja harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab. Pustakawan harus mampu membangun sikap disiplinnya dengan sendirinya. Disiplin kerja yang baik dapat meminimalisir beban kerja pustakawan karena setiap pustakawan memahami dengan baik tanggung jawabnya.

g. Peka terhadap *tren*

Pustakawan harus peka terhadap yang sedang berkembang di masyarakat karena pola hidup atau gaya hidup yang berkembang di masyarakat terus berkembang dan semakin bervariasi mengikuti zaman. Seorang pustakawan dikatakan tanggung ketika dia mengikuti tren yang ada sekaligus sebagai usaha dalam menambah wawasan. Dengan mengikuti tren maka perpustakaan lebih terasa menarik dan tidak monoton. Gambaran yang signifikan untuk kebutuhan pengguna di masa sekarang berdampak pada meningkatnya popularitas sosial media sehingga setiap lembaga memiliki *online service provider* masing masing dalam melayani kebutuhan pengguna jasa layanan mereka.²⁸

h. Peka terhadap keinginan pengguna

Bukan hanya dapat memberikan kepuasan, tetapi mampu menciptakan suatu kesan yang baik sehingga menjadi kenangan yang menyenangkan di

²⁸ Run Hong Niu, Ying Fan, "An exploratory study of online review management in hospitality services", *Journal of Service Theory and Practice*, Vol. 28 Issue: 1, (2018), 81.

perpustakaan yang nantinya kesan tersebut menjadi bahan pertimbangan untuk berkunjung kembali. Kesan yang baik bagi pengguna perpustakaan adalah ketika disambut ramah oleh seluruh pihak perpustakaan serta kebutuhan akan informasinya terpenuhi dengan baik.

i. Kreatif

Pustakawan harusnya dapat menyadari hal-hal baru dan unik yang sekiranya dapat diterapkan di perpustakaan agar suasana yang tercipta lebih nyaman dan tidak membosankan.

j. Energik dan diplomatis

Sebagai seorang yang bergerak di bidang informasi, pustakawan harus aktif dan energik. Orang yang kuat dan bersemangat tinggi dan diiringi oleh sikap diplomatis merupakan kombinasi yang saling berkaitan. Diplomasi dibutuhkan ketika pustakawan sedang aktif melayani pengguna perpustakaan.

k. Ambisius

Kadang kala sikap ambisius tidak disukai oleh orang banyak. Ambisius diartikan negative karena dihubungkan dengan sesuatu yang berlebihan. Rasa dan sifat ini diperlukan untuk menjaga pergerakan kinerja dan bagaimana cara kita untuk harus menacapai target walaupun sedang berada dalam kondisi yang tidak menguntungkan. Pada saat emosi sedang turun, kondisi badan yang lemas, dengan sifat ambisius, ketegaran dapat muncul.

3. Personal Branding

Brand personality yang dimiliki oleh seorang profesionalis dapat mempengaruhi pola berperilaku brand itu sendiri, imej, mengembangkan kepercayaan *brand*, loyalitas dan mempengaruhi perilaku pengguna merupakan langkah utama dalam mempertahankan eksistensi perpustakaan.²⁹ Pustakawan juga seharusnya mampu menunjukkan *brand* yang ada pada dirinya dan melekat menjadi *personality* yang dapat meyakinkan pengguna dalam memberikan pelayanannya.

Beberapa dekade terakhir, para peneliti dan praktisi telah menunjukkan ketertarikannya pada *brand* manajemen. Branding telah berkembang secara pesat dan dikenal sebagai alat yang potensial bagi perusahaan (tak terkecuali perpustakaan) untuk mengadu peruntungan mereka dalam mencapai jiwa yang kompetitif yang memiliki nilai tersendiri bagi pihak perpustakaan maupun penggunannya.³⁰ *Personal branding* menawarkan jalan yang lebih baik pada spesialisasi ilmu pengetahuan atau sesuatu yang unik berkaitan dengan usaha individual. Dengan menggunakan media yang baru yang mempengaruhi pengguna untuk mengenali *personal brand* yang mereka miliki.³¹

Personal branding pustakawan sangat identik dengan bagaimana usaha pustakawan tersebut untuk memasarkan dirinya sendiri dan kariernya. Selain itu

²⁹ Ross Gordon dkk. "Unlocking the potential of branding in social marketing services: utilising brand personality and brand personality appeal". *Journal of Services Marketing*. Vol. 30, No. 1, (Agustus, 2016), 51.

³⁰ Melike Demirbag Kaplan dkk. "Branding places: applying brand personality concept to cities". *European Journal of Marketing*". Vol. 44, No. 9/10, (2010), 1286.

³¹ Helen Thompson dkk. "developing an authentic personal brand using impression management behaviours". *Qualitative Market Research: an International Journal*. Vol. 21, No. 2, (2017), 167.

pustakawan yang memiliki keunggulan, keunikan, keistimewaan, yang tidak dimiliki oleh pustakawan lain, memiliki nilai saing yang tinggi sehingga orang lain akan menghargai dan menjadikan dirinya sebagai pustakawan “terpilih” karena membangun *personal brand* adalah bagaimana seseorang dapat memisahkan dirinya menjadi seseorang yang unggul, istimewa, dan memiliki nilai saing yang tinggi.³² Aspek lain yang perlu dikembangkan guna membangun *personality* seorang pustakawan yakni bentuk *excitement* pustakawan itu sendiri, *sincerity* dan *conviallity*³³.

Dalam membangun dan menciptakan *personal branding* pustakawan dapat dilakukan dengan mengaplikasikan *Pyramid personal branding*, yaitu:³⁴

a. *Brand stability*

Tahap ini merupakan tahap awal yang menjadi pondasi atau pijakan pustakawan untuk melangkah karena tanpa sebuah institusi, maka pustakawan tidak dapat mengeksplor kemampuannya dalam bidang kepustakawanan. Sebagai *brand stability*, perpustakaan atau lembaga institusi yang dinaunginya minimal memiliki *brand* yang bagus. Perkembangan zaman yang kian modern dan digitalisasi dimana-mana menuntut perpustakaan sebagai *brand company* juga seharusnya memiliki *brand digital library*.

b. *Brand discovery*

³² Moh. Mursyid. *Personal Branding Pustakawan*. (Yogyakarta: Lembaga Ladang Kata, 2016), 137.

³³ *Ibid.* 1292

³⁴ *Ibid.* 197-198.

Pustakawan yang telah berpengalaman dan mengerti banyak tentang hal-hal yang tercakup di perpustakaan perlahan-lahan menemukan jati dirinya sebagai pustakawan yaitu dengan mengemukakan seluruh aspirasinya berbeda dengan aspirasi pustakawan lain sehingga terciptalah *brand* sekaligus ciri yang membedakan dirinya dengan pustakawan lainnya.

c. *Brand communication*

Pustakawan yang memiliki ide dan pemikiran yang bagus untuk perpustakaan harus dapat menunjukkan *brand communication* yang baik pula dengan berkomunikasi guna mempromosikan *brand* yang dimilikinya. Dengan kemampuan komunikasi yang dimiliki, diharapkan seorang pustakawan dapat mengkomunikasikan layanan informasi di perpustakaan dengan bahasa yang baik dan mudah dimengerti sehingga yang dilayankan kepada pengguna dapat memuaskan.

d. *Brand environment*

Bila pustakawan brilliant yang menguasai perkembangan segala aspek yang ada di perpustakaan dan mampu mempromosikan perpustakaan dengan baik, maka pustakawan ini memerlukan ruang dan waktu untuk melaksanakannya, hal tersebut sangat berkaitan dengan lingkungan sekitarnya. Sehingga dalam *brand environment* ini dibutuhkan *connection* dan *congruence*. Pustakawan harus lebih giat dalam menjalin hubungan antar pustakawan dengan mengikuti berbagai jenis kegiatan kepustakawanan seperti seminar, workshop, atau pelatihan, jaringan pustakawan maupun kongress.

Dalam membangun *personal branding*, ada beberapa langkah yang bisa diambil diantaranya:³⁵

a. *Self reflection*

Merefleksikan diri perlu agar membantu mengidentifikasi kelebihan yang dimiliki oleh pustakawan dan mengetahui di sisi mana yang sekiranya memerlukan perbaikan. Untuk mengetahui aspek mana saja yang sekiranya harus diperbaiki, maka seorang pustakawan memerlukan campur tangan dari orang-orang terdekat baik sesama rekan pustakawan, keluarga, maupun saudara.

b. *Continous learning*

Pembelajaran sepanjang hayat atau yang biasanya disebut pembelajaran berkelanjutan sangat penting dalam membangun *personal branding*. Hal ini dapat dilaksanakan dengan studi lanjut, menghadiri temu ilmiah, workshop, berkonsultasi dengan senior, ikut diklat, bimtek, kursus, dan kegiatan lainnya yang berkaitan dengan segala sesuatu yang berkaitan dengan kepustakawanan. Menimba ilmu dan berkonsultasi dengan para pakar, mengambil pembelajaran dari suatu kejadian serta berdiskusi ringan dengan orang lain juga termasuk kegiatan pembelajaran.

c. *Prepare marketing strategy*

Dalam memulai langkah perlu mempersiapkan secara matang rencana yang akan direalisasikan. Seperti halnya pustakawan dalam melaksanakan

³⁵Brennan, J. dan Mattice, L. "The importance of personal branding". *Security Magazine.com. SECURITY.*(November 2014), 94-95.

kegiatan juga perlu merancang rencana operasional terlebih dahulu. Menentukan visi dan misi di awal sehingga bisa untuk mengatur langkah ke depan hendaknya selalu dilakukan secara berkelanjutan oleh pustakawan. Hal ini terkait dengan bagaimana taktik serta metode maupun strategi yang akan digunakan. Termasuk cara berbicara.

d. Build a relationship network

Pustakawan harus yakin bahwa dengan membangun hubungan jaringan yang kuat antar berbagai elemen dapat membuka peluang yang besar untuk keberhasilan. Percayalah bahwa sinergitas antara sesama profesi pustakawan akan membangun dan memperkuat ikatan antar pustakawan. Koleksi bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan yang satu belum tentu perpustakaan lainnya memilikinya. Oleh karena itu kerjasama antar perpustakaan akan sangat diperlukan.

e. Prepare marketing pieces and message

Pustakawan perlu menyiapkan bentuk pemasaran yang sekiranya cocok untuk membangun citra brandingnya sendiri. Paling tidak pustakawan harus menjadi public relation untuk dirinya sendiri, dengan cara menyampaikan segala sesuatu hal yang sekiranya menurut dia menarik akan dirinya disampaikan dan ditonjolkan kepada orang lain. Pustakawan harus mengetahui strategi yang pas dalam mempromosikan dirinya dan perpustakaan dengan mendistribusikan kemasan informasi yang dikelolanya.

f. Deliver your message

Aspek ini sangat *related* dengan penampilan yang profesional yang akan sangat mempengaruhi nilai branding suatu profesi tak terkecuali pustakawan. Peluang pustakawan dalam menyampaikan informasi melalui pesan sangat bervariasi baik dari segi medianya maupun bentuknya. Penyampain pesan dapat menggunakan e-mail, aplikasi *smartphone*, percakapan, keseharian, presentasi formal dalam forum pertemuan ilmiah, tutorial dengan siswa dan mahasiswa yang magang atau menyampaikan gagasan maupun ide dalam blog hingga diskusi antara teman sebaya/kelompok ataupun komunitas tertentu.

g. *Technology*

Kompetensi pustakawan di bidang TI merupakan aspek pokok dalam tujuan pengembangan peningkatan jenjang karirnya sebagai pustakawan terlebih pustakawan tersebut ingin membangun *personal branding*nya sendiri. Pemanfaat *social media* dapat dijadikan strategi jitu dalam menyebarluaskan informasi yang kita miliki sehingga paradigma lama yang melekat pada diri seorang pustakawan perlahan dapat ditepis. Pustakawan mampu mengikuti perkembangan teknologi informasi dan turut ambil bagian dalam penyebaran informasi tersebut dengan menggunakan variasi media yang mumpuni.

Langkah lain yang dapat dilakukan dalam membangun *personal branding* adalah dengan menggunakan 5 elemen Circle-P yakni *Competency, Connectivity, Creativity, Compliance, dan Contribution*.³⁶ *Competency* ditafsirkan dengan membangun diferensiasi pada kompetensi yang kita miliki dimana kita

³⁶ Silih Agung Wasesa. *Personal Branding Code* (Jakarta: Mizan, 2018), 14.

mebangun kompetensi yang tidak dimiliki oleh orang lain. Perlu ditekankan lagi bahwa titik dorongnya adalah menciptakan perbedaan dalam pikiran pengguna perpustakaan, permainan pikiran ini harus mengacu pada kebutuhan pengguna itu sendiri.³⁷

Langkah kedua adalah *connectivity*, konsep ini terkait dengan seberapa jauh kita akan terkoneksi dengan lingkungan sekitar. Apakah melalui publikasi, relasi langsung dengan komunitas-komunitas tertentu atau justru koneksi yang minimalis. Intinya bagaimana orang bisa membicarakan ataupun mengingat kita melalui koneksi yang ada. Langkah ini juga dapat dikembangkan. Seperti seberapa jauh kita bisa menjadi penghubung antar pengguna perpustakaan, dan bagaimana memanfaatkan jaringan untuk memperkuat kedudukan personal kita di mata pengguna.³⁸

Creatifity berfungsi untuk menghindari kejenuhan dalam *personal branding* yang kita miliki, langkah ini dibutuhkan untuk menciptakan inovasi-inovasi produk baru dalam perpustakaan sehingga menjadi sesuatu yang *refreshment*. Kalau *competency* berada dalam tataran pikiran, *connectivity* dan *creativity* masuk dalam tindakan untuk membangun kedekatan dengan target audiensi. Untuk langkah keempat dan kelima adalah *contribution* dan *compliance*, hal ini penting untuk mengontrol reputasi yang kita bangun dalam *personal*

³⁷*Ibid.* 20.

³⁸*Ibid.* 23.

branding. Kedua langkah terakhir tersebut adalah semacam alat ukur reputasi untuk mengukur titik kekuatan maupun kelemahan kita.³⁹

4. Layanan Informasi

Layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan atau sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai macam layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai dengan apa yang benar-benar mereka butuhkan. Secara umum tugas layanan perpustakaan adalah memberikan pelayanan, bimbingan, arahan agar pengguna dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan perpustakaan dengan maksimal dan memperoleh informasi yang dibutuhkan. Layanan perpustakaan bertujuan agar koleksi yang disediakan perpustakaan dapat dimanfaatkan sebaik mungkin dan seefektif dan seefisien mungkin.⁴⁰ Pada prinsipnya layanan perpustakaan merupakan sebuah bentuk keramah-tamahan yang difasilitasi oleh perpustakaan dalam siklus penyebaran informasi yang ada dalam realitas sosial yang ada dimasyarakat. Bentuk kontribusi yang diberikan adalah dengan memberikan kebutuhan informasi semaksimal mungkin untuk pengguna dan bersikap ramah dalam berkomunikasi.

Peranan informasi bukanlah istilah yang baru berkembang di kalangan perpustakaan, informasi kian berkembang dan meningkat peranannya sejalan dengan tuntutan masyarakat akan kebutuhan informasi itu sendiri. Tujuan utama pemerolehan informasi adalah untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dan juga konsisten dari aspek-aspek kegiatannya dengan pengadaan biaya yang relatif

³⁹*Ibid.* 24-26.

⁴⁰ Purwani Istiana. *Layanan Perpustakaan*. (Yogyakarta: OMBAK, 2014), 4.

murah.⁴¹ Informasi yang dilayankan kepada pengguna juga di pengaruhi oleh beberapa faktor yakni bagaimana bentuk pemanfaatan informasi tersebut dan bagaimana cara mengaksesnya. Apabila pihak perpustakaan dan pustakawan dapat menafsirkan kedua faktor tersebut dan merealisasikannya, maka pelaksanaan sistem layanan yang baik seperti ini akan meningkatkan “melek” infromasi bagi semua orang.

Pustakawan sebagai penggerak informasi memiliki beban tugas dalam menafsirkan segala macam kebutuhan pengguna yang datang keperpustakaan dengan tuntutan perkembangan-perkembangan dalam infromasi yang dicari oleh masyarakat penggunanya. Tingkat, nilai, dan keinginan pengguna dari infromasi merupakan tiga konsep utama yang perlu dibenahi oleh pustakawan supaya layanan infromasi yang diberikan dapat berfungsi dengan efektif ketika sampai di tangan pengguna jasa informasi perpustakaan.

5. Faktor Pendukung Maupun Penghambat Penerapan *Hospitality* dan *Personal Branding*

Hospitality maupun *personal branding* merupakan konsep yang apabila digabungkan dapat memberikan kemampuan yang maksimal bagi pustakawan baik dalam memberikan layanan prima kepada pengguna maupun kegiatan teknis lainnya. Dalam penerapannya, pustakawan menjumpai berbagai macam faktor

⁴¹ Pawit M. Yusup. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 346.

pendukung maupun faktor penghambat dalam merealisasikan kedua konsep tersebut. adapun faktor pendukung dan penghambat yang dimaksud adalah:⁴²

- a. *Individual*, bagaimana pustakawan menghadapi segala macam jenis tugas yang dilayanlan kepada pengguna perpustakaan. Faktor ini berkaitan dengan kenyamanan seorang pustakawan dalam menyelesaikan tugas sendiri atau dengan mendiskusikannya kepada pustakawan lainnya. Selain itu, aspek ini berkaitan dengan segala macam pola kehidupan yang menunjang profesinya sebagai pustakawan maupun sebaliknya.
- b. *Groups*, bentuk interaksi yang terjadi antara pustakawan dengan anggota tim lainnya. Baik dari segi aspek yang positif dan jika memang memungkinkan dari segi aspek negatifpun dapat terjadi.
- c. *Leaders*, pengaruh kebijakan pemimpin suatu lembaga dapat pula mempengaruhi kualitas kerja maupun kinerja pustakawan. Segala jenis unsure yang menunjang kepemimpinan di suatu lembaga memiliki pengaruh khusus terhadap kondisi fisik maupun produktivitas setiap bawahannya.
- d. *External*, selain ketiga faktor diatas, ada faktor lain yang mempengaruhi segala aktifitas yang dilakukan oleh pustakawan seperti lingkungan penunjang di sekitar pustakawan, aliansi kerjasama, serta aktivitas luar perpustakaan yang melibatkan pustakawan tersebut.

⁴²Beltman, S., 2009. Educators' motivation for aligning stocks and flows. *Journal of Management continuing professional learning. Issues in Studies*, 39(4): 437-469. *Educational Research*, 19(3): 193-211.

6. Perpustakaan Umum

Perpustakaan memiliki peran penting bagi kehidupan cultural dan kecerdasan bangsa karena perpustakaan umum merupakan gerbang menuju pengetahuan, mendukung perorangan maupun kelompok untuk melakukan kegiatan seumur hidup, pengambilan keputusan mandiri dan memiliki andil besar dalam pengembangan kebudayaan suatu bangsa. Perpustakaan umum memiliki 4 tujuan utama yaitu:⁴³

- a. Memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka yang dapat membantu mereka dalam meningkatkan kearah kehidupan yang lebih baik.
- b. Menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat, dan murah bagi masyarakat, terutama informasi mengenai topic yang berguna dan sedang hangat dibicarakan dalam kalangan masyarakat.
- c. Membantu warga untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya sehingga yang bersangkutan dapat bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya, bantuan yang diberikan adalah dengan menyediakan bahan pustaka yang sesuai. Fungsi ini disebut dengan fungsi pendidikan perpustakaan umum atau yang biasa disebut pendidikan seumur hidup. Pendidikan sejenis ini hanya dapat diterapkan oleh perpustakaan umum karena perpustakaan ini merupakan satu-satunya pranata kepastakawanan yang terbuka bagi umum.
- d. Berlaku sebagai agen kultural artinya perpustakaan umum merupakan pusat utama dari kehidupan kebudayaan bagi masyarakat sekitarnya.

⁴³ Purwono. *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 7.

Dalam konteks layanan informasi, perpustakaan umum mengemban misi pelayanan informasi berskala makro maupun mikro. Informasi dari atas ke bawah banyak dikelola oleh perpustakaan-perpustakaan umum. Informasi yang bergerak di bidang minat secara terbatas pun banyak dikelola oleh perpustakaan umum.

Disamping itu, perpustakaan jenis ini perlu melakukan sistem layanan ke rumah-rumah maupun tempat lingkungan para pekerja tertentu. Oleh karena itu, perpustakaan umum bertugas untuk mengetahui kelompok-kelompok pengguna berdasarkan ciri dan bidang minatnya dengan jelas.⁴⁴ Selain itu, perpustakaan umum dapat mendorong kegemaran dan kebiasaan membaca guna menambah pengetahuan, memajukan kesejahteraan, memajukan pendidikan, ekonomi serta sosial masyarakat itu sendiri karena layanan informasi yang diberikan tidak terbatas pada orang-orang tertentu, melainkan semua orang, semua lapisan masyarakat, golongan, maupun profesi.⁴⁵

G. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen)

⁴⁴ Pawit M. Yusup. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 359.

⁴⁵ Undang Sudarsana. *Materi Pokok Pembinaan Minat Baca*. (Jakarta: Universitas Terbuka, 2010), 6.20.

.⁴⁶ penelitian deskriptif dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal lain-lain yang sudah disebutkan dan hasilnya dilaporkan dalam bentuk laporan ilmiah.⁴⁷ Adapun pendekatan yang diambil dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus yakni penelitian yang mendeskripsikan data dan fakta dari konteks nyata yang mengandalkan observasi sebagai metode pengumpulan datanya, sehingga data yang didapatkan lebih mendalam atas kasus tunggal yang terjadi di lapangan.⁴⁸ Adapun jenis penelitian ini digunakan untuk meneliti tentang analisis *hospitality* pustakawan untuk membangun *personal branding* dalam memberikan layanan informasi di balai layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah *hospitality* pustakawan sedangkan objek penelitian ini adalah *personal branding* dalam memberikan layanan informasi di balai layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* dengan *purposive sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel sumber data, berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut merupakan informan yang dianggap paling tahu

⁴⁶ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: ALFABETA, 2017), 9.

⁴⁷ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*. (Jakarta: RINEKA CIPTA, 2014), 3.

⁴⁸ Nusa Putra. *Penelitian Kualitatif IPS*, (Bandung: Reamaja Rodaskarya, 2013), 180.

apa yang kita butuhkan.⁴⁹ Proses awal yang dilakukan dalam teknik ini adalah dengan menentukan *keyword person/key information* (informan kunci) berdasarkan kriteria sesuai dengan fokus penelitian. Teknik ini akan dikatakan selesai jika informasi yang diperoleh dari informan sudah jenuh, peneliti akan menetapkan *key person* dengan pertimbangan berikut:⁵⁰

- a. Informan menguasai dan memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu bukan sekedar diketahui melainkan dihayati dengan baik.
- b. Informan mengerti tentang ruang lingkup *hospitality* pusakawan untuk membangun *personal branding* dalam memberikan layanan informasi.
- c. Informan melakukan tugas/kegiatan dan terlibat langsung dalam pelaksanaan kegiatan terkait *hospitality* pusakawan untuk membangun *personal branding* dalam memberikan layanan.
- d. Informan mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
- e. Informan tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri.
- f. Informan yang mulanya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau narasumber.

Maka dalam penelitian ini, informan yang dipilih merupakan orang-orang yang dapat memberikan informasi selengkap-lengkapnyanya dan juga relevan dengan

⁴⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: ALFABETA, 2017), 219.

⁵⁰ Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk penelitian yang bersifat eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif*. (Bandung: ALFABETA, 2017), 98.

tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan informan yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu:

- a. Pustakawan Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka
- b. Pemustaka Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka

4. Teknik Pengumpulan Data

- a. Metode Wawancara

Wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara ini digunakan bila ingin mengetahui hal-hal dari responden secara lebih dalam.⁵¹ Adapun metode wawancara pada penelitian ini yakni metode wawancara semi-terstruktur karena penelitian ini bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara dapat diminta pendapat dan ide-idenya.⁵²

Metode wawancara ini digunakan untuk memperoleh informasi tentang *hospitality* pustakawan dan *personal branding* dalam memberikan layanan informasi di Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara secara mendalam yang ditunjang alat bantu berupa alat tulis, buku catatan, alat rekam, dan pedoman wawancara. Pedoman wawancara yang digunakan peneliti hanya berupa garis-garis besar sehubungan dengan fokus penelitian sebagaimana terlampir dalam lampiran. Peneliti melakukan wawancara dengan *key person* yang sudah ditetapkan sebelumnya.

⁵¹ Riduwan. *Dasar-dasar Statistika*. (Bandung: ALFABETA, 2012), 560.

⁵² Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: ALFABETA, 2017), 233.

5. Metode Observasi

Metode observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif dimana peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan apa yang dirasakannya.⁵³

6. Metode Dokumentasi

Dokumen adalah setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari *record* yang dimiliki oleh seseorang.⁵⁴ Metode ini digunakan dalam penelitian ini agar penulis dapat menyajikan data lebih kredibel dan dapat dipercaya. Teknik pengumpulan data berupa dokumentasi akan peneliti gunakan untuk memperoleh data tentang gambaran umum Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka. Dokumentasi kegiatan di lapangan terkait fokus penelitian, dan rekaman hasil wawancara dengan informan.

5. Uji Validitas Data

Dalam uji validitas data guna menganalisis *hospitality* pustakawan dan *personal branding* dalam memberikan layanan informasi di perpustakaan Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama, maka peneliti menggunakan teknik triangulasi dan *membercheck* dimana peneliti melakukan pengecekan data yang

⁵³ Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk penelitian yang bersifat eksploratif, interpretif, interaktif dan konstruktif*. (Bandung: ALFABETA, 2017), 106.

⁵⁴ Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. (Bandung: REMAJA RODASKARYA, 2018), 216.

diperoleh dengan dengan sumber pemberi data atau informan. Teknik ini merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar dari data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Teknik ini terdiri dari:⁵⁵

a. Triangulasi sumber

Membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

b. Triangulasi teknik

Teknik ini menggunakan dua strategi yaitu; (1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan (2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

c. Triangulasi waktu

Berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori. Peneliti akan melaporkan hasil penelitian disertai penjelasan berdasarkan teori yang ada sehingga derajat keabsahan data dapat diperoleh.

⁵⁵*Ibid.* 330.

6. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis:⁵⁶

a. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya apabila dibutuhkan.

Adapun cakupan data yang direduksi dalam penelitian ini peneliti kategorikan sesuai jenisnya yakni mengenai pandangan pengguna perpustakaan terhadap layanan informasi yang diberikan, strategi dalam meningkatkan *hospitality* pustakawan dan *personal branding* dalam memberikan layanan, respon pengguna terhadap *hospitality* pustakawan dan *personal branding*, dan faktor pendukung ataupun faktor penghambat dalam menerapkan kedua konsep tersebut.

b. Penyajian data

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut.

⁵⁶ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: ALFABETA, 2017), 247-252.

c. Verifikasi/ penarikan kesimpulan

Kesimpulan penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak karena rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan berkembang setelah peneliti terjun kelapangan langsung. Kesimpulan penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

H. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Secara keseluruhan sistemastika pembahasan dalam penulisan proposal tesis ini terdiri dari:

BAB I :Pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah tujuan dan kegunaan, kajian pustaka, kerangka teori, dan metode penelitan.

BAB II : Gambaran Umum, yang berisi gambaran umum tempat penelitian, yaitu profil tempat penelitian.

BAB III : Hasil dan Pembahasan, pada bab III ini berisi hasil yang diperoleh dalam penelitian yang telah dilakukan, mulai dari data yang di peroleh, proses analisis datanya, dan pembahasan.

BAB IV : Penutup, berisi kesimpulan dari analisis data yang telah dilakukan dan saran yang direkomendasikan berdasarkan dari hasil penelitian tersebut.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah yaitu:

1. Gambaran aspek *hospitality* yang dilakukan oleh pustakawan Perpustakaan Grahatama Pustaka dalam melayani kebutuhan informasi pemustaka adalah dengan mengelola mutu baik dari segi lembaga maupun pribadi, partisipasi diri yang aktif dalam berbagai macam jenis kegiatan kepustakawanan, masing-masing pustakawan memiliki tujuan yang terarah, berusaha menjadi *problem solver* yang baik bagi pemustaka, berperilaku disiplin, mengoptimalkan layanan informasi dengan cara peka terhadap tren, peka terhadap pengguna. Pustakawan Grahatama Pustaka sedang dalam tahap berupaya untuk berfikir kreatif guna melahirkan ide-ide yang inovatif, berusaha untuk terlihat energik dan menyelesaikan masalah dengan cara diplomatis. Namun, yang perlu dijadikan bahan pertimbangan disini adalah pada aspek peka terhadap tren dan sikap ambisus. Ada beberapa pustakawan yang memiliki pandangan berbeda mengenai aspek peka terhadap tren karena peka terhadap tren tidak melulu harus dilakukan melalui sosial media sedangkan aspek ambisius belum di

terapkan pada salah satu pustakawan karena sikap ini masih dikonotasikan dalam hal negatif.

2. Terkait aspek personal branding, ada beberapa indikator penting yang telah diimplementasikan di lingkungan Perpustakaan Grhatama Pustaka guna memperkenalkan *branding* diri sendiri kepada pemustaka yakni berusaha untuk selalu mengevaluasi diri sendiri (*self reflection*), berusaha untuk tidak puas dengan ilmu yang dimiliki dengan selalu memperkaya ilmu melalui pembelajaran sepanjang hayat (*continous learning*), membranding diri sebagai pustakawan yang memiliki keahlian khusus yaitu pustakawan pendongeng sebagai strategi marketing yang baik, selalu menjalin kerjasama (*relationship network*), berusaha menyampaikan pesan yang dapat diterima oleh pemustaka dengan sebaik mungkin (*deliver your message*) serta memahami perkembangan teknologi. Akan tetapi, sekali lagi ditemukan pada diri beberapa pustakawan yang kurang berminat pada pemanfaatan media sosial sebagai ajang promosi diri dan layanan informasi perpustakaan untuk pemustaka.
3. Selanjutnya, faktor pendukung yang mendorong pustakawan untuk bersikap ramah serta membranding diri adalah Sumber Daya Manusia yang saling bekerjasama bahu-membahu dalam mewujudkan pelayanan informasi yang prima, kebijakan pemimpin yang harus dilaksanakan dengan benar, tunjangan jabatan fungsional pustakawan, sarana prasarana penunjang, adanya kegiatan pembinaan pegawai yang sangat membantu dalam peningkatan kapasitas kerja, serta kunjungan dari masyarakat ke

perpustakaan. Untuk faktor penghambat, peneliti merumuskan sesuai dengan data yang ada dilapangan yaitu beban kerja yang banyak, minimnya SDM yang mendukung, minimnya anggaran yang mendukung pustakawan untuk meghadiri berbagai macam kegiatan yang berrhubungan dengan *hospitality*, maupun personal branding, gaya kepemimpinan, pemustaka yang terkadang susah diarahkan serta sarana prasarana transportasi yang belum menunjang pustakawan yang aktif dalam kegiatan di luar perpustakaan.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut, maka peneliti mampu memberikan saran sebagai berikut

1. Berkaitan dengan aspek *hospitality*, ada dua aspek yang perlu ditingkatkan oleh pustakawan di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Yogyakarta yang sekiranya belum termotivasi untunk meningkatkan aspek tersebut yaitu peka terhadap tren dalam hal ini adalah pemafaatan *online service provider* melalui sosia media masing-masing dan bersikap ambisius selama sikap tersebut masih dalam tahap yang sewajarnya.
2. Selanjutnya pada aspek personal branding, perihal yang perlu di perhatikan sekaligus dikembangkan lebih baik lagi adalah pemanfaatan serta penguasaan teknologi infromasi guna pelayanan infromasi yang maksimal bagi pemustaka.

3. Faktor pendukung dan penghambat yang perlu diperhatikan oleh Pimpinan Balai layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka agar meninjau kembali kebijakan dalam berbagai aspek di perpustakaan, diantaranya mengenai minimnya SDM yang mengakibatkan beban kerja berlebih kepada pustakawan dan peningkatan sarana prasarana yaitu transportasi yang menunjang pustakawan dalam menjangkau kegiatan di luar lingkungan perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta. 2014
- Bottorf, Tim. "Hospitality Management: A Guide to Key References Works". *Reference Services Review*. Vol. 41, No. 4, (Juli, 2013).
- Brennan, J. dan Mattice, L. "The importance of personal branding". *Security Magazine.com. SECURITY.*(November 2014)
- Dida, Susanne. "Personal Branding Tri Rismaharini the Provision in Media". *In Proceedings of MICO MS 2017*. Vol 1, (Juli, 2018)
- Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Istimewa Yogyakarta. pada <http://dpad.jogjapro.go.id/album/site/view/id/42/t/grhatama-pustaka>, diakses pada tanggal 15 April 2019
- Fatmawati, Endang. *The Art of Library: Ikatan Esai Bergizi tentang seni mengelola perpustakaan*. Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2010.
- Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zen. *Etika Kepustakawanan*. (akarta: Sagung Seto. 2006.
- Jackson , Faye Hall dkk. "Use and Satisfaction of Library Resources and Services by Hospitality Education Patrons: an Exploratory Study". *The Consortium Journal of Hospitality and Tourism*. Vol. 9, No.1, (2005)

- Gordon, Ross dkk. "Unlocking the potential of branding in social marketing services: utilising brand personality and brand personality appeal". *Journal of Services Marketing*. Vol. 30, No. 1, (Agustus, 2016)
- Istiana, Purwani. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak. 2014.
- Kaplan, Melike Demirbag dkk. "Branding places: applying brand personality concept to cities". *European Journal of Marketing*". Vol. 44, No. 9/10, (2010)
- Karnata, Kukuh Yudha. "Paradigma Teori Arena Produksi Kuktural Sastra: Kajian Terhadap Pemikiran Pierre Bourdieu". *Jurnal Poetika*. Vol. 1, No. 1. (Juli 2013)
- Suwarno, Wiji. *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. 2013
- Malla, Jyothi dan Vidya Patwardhan. "Hospitality Students' Perception College Library Services Quality: Imporntnce-Perfomance Analysis". *Journal of Library & Information Technology*. Vol. 38, Vol. 2, (Maret 2018)
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Peneltian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rodaskarya. 2018.
- Mursyid Moh dkk. *Personal Branding Pustakawan*. Yogyakarta: Lembaga Ladang Kata. 2016.
- Niu, Run Hong, Ying Fan, "An exploratory study of online review management in hospitality services", *Journal of Service Theory and Practice*, Vol. 28 Issue: 1, (2018)

- Perpustakaan Nasional RI. *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2008: Tentang Petunjuk Teknis Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI. 2008.
- Perpustakaan Nasional RI. *Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI. 2015.
- Purwono. *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013.
- Putra, Nusa. *Penelitian Kualitatif IPS*. Bandung: Reamaja Rodaskarya. 2013.
- Riduwan. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: ALFABETA. 2012
- Sudarsana, Undang. *Materi Pokok Pembinaan Minat Baca*. Jakarta: Universitas Terbuka. 2010.
- Sulistyo Basuki. *Materi Pokok Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka. 2010.
- Sugiyono. *Metode Peneltian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2017.
- _____. *Metode Penelitan Kualitatif: Untuk peneltian yang bersifat eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif*. Bandung: Alfabeta. 2017.
- Sujatno, A. Bambang. *Hospitality, Secret Skills, Attitudes, And Performances For Restaurant Manager*. Yogyakarta: Andi. 2011
- Tafrikhuddin. "Kontribusi Perpustakaan Sebagai Pusat Sumber Informasi dan Pendidikan Pada Awal Peradaban Islam," *FIHRIS*, Vol. II, No. 2 (Juli-Desember 2007)

Thompson, Helen dkk. "Developing an authentic personal brand using impression management behaviours". *Qualitative Market Research: an International Journal*. Vol. 21, No. 2, (2017)

Wasesa, Silih Agung. *Personal Branding Code*. Jakarta: Mizan. 2018.

Yusup Pawit M. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara. 2009.

LAMPIRAN 1

CATATAN PRA-PENELITIAN

Tempat : Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka

Metode pengumpulan data: Pra-Observasi

Waktu : 25 September 2018, 1 Februari 2019, 13 Februari 2019.

Sumber Data : Rangkuman hasil pra-observasi terhadap situasi riil di lapangan

Deskripsi pelaksanaan

Obrservasi dalam peneltiian ini bersifat terbuka dilakukan pada pengambilan data saat pra-penelitian. Hal ini dimaksudkan agar dapat mengumpulkan data sebanyak-banyaknya tanpa memperdulikan teori tertentu seliputi lokasi, lingkungan, fisik, ruangan, suasana kegiatan, siapa saja yang berperan, serta hal-hal lain yang dianggap perlu.

Deskripsi data

Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka merupakan bangunan luas yang megah dan berada tepat pada jalan utama Janti. Memasuki kawasan perpustakaan yang cukup kental akan cultur jawa. Kita akan disambut oleh dua orang satpam yang ramah dan berdiri di depan pintu masuk perpustakaan, kita akan diarahkan untuk mengisi buku pengunjung sesuai dengan prosedur yang ditampilkan. Setelah itu kita akan diarahkan pada peminjaman loker dan menitipkan barang bawaan kita pada loker tersebut. Petugas akan menanyakan dengan ramah ID-Card kita sebagai jaminan.

Memasuki perpustakaan, kita akan disambut dengan suasana yang cukup ramai, pada bagian tengah gedung kita akan disuguhkan pemandangan rumput hijau sintetis yang cukup menyejukkan. Terdapat banyak kursi santai yang mengelilingi area tersebut. ketika kita sudah masuk melalui *lobby*, secara otomatis kita berada di lantai dua gedung perpustakaan Grhatama pustaka. Ruang loker berada di sebelah kanan gedung kemudian deretan ruangan setelahnya adalah ruang layanan koleksi umum. Area ini merupakan area teramai di gedung peprustakaan ini. Sebelah kiri kita terdapat dertan ruang pertemuan dan ruangan lainnya.

Sekitar pukul 13.00, ada rombongan yang mengikuti acara kunjungan ke perpustakaan sembari ditemani oleh pustakawan yang mendampingi rombongan tersebut guna memperkenalkan layanan apa saja yang dilayankan oleh perpustakaan. Pada bagian tengah gedung terdapat ebberapa kelompok belajar yang membentuk lingkaran sembari berdiskusi satu dan lainnya. Pada lantai bawah banyak anak-anak yang wara-wiri masuk pada ruang audio visual sembari ditemani oleh petugas bagian layanan informasi. Suasana tak kalah menarik ketika memasuki ruang pustakawan bagian pengolahan, semua sedang terlihat sibuk dengan pekerjaan masing-masing. Ada yang mendata buku, ada yang menginput bukudan kegitan pengolahan lainnya.

LAMPIRAN 2

PEDOMAN OBSERVASI

Observasi dilakukan dengan mengamati pustakawan dalam mengimplementasikan pelayanan informasi yang prima melalui konsep *Hospitality* dan personal branding kepada pemustaka Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama. Selain itu observasi pada penelitian tentu akan berbeda dengan observasi pra-penelitian. Pada saat penelitian, observasi dilakukan dengan:

1. Aktivitas pustakawan dalam mengimplementasikan konsep *hospitality* di lingkungan perpustakaan terkait layanan informasi.
2. Aktivitas pustakawan dalam mengimplementasikan konsep personal branding di lingkungan perpustakaan terkait layanan informasi.

LAMPIRAN 3

KRONOLOGI PENELITIAN

No.	Tanggal	Kegiatan
1.	25 Septemeber 2018	Kunjungan pertama ke Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka
2.	7 November 2018	Konsultasi topik penelitian dengan pembimbing
3.	18 Januari 2019	Konsultasi pengajuan pembimbing kepada dosen pembimbing
4.	23 Januari 2019	Konsultasi mengenai latar belakang, rumusan masalah, teori yang dipakai, hingga metode penelitian
5.	11 Februari 2019	Konsultasi revisi sebelumnya untuk penelitian
6.	28 Februari 2019	Acc Proposal Penelitian
7.	4 Maret 2019	Kunjungan Ke KESBANGPOL dalam menidaklanjuti izin penelitian
8.	5 Maret 2019	Kunjungan ke Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka dalam menidaklanjuti izin penelitian (DPAD Pusat)
9.	21 Maret 2019	Penyerahan Izin Permohonan wawancara kepada informan melalui Pustakawan Pendamping Lapangan

10.	8 – 18 April 2019	Interview dengan Informan 1 hingga Informan 8 sekaligus observasi dan dokumentasi.
-----	-------------------	--

LAMPIRAN 4

PEDOMAN WAWANCARA

1. Pedoman Wawancara Untuk Pustakawan


- 1) Apa upaya Pustakawan Grahatama Pustaka DPAD DIY dalam menerapkan konsep *Hospitality* dan Personal Branding di Perpustakaan?
- 2) Terkait aspek *Hospitality*, aspek yang perlu dikembangkan adalah mengelola mutu, partisipasi diri, komunikasi, *goals*, *problem solving*, disiplin, peka terhadap *tren*, peka terhadap pengguna, kreatif, energik dan diplomatis, dan ambisius. Bagaimana pustakawan menerapkan aspek-aspek tersebut guna memberikan layanan informasi kepada pemustaka?
- 3) Terkait aspek Personal Branding, ada beberapa langkah yang perlu dilaksanakan yakni *self reflection*, *continous learning*, strategi marketing, *relationship network*, *deliver your message*, dan teknologi. Bagaimana pustakawan menerapkan aspek-aspek tersebut guna memberikan layanan informasi kepada pemustaka?
- 4) Adakah faktor pendukung dan penghambat dalam menerapkan konsep *Hospitality* dan Personal Branding di perpustakaan?

2. Pedoman Wawancara Untuk Pemustaka

- 1) Bagaimana frekuensi kunjungan anda di Grahatama Pustaka DPAD DIY?
- 2) Sikap dan layanan seperti apa yang diberikan pustakawan sehingga membuat anda nyaman dan mau berkunjung kembali ke Grahatama Pustaka DPAD DIY?
- 3) Bagaimanna keramah-tamahan (*hospitality*) pustakawan Grahatama Pustaka DPAD DIY dalam memberikan layanan informasi di perpustakaan?
- 4) Apakah pustakawan Grahatama Pustaka DPAD DIY memiliki Keunggulan, ciri khas, atau keunikan tertentu (terkait personal branding) dalam memberikan layanan informasi ?

LAMPIRAN 5

SURAT IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA
J. Wirobo Adhiscipto, Yogyakarta, 55281, Telp. (0274) 519709, Faks. (0274) 557978
email: pps@uin-suka.ac.id, website: http://pps.uin-suka.ac.id.

Nomor : B-049/Un.02/DPPs/TU.00.2/2/2019
Lampiran : 1 (satu) Proposal
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yogyakarta, 04 Maret 2019

Kepada Yth.
Kepala Kantor
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol)
D.I. Yogyakarta
Di -
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.


Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (tesis) Program Magister (S2) bagi mahasiswa Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, kami mengharap bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin penelitian kepada mahasiswa berikut:

Nama : Ade Yul Pascasari Katili
NIM : 17200010010
Program : Magister (S2)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Semester : IV (empat)
Tahun Akademik : 2018/2019
Judul Tesis :
ANALISIS HOSPITALITY PUSTAKAWAN UNTUK MEMBANGUN PERSONAL BRANDING DALAM MEMBERIKAN LAYANAN INFORMASI DI BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIT GRAHATAMA PUSTAKA

Dibawah bimbingan: Dr. Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SS., M.Si.
Lokasi Penelitian: Balai Layanan Perpustakaan Unit Grahatama Pustaka

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhutian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



an Direktur,
Moch Nur Ichwan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta, 55281. Telp. (0274) 519709, Faks. (0274) 557978
email: pps@uin-suka.ac.id, website: http://pps.uin-suka.ac.id.

Nomor : B-0401 /Un.02/DPPs/TU.00.2/3/2019
Lampiran : 1 (satu) Proposal
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yogyakarta, 4 Maret 2019

Kepada Yth.
Kepala Balai Layanan Perpustakaan Grahatama
Daerah Istimewa Yogyakarta
Di –
Yogyakarta

*Kepada Dinas Perpust dan Arsip
Daerah
Daerah Istimewa Yogyakarta*

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (tesis) Program Magister (S2) bagi mahasiswa Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, kami mengharap bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin penelitian kepada mahasiswa berikut:

Nama : Ade Yul Pascasari Katili
NIM : 17200010010
Program : Magister (S2)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Semester : IV (empat)
Tahun Akademik : 2018/2019
Judul Tesis :

ANALISIS HOSPITALITY PUSTAKAWAN UNTUK MEMBANGUN
PERSONAL BRANDING DALAM MEMBERIKAN LAYANAN INFORMASI
DI BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN GRAHATAMA PUSTAKA ~~BPAD~~

~~DHY~~

Dibawah bimbingan: Dr. Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SS., M.Si.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

an Direktur
Wakil Direktur,

Moch Nur Ichwan

Tembusan:

1. Ketua Prodi Program Magister (S2);
2. Sdr/i. Ade Yul Pascasari Katili
3. Arsip.

LAMPIRAN 6

TRANSKRIP WAWANCARA

1) PUSTAKAWAN

Informan 1 (Zulfa Kurniawan)

Saya : langsung saja pak, yang pertama kira-kira upaya apa saja yang dilakukan pustakawa Grhatama Pustaka dalam menerapkan konsep *hospitality* dan personal branding tersebut pak?

Pustakawan : ya, yang jelas karena pustakawan yang ada di Grhatama Pustaka itu berhubungan langsung dengan pemustaka sehingga memang *hospitality* itu juga penting karena yang pertama yang harus dilakukan kepada pemustaka itu kan ramah, sehingga ketika melayani ada merasa nyaman (bagi pemustaka) ketika melayani memang itu pada akhirnya menjadi tuntutan siapa saja yang bekerja di jasa layanan harus ramah itu. Kemudian yang terkait dengan personal branding ini memang kalau kemudian secara personal itu mungkin akan dikembalikan kepada individu tetapi memang ketika personal branding ini sifatnya kepada lembaga dalam artian pustakawan yang ada di Grhatama Pustaka ini kan bagian dari pelayanan yang ada di GTP sehingga personal branding yang ada di seseorang itu sebetulnya juga membentuk dari personal branding dari sebuah layanan yang ada dibalai layanan perpustakaan GTP. Jadi tidak kemudian setiap pustakawan mempunyai branding sendiri-sendiri dan nantinya akan *apa namanya ee* banyak menjadi agak bias dalam artian ketika berbicara kelembagaan tentu saja yang akan bagus dinilai tentu saja nanti lembaganya juga walaupun memang tidak menutup

kemungkinan pustakawan berinovasi dan lain sebagainya sehingga akan muncul brandingnya tetapi memang kalau berbicara kelembagaan dengan aspek layanan kita ya harus itu tadi, brandingnya seorang pustakawan nanti akan membentuk citra lembaga yang baik, bahkan ketika bukan pustakawanpun ketika datang kesini kemudian itu memberikan layanan yang kurang baik sehingga pengguna beranggapan bahwa layanan yang diberikan oleh pustakawan GTP kurang baik padahal belum tentu dari pustakawannya padahal beberapa kita ketemu itu dari teman-teman anak pkl atau magang yang kesini karena tidak menggunakan identitas yang jelas sehingga itu dianggap sebagai pustakawan GTP yang kurang memberikan layanan yang baik.

Saya : oh iya pak, pertanyaan selanjutnya terkait aspek *hospitality* sesuai dengan pedoman wawancara yakni mengelola mutu, partisipasi diri, dan seterusnya... apakah sudah benar-benar diterapkan di perpustakaan?

Pustakawan : secara keseluruhan sudah diterapkan, kalau berbicara mutu namanya juga layanan berarti kita harus memberikan layanan yang bermutu jadi orientasi layanan adalah layanan prima kepada pemustaka dan itu hanya bisa dilaksanakan dengan mutu yang bagus, kemudian partisipasi diri ini kan bagaimana kita melibatkan aktif dalam membangun konsep dari branding sebuah layanan itu tadi jadi bagaimana kita berpartisipasi aktif setidaknya dimulai dari diri kita sendiri untuk membangun branding layanan yang sudah baik itu. Kemudian komunikasi ini juga salah satu bentuk *hospitality* karena dengan komunikasi ini akan tau *apa namanya* cara berkomunikasi tentu saja ini menjadi penting karena itu menjadi apa namanya ujung tombak dari *ee..* interaksi antara pustakawan dan

pemustaka. Pustakawan yang pintar berkomunikasi dan kemudian tidak apa namanya.. komunikasinya baik tentunya akan dinilai *e..* pustakawan yang ramah berbeda dengan pustakawan yang mungkin komunikasinya kurang baik walaupun sebetulnya *ee* dari personalnya baik tetapi aspek komunikasinya kurang tentu saja menjadi hal yang tidak baik juga karena sering kita ketahui bahwa ada istilah *miss* komunikasi karena memang dari aspek bagaimana berkomunikasi itu kurang dan itu memang perlu diketahui oleh pustakawan agar tidak ada *miss* komunikasi lagi. Kemudian untuk tujuannya (*goals*) bahwasannya untuk layanan perpustakaan ini kan bagaimana kemudian memberikan layanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan harapan mereka walaupun memang tidak semua yang diharapkan itu selalu terpenuhi tetapi paling tidak apresiasi masyarakat terhadap layanan kita itu baik dan itu menjadi kepuasan tersendiri, ketika baik di *google rating* atau di beberapa aplikasi media sosial itu kemudian apresiasi yang muncul dari masyarakat itu tentu saja menjadi tujuan yang baik bagi kita dalam melaksanakan pelayanan kepada pemustaka. Kemudian ketika di aspek *problem solving*-nya memang harus dituntut untuk bisa memberikan solusi yang solutif jadi banyak hal yang terjadi karena berinteraksi kepada pemustaka dimana banyak hal yang terjadi secara spontan dan itu harus memiliki apa namanya,, menjadi *problem solver* sebelum kemudian ditindak lanjuti secara kebijakan di level pimpinan setidaknya harus di bagaimana kemudian mengatasi beberapa masalah yang terjadi saat layanan di perpustakaan. Disiplin harus memang. Bagaimanapun juga harus disiplin. Peka terhadap tren ini juga pustakawan harus peka karena yang dilayani saat ini berbeda generasinya, ada generasi Y, Z, kemudian Alpha dan lain

sebagainya ada terjadi pergeseran tren pengguna layanan perpustakaan yang dulu nyari buku tidak ketemu itu menjadi persoalan yang *complicated* sekarang kalau di perpustakaan tidak ketemu internet dan akses listrik itu nanti menjadi masalah dan itu terbukti beberapa kali masuk pada masukan dan saran pengunjung oleh karena itu kita harus lebih peka terhadap tren ini karena memang yang dilayani adalah tipikal-tipikal pemustaka generasi Z yang fasih terhadap teknologi. Kemudian ini juga berhubungan dengan peka terhadap tren itu tadi yakni kreatif karena yang dilayani adalah pemustaka yang lebih kreatif sehingga memang dituntut harus lebih kreatif karena sudah tidak zamannya lagi pustakawan yang kurang kreatif dan inovatif karena tuntutan sekarang ini, pemustaka sekarang ini yang muda-muda itu kan *apa namanya* tuntutanannya luar biasa sekali sehingga dituntut kreatif dan energik juga. Kemudian ambisius dalam aspek layanan tentu saja harus dilakukan karena kalau tidak ada ambisius berarti tidak ada semangat dalam memberikan layanan terbaik kepada pemustaka.

Saya : terkait dengan pembahasan sebelumnya ada satu hal yang ingin saya tanyakan, apakah perpustakaan sudah menyediakan *service provider/online service* yang terjamin pada pemustaka?

Pustakawan : sudah... di layanan pemustaka sendiri sudah ada *costumer service* yang memantau berbagai macam sosial media seperti instagram twitter dan facebook yang memang tugasnya adalah memantau yang ada di medsos. Walaupun memang juga nanti dibantu banyak orang yang mungkin tidak terpantau oleh tim medsos akan dipantau oleh yang lainnya dan itu nantinya akan selalu di *sharing* di group.

Saya : Oh... Berarti selalu di *sharing* segala aktifitas di media sosial ya pak atau dalam kata lain *service provider* perpustakaan terbilang aktif memantau?

Pustakawan : Iya Aktif...

Saya : untuk kriteria personal branding yang sudah dimaksud, mungkin penerapan di perpustakaan Grahatama Pustaka seperti apa? Khususnya dari pribadi bapak sendiri?

Pustakawan : *Self reflection* sangat perlu dilakukan agar dapat berkaca pada diri kita sehingga mengetahui kekurangan kita dimana. Yang sering kita lakukan yakni di beberapa layanan yakni kita melakukan kerja sama dengan SIF (*Singapore International Fondation*) Disitu banyak hal yang kita dapatkan yakni layanan yang ada di Singapura dilihat perspektifnya dari layanan di Grahatam Pustaka ini, banyak hal yang belum kita lakukan jika kita melihat yang ada disana sehingga dari situ kita bisa melihat *oh* ternyata masih banyak kekurangan yang perlu dilengkapi guna memberikan layanan yang baik. Kemudian dari aspek *continous learning*, karena sadar dengan keterbatasan dan kekurangannya tentu saja kita mencoba untuk mencari berbagai macam referensi-referensi terutama memang referensinya dari luar negeri yang sekiranya banyak hal yang belum kita adopsi itu kemudian kita mencoba belajar untuk kemudian berbenah diri untuk menyiapkan layanan yang berkualitas walaupun konteksnya kalau diluar negeri berbeda ya tidak serta merta semua yang ada disana bisa di implementasikan secara gampang dengan yang ada disini tetapi pembelajaran sepanjang hayat untuk mengetahui agar tidak seperti *katak dalam tempurung*. Kemudian dari segi marketingnya,

salah satunya melalui sosial media yang selalu aktif untuk kemudian memberikan info kegiatan jadwal atau event yang akan diadakan sehingga itu menjadi sebuah alat komunikasi dua arah yang baik dari pihak Grahatama Pustaka juga kepada pemustaka. Kemudian dalam kerja sama (*relationship network*) dalam membangun sebuah kerja sama tentu saja *ee* tidak akan mungkin sebuah perpustakaan itu memberikan layanan terbaik tanpa adanya kerja sama dan kerja sama ini sudah dilakukan dengan beberapa instansi atau lembaga profesi dan lain sebagainya dan pustakawan memang dituntut aktif dalam kerjasama seperti IPI, dan beberapa kegiatan lain yakni *Jogja Library for All* bekerjasama untuk membangun relasi dalam memberikan layanan perpustakaan terpadu kemudian juga dengan Singapur itu tadi (SIF) dan banyak hal lain. Kemudian aspek *deliver your message* dan teknologi, ini karena memang trennya media sosial jadi bagaimana pesan-pesan yang disampaikan melalui media sosial dengan juga memanfaatkan media-media yang lain yakni televisi kemudian video tron dan juga komunikasi langsung dengan pemustaka ada beberapa kegiatan pendukung yang kemudian sifatnya sosialisasi bagaimana kemudian kita bertemu dengan pemustaka langsung seperti ada pendidikan pemakai kemudian ada *apanya..* wisata pustaka dan berbagai macam aktivitas lainnya. Cara dalam menyampaikan pesan dalam rangka peningkatan literasi informasi pada masyarakat. Kemudian teknologi memang sebuah keharusan jadi bukan sesuatu hal yang harus dihindari tetapi harus diikuti sehingga memang teknologi ini sebuah keharusan untuk paling tidak tahu proses perkembangan teknologinya kalau kemudian dituntut sebagai *programming* tentu saja ini didalam ranah yang

berbeda tetapi bagaimana aplikasi tersebut dapat berjalan pustakawan harus mengerti akan hal ini.

Saya : bentuk *excitmentnya* bapak, antusiasnya bapak, dalam memberikan layanan seperti apa?

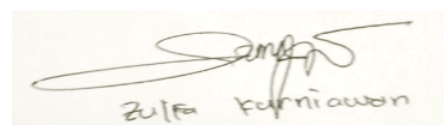
Pustakawan : kalau kita melihat bagaimana beberapa kegiatan yang berlangsung di Grahatama Pustaka ini, terutama ketika kita melihat anak-anak TK PAUD berkunjung datang disini jadi suatu hal yang luar biasa dari kecil kita kenalkan dengan perpustakaan , kita kenalkan dengan buku, mungkin akan ada satu penanaman atau ada sesuatu yang tertanam dari anak-anak tersebut bahwa perpustakaan itu keren, datang ke perpustakaan itu menyenangkan dan akan mengingat hal tersebut sepanjang usianya. Sehingga bagaimana kita menciptakan layanan yang ada disini memang ramah kepada pengunjung-pengunjung khususnya untuk anak PAUD dan TK yang itu nantinya akan menjadi calon-calon generasi yang luar biasa.

Saya : bagaimana dengan aspek ketulusan bapak ketika memberikan layanan informasi di GTP?

Pustakawan : pada prinsipnya ketika memberikan layanan itu kan terlihat ya bagaimana ketulusan kita, dalam melaksanakan tugas ada yang hanya mementingkan tanggung jawab, ketika sudah jadwalnya ia akan melaksanakannya. Kemudian yang kedua melaksankan dengan senang hati dan yang ketiga melaksankan dengan ikhlas itu tadi, kalau untuk ikhlas yang masih berproses menuju kesana itu agak susah.

Saya : Faktor pendukung dan penghambat dalam menerapkan konsep *hospitality* dan personal branding di perpustakaan?

Pustakawan : untuk faktor pendukung, karena disini memang balai layanan perpustakaan, sehingga temen-temen kita banyak, dari SDM itu kan *security*, *cleaning service*, kemudian bagian informasi, *costumer service* dan lain sebagainya merupakan sebuah kesatuan yang saling bekerjasama dalam memberikan layanan informasi kepada pemustaka. Bahkan juga sampai pada aspek penentuan kebijakan pada pimpinan untuk memberikan kemudahan layanan terbaik bagi pemustaka karena orientasinya pemimpin mendoktrinkan kepada kita bahwa kita meberikan jasa layanan, ya kalau ketika berbicara tentang layanan ya harus terima. Kemudian untuk faktor penghambatnya sendiri *ee...* walaupun sudah disampaikan kepada semua orang kalau kita menerapkan jasa layanan bagaimanapun juga ada beberapa yang kurang memperhatikan kualitas layanan informasi yang ia layankan dan itu saya yakin dimana tempat juga ada yang mungkin belum begitu maksimal dalam memberikan layanannya. Kalau dari saya sendiri faktor penghambatnya karena memang saya pustakawan tetapi juga masih mengampu tugas ke dinas perpustakaan daerah sehingga secara ketugasannya di layanan itu lintas bidang sehingga kurang fokus ketika berbicara layanan kurang fokus . beberapa sempat tidak bisa meberikan layanan yang maksimal karena harus mengampu tanggung jawab ketugasan lainnya.



Zulfah Farniawan

Informan 2 (Hadi Pranoto)

Saya : langsung saja ya pak, kira-kira apa upaya pustakawan GTP dalam menerapkan konsep *hospitality* dan personal branding di perpustakaan pak?

Pustakawan : *duhh...* pertanyaan yang sulit, bisa kasih kisi-kisi *ndak*?

Saya : kalau misalnya *hospitality* itu secara istilah lebih keramah-tamahan. Ini kan konsep yang diadopsi dari bidang pariwisata, jadi bagaimana pustakawan itu bersifat ramah kepada pengguna. Personal branding, atau branding tuh lebih mengarah ke produk nah, karena ini secara personal berarti secara individu bagaimana kita mengemas ulang *ee..* bukan hanya tampilan tetapi juga skill kita, ataupun sesuatu yang unik yang bisa *ee* menjadi identitas yang dapat dikenal sebagai pustakawan. Seperti itu pak.

Pustakawan : oh iya, kalau misalnya senyum simetris itu masuk *ndak*?

Saya : hehehe.... (sambil ketawa) senyum simetris yang kayak gimana ya pak?

Pustakawan : jadi kesini dua centi, kesini dua centi (sambil menunjuk sudut bibir). Yah artinya upayanya lebih ke memahami teori-teori tentang komunikasi. Terus literature tentang *hospitality* itu tadi. Saya kan lahirnya di Bali jadi biasa dengan pariwisata, kuliah di Jogja sebagai kota pariwisata. Jogja kan keramah-tamahannya udah terkenal to, jadi ya secara gak langsung selain upaya misalkan mengusulkan kepada pimpinan untuk lebih banyak melakukan kegiatan seperti diklat-diklat *ee..* layanan seperti itu *sih*. Ya kalau secara mandiri, untungnya orang

profesi apapun yang tinggal di Jogja itu secara tidak langsung belajar budaya keramah-tamahan. Coba *mbak'* Ade di inget-inget pertama kali datang ke Jogja gak seramah sekarang kan? Kalau saya memahaminya seperti itu.

Saya : apakah sudah di terapkan pak?

Pustakawan : sudah. Berusaha seperti itu. Kalau kebetulan bertugas di layanan dan seterusnya. Bahkan kadang saking semangatnya untuk bersikap *hospitality* itu tadi kadang saya berlebihan, senyum sendiri gitu, padahal orang gatau mau ngapain gitu heehe... (sambil ketawa). nanti ini ditabulasi atau di ekstrak bulat-bulat apa adanya? Apasih bahasanya, kok tabulasi sih..

Saya : nanti saya reduksi lagi pak...

Pustakawan : oh iya reduksi... soalnya pernah ada mahasiswa penelitian tapi S1, tapi dia nulis sampai saya ketawa "hehehe" itu di ketik, jadi saya *gamau* tandatangani, maksudnya di perbaiki dulu gitu jadi lampiran skripsinya.. trus mahasiswanya bilang emang yang dilampirkan harus apa adanya pak, kata dosen seperti itu...

Saya : memang sudah seperti itu pak, metopennya yang diajarkan kurang lebih seperti itu nanti tiba di pembahasan nanti di perbaiki lagi, kita analisis lagi, kita reduksi lagi.

Pustakawan : oh gitu.. oke-oke.

Saya : kalau untuk konsep personal brandingnya pak?

Pustakawan : lebih kepada mengikuti *tren*. Secara alami manusia itu dibentuk personalitinya itu sejak lahir, *ntah* itu didikan orang tua, lingkungan, pendidikan dan seterusnya kan mebentuk personal brandingnya seperti apa. Kita kalau ketemu orang kan kesan pertamanya kan ohh.. orangnya kayak gini ya, kok orangnya seperti in ya, nah kalau dalam profesi pustakawan personal brandingnya seperti apa nah itu harus mengikuti *tren*, sekarang tuh lagi nge-tren itu ee... transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial, kalau saya melihatnya itu brandingnya lebih ke bagaimana pustakawan mampu mentransformasikan sebelumnya perpustakaan itu hanya tempat untuk mencari literature, mencari bahan bacaan dan lain sebagainya, sekarang lebih ke orang datang, punya masalah bagaimana masalahnya selesai ketika dia di perpustakaan. Misalkan butuh *skill* untuk masak, punya potensi bisa masak, bagaimana bisa memasak dengan baik dan benar, pustakawan personal brandingnya mampu memfasilitasi itu. Kalau yang lagi *tren* kan seperti itu, kalau *tren* secara nasional kepala perpusnas kalau tahun kemarin bilang pustakawan bergerak, tahu ini pustakawan berkarya dan seterusnya dan seterusnya. Kalau pustakawan di Indonesia mau gak mau ketika denger itu ohh.. iya kita ada acuan secara nasional nih, kemaren ada pustakawan bergerak, apasih pustakawan bergerak, begini-begini... lah ikuti *tren* itu. Kita bisa dapet auranya dapet, pustakawan harus bergerak, tahun ini pustakawan berkarya, oke berkarya seperti apa sesuai dengan bidangnya masing-masing, kalau pustakawan di pengolahan bagaimana dia dapat berkarya di bidang pengolahan supaya bidang pengolahan bisa lebih apa, bagaimana bisa lebih efektif dan efisien. Kalau dilayanan berarti macem-macam, melayani zaman sekarang seperti apa, punya

produk layanan perpustakaan apa saja, kalau belum punya yang sesuai dengan ee... visi perpustakaan ya berarti harus membuat layanan baru yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mengikuti *tren* secara nasional, dan seterusnya. Itukan mau tidak mau membentuk personal branding yang seperti itu kalau sudah gambar besarnya terus kita berupaya untuk menyusun hasil-hasil gambar tadi kan pecah, pecah pecah, kadang kita berkarya gitu, karena kita misalkan di layanan jadi fase-fase ini nantinya akan membentuk gambaran besar yang secara nasional oh ternyata seperti ini pustakawan yang bisa mentransformasikan kondisi perpustakaan supaya kekinian dan seterusnya. Kalau saya melihatnya seperti itu gatau yang lainnya hehe... (sambil ketawa). dan saya masih berusaha menerapkan, dan masih berproses karena kalau secara mandiri masih belum, misalkan ada diklat apa, harus bayar sekian, berarti kan harus melihat dulu kondisinya bagaimana, saya mampu *ndak* menutupi kegiatan yang harus berbayar seperti itu, kemudian kalau difasilitasi oleh siapa gitu, oke.. ada yang seperti itu. Ada yang oke, saya belajar mandiri saja mencari, soalnya kalau ikut diklat apa, terus minta materinya dong, agar bisa terus belajar, berarti kan upaya membangun personal branding menurut saya, tapi gatau apa benar gitu yah..

Saya : langsung ke pertanyaan selanjutnya, saya belah lagi untuk aspek *hospitality*, ada beberapa point sesuai dengan yang tertera pada pedoman wawancara yang saya berikan, mengelola mutu, partisipasi diri, dan seterusnya... apakah sudah diterapkan pak?

Pustakawan : yang ambisius belum, saya gak berani. Untuk lebih positifnya yaitu lebih ke obsesif kali ya... kalau ambisi kesannya memaksakan sekali,

apalagi orang yang hidup di Jogja tuh kalau ambisi tuh nampaknya kurang Jogja banget. Kalo obsesi boleh lah, terobsesi, saya gatau ya kalau memang bahasnya seperti itu iya. Kalau orang Jogja itu jarang yang ambisi itu jarang, terobsesi aja jarang. Mengajukan diri sendiri itu jarang, kalau orang Jogja ya, asli orang Jogja. Kulturenya pun begitu, gatau ya apakah itu berpengaruh terhadap personal branding atau gak, saya ga ngerti. Pasti kalau ada di point itu, pasti berpengaruh yah? Orang yang *ndak* punya ambisi mungkin terlihat tidak melakukan apa-apa, ga punya tujuan, iya ga? Ya seperti itu, saya memahaminya seperti itu. Tapi budaya kultur di Jogja kan ambisi tuh gak, paling banter itu obsesi. Menurut saya. Kalau yang disebutkan tadi semua, ya mengelola mutu prinsipnya kan manusia inginya semakin hari semakin baik gitu lah, misalkan kemarin begini saya pengennya lebih baik dari kemarin, seperti itu. Saya pikir semua orang yang dalam kondisi sadar pasti pengennya seperti itu, kalau berperan aktif dalam partisipasi diri, yah... tergantung mood tetapi kebanyakan iya.. kalau membangun komunikasi yang baik, masih berusaha.., memiliki *goals*, kayaknya iya, kalau orang gapunya tujuan kan agak aneh. Memiliki kemampuan *problem solving* yang baik, yaa berusaha terus, yah semakin kena tempa dengan masalah biasanya kemampuan untuk ini rata-rata iya, gapunya ini, gapunya ini ntar orang liatnya gimana sih tuh? Kalau jawabanya iya atau gak, yaa jawabannya iyalah, cumin dalam proses juga. Ini kalau saya iya, *tren* ya seperti apa sekarang, cumin ngeliat-liat juga *trennya* seperti apa. Peka terhadap pengguna iya, jelas ya kalau ini. Berperan aktif ya iya, energik dan diplomatic iya. Tapi Cuma yang ambisius saya yang gak. Terus?

Saya : eee... kaitannya dengan aspek hospitality tadi, apakah perpustakaan atau pustakawan sudah aktif dalam menyediakan online service provider seperti sosial media, aktif dalam mempromosikan perpustakaan melalui media tersebut, itu kan secara tidak langsung merupakan wujud bentuk keramahan kita, apakah sudah terlibat langsung pak?

Pustakawan : ohh kalau terlibat langsung saya sejujurnya gak ya, kebetulan saya berada dan lebih banyak di layanan yang porsinya sedikit, kecuali pada saat ada tugas menyambut kunjungan, trus ada tugas apa itu iya pasti. Tapi kalau misalkan dalam konteks eee... setiap hari gak, karena posisi saya di layanan itu yang hari sabtu atau minggu sebulan dua kali yang sampai malam itu seminggu sekali, selebihnya itu hari rabu kalau ada kunjungan saya ketugasan untuk menerima kunjungan itu aja sih. Diluar itu karena gedung ini gedung layanan kalau misalkan apa namanya lalu-lalang, terus ketemu pemustaka kenapa enggak bersikap hospitality itu tadi. Kalau masalah sosmed, ada informasi apa di upload k medsos kita bisa forward, bisa bantu like dan sebagainya, dan seterusnya-dan seterusnya. Kalau saya seperti itu.

Saya : langsung ke personal branding ya pak, kira-kira ini dari *self reflection, countinuous learning*, dan seterusnya... apakah sudah di terapkan semuanya pak?

Pustakawan : eee... minimal sekali dua kali udah, Cuma ini kan saya gatau rentan waktunya apa mungkin satu tahun terakhir, dua tahun terakhir, kalau misalkan sudah tetapi itu dulu gimana? Sudah kok mba sudah hehe...

Saya : Hm... kalo aspek lain di personal branding seperti *excitement* (antusias) kita, *sincerity* (ketulusan), dan *conviviality* (kearamahan) gimana penerapannya menurut bapak?

Pustakawan : untuk excitementnya iyah mba, selama dalam kondisi yang fit dan moodnya bagus pasti bisa, ketulusan? Nah itu saya ga bisa ngukur diri sendiri, kan yang liat orang lain. Kalau jawabannya seperti itu apa ga masalah?

Saya : berarti dikembalikan ke saya lagi dong pak hehe,, iya nanti saya analisis lagi pak. Langsung ke pertanyaan terakhir, adakah faktor pendukung dan penghambat dalam menerapkan kedua konsep ini dalam memberikan layanan informasi di GTP?

Pustakawan : banyak. Satu, dinamika tempat bekerja, itu berpengaruh. Cuman kalau saya menganggap kembali kepada niat bekerja apa tidak, saya mau bilang misalkan saya selalu berusaha apapun yang terjadi saya niatnya beribadah rasanya enggaklah seperti itu. Tapi eee... kalau tantangannya apa tadi? Kalau pendukungnya banyak, misalkan ketemu orang yang berbeda setiap hari, kemudian ee... apa namanya pustakawan itu sudah ada tunjangannya itu juga berpengaruh, kemudian he'em faktor pendukung lain misalkan gedung kita sudah cukup representative, itu berpengaruh, contohnya gini saya ketemu banyak temen-temen yang dari luar daerah bekerja di perpustakaan daerah maupun perpustakaan lainnya kalau ngobrol mereka cerita tau gedung kita seperti apa kemudian mereka bercerita bahwasannya gedung perpustakaan mereka tidak seperti kita, mereka tidak percaya diri, untuk ramah aja mereka mikir, untuk ramah aja tapi fasilitas

tidak mendukung trus gimana? Ya kalau kita mikirnya gedung kita sudah representative tetapi tidak didukung dengan hospitality yang baik kan aneh juga? Itu salah satu pendukung lagi. Terus apalagi ya, dukungan pimpinan berpengaruh, kamu tuh harus kayak gini, eh bukan dukungan ya itu? Lebih ke dorongan atau motivasi dari dalam diri sendiri, motivasi dari teman, motivasi kan ga harus selalu berbentuk seperti ayoo.. kamu pasti bisa, kadang melihat teman yang kurang semangat itu bisa menjadi motivasi juga. Kalau menurut saya seperti itu. Itu juga faktor pendukung. Kalau faktor penghambat kondisi apa yaa? Masuk hitungan ga sih kondisi mood gitu? Kalau mental nanti dikira kelainan, eee gini faktor penghambatnya itu lebih ke apa yaa... stress kerja bisa, karena begini nanti mempengaruhi mood juga, jumlah SDM kita itu terbatas, sedangkan, kan beda, pustakawan dan non pustakawan. Sedangkan jumlah pekerjaan sekarang kewajiban yang diberikan oleh lembaga jumlahnya relative bertambah dan SDM kita semakin berkurang karena pension dan lain sebagainya nah itu ada semacam ee.. apa istilahnya, satu orang itu ke bebani satu pekerjaan yang banyak sekali karena jumlah SDM yang tidakimbang kalau dulu 5 tahun yang lalu masih cukuplah, tetapi sekarang SDMnya berkurang meskipun ketambahan *inpassing*, tetapi tuntutan pekerja dalam arti pegawai zaman sekarang kan berbeda, gitu. Itu berpengaruh lebih ke hambatan juga sih. Kadang terlalu banyak pekerjaan dalam tanda kutip stress berakibat ke mood akan berkaitan ke *hospitality* kita, karena hal tersebut bukan hanya sekedar ucapan, ucapannya iya tapi raut wajahnya enggak, kan ga terpancar tuh auranya *hospitality*nyanah seperti itu. Terus faktor lain, keterbatasan anggaran untuk misalkan dukungan apa namanya pelatihan-

pelatihan, atau bimbingan teknis yang berkaitan dengan *hospitality* maupun personal branding. Mungkin bagi yang kepedulian tinggi dia bisa mencari di luar, tapi kalau yang enggak hanya berharap kepada dukungan lembaga, misalkan ikut pelatihan, itu kan menjadi faktor penghambat juga, seperti itu. Kalau lingkungan kerja/teman kerja bagi saya ga terlalu ya, mungkin bagi yang lain iya. Tapi sedikit adalah pengaruhnya. Kalau saya bilang nol persen ga mungkin lah ya, emang saya robot, namanya juga manusia kan gada yang sempurna pasti bakalan terpengaruh juga. Gaya kepemimpinan juga bisa berpengaruh, tapi bagi yang eee... apa yang sudah punya stabil dalam artian *hospitality* maupun personal branding itu merupakan sebuah kebutuhan, saya pikir hanya sebentar saja ketika pimpinan misalkan punya gaya kepemimpinan yang tidak sesuai harapan dia hanya saat itu saja setelah bertemu dengan pemustaka dia harus kembali bentuk awal *hospitality*-nya dan personal brandingnya seperti apa. Dan saya masih berproses dengan hal tersebut.. dan takutnya saya kesannya malah mengklaim kan tidak.

Saya : udah pak selesai sampai disini wawancara saya..

Pustakawan : oh udah yaa..

Saya : terimakasih pak.



M. Hadi Pranoto

Informan 3 (Sri Ambarwati)

Saya : apa upaya pustakawan dalam menerapkan hospitality dan personal branding dalam kaintannya layanan infomasi di GTP bu?

Pustakawan : kalau kita penerapannya ya memang layanan prima dan professional, dari segi brandingpun kita sebetulnya juga sudah melaksanakan. Pustakawan disinipun sudah seharusnya bersedia melaksanakan kalau yaa ada tugas ya kita laksanakan, baik tugas itu kan kalau kita di Grahataman kan layanan, walaupun ada tugas ya mau tidak mau ya harus kita ini, kita harus secara professional apapun yang kita kerjakan. Dari saat inipun harus kita terapkan, untuk itu kita terapkan semua karena memang kita kan memang dilayanan publiknya ya, dan kita memang eee... dalam pelayanan itu dituntut untuk pelayanan prima, dan kitapun harus *perfect* dalam menguasai materi. Layanan prima ya bener-bener kita terapkan karena kan setiap hari pustakawan yang ada disini kan sudah dijadwal, misalnya kalau ada kunjungan di hari Senin tu mas Zulfa selasa itu Mba Rini, kalau saya Kamis. Jadi sesibuk apapun kita harus melayani, Mau tidak mau kita harus tetap melayani, jadi kita harus professional. Pengunjungnya itu anak-anak kita harus menyesuaikan, anak SMA, kita juga harus menyesuaikan, dari dinas, mahasiswa juga kita harus menyesuaikan dalam pelayanan, apa yang harus sesuaikan ya disesuaikan dengan audiens, jadi tidak bisa disamakan, jadi pas kita mengampu mereka ya kita harus tetap professional, materi apa yang harus kita sampaikan sesuai dengan audiensnya. Ya karena kita bukan perpustakaan perguruan tinggi yang diamana mahasiswanya sama, yak karena kita pustakawan.

Saya : terkait dengan aspek Hospitality, ibu bisa mengeceknya pada lembaran yang sudah saya berikan... apakah ibu benar-benar sudah menerapkannya dalam layanan informasi di GTP ini?

Pustakawan : tadi saya sudah baca sepintas, sudah diterapkan semuanya dengan baik oleh semua pustakawan, baik personal brandingnya juga iya, kaya kemarin ada kasus saya harus memandu anak tuna netra dengan menggunakan huruf braille, kita ada program literasi brailer dan itu baru kita bikin kegiatan dan kita rintis, kemarin, dan kita jam 1 harus jadi moderator di sebuah desa, disana masyarakat umum yang harus kita hadapi, ada 150 orang loh yang harus kita hadapi, bedah buku dan kemarin tema itu misalnya hidroponik, dan kita juga punya pengetahuan mengenai hidroponik, walaupun disitu sudah ada praktisinya, pakarnya tetapi kita sebagai pustakawan yaa harus memiliki semua aspek itu, harus punya goals, harus memiliki problem solving, yaa kita harus punya.

Saya : bagaimana dengan aktif dalam online service provider?

Pustakawan : kalau disini sendiri kan sudah ada bagiannya yang mengurus hal tersebut *mbak*, kita sudah punya IG, WA, lewat Facebook, sudah semuanya. Jadi setiap kegiatan yang ada ini kan sudah diliput dan dimasukan ke IG, Facebook, jadi ya memang sudah ada sendiri. Jadi justru pustakawan itu mereka akan membranding personalitynya melalui media dan juga tim promosi juga sudah ada kayak kemarin kita bikin kegiatan literasi brailer, dan ada wartawan yang meliput kegiatan tersebut, ada kompas, tribun, jadi kan mereka selalu mengini kita, jadi apa dari medsos si iya karena memang disini ada medsosnya khusus dari GTP.

Jadi ya kalo kita dari pustakawan sendiri pasti ya mempergunakan, kalau personal brandingnya saya malah ga kearah sana, secara pribadi saya loh ya, karena mungkin saya gak hoby juga, ada juga temen-temen yang melakukan apa kemudian langsung diinfokan melalui sosial media, untuk medsos saya memang sejujurnya tidak terlalu aktif. Kalau sebatas punya si ada, karena memang saya lulusan UIN, dulu kan Bu Labibah kan anak-anak medsos gitu ya, punya si tapi tidak seekstrim gitu untuk bisa update status atau apalah saya tidak sebegitunya. y

Saya : langsung ke pertanyaan selanjutnya bu, aspek personal branding yang sudah tertera di depan ibu, apakah semua itu sudah diterapkan?

Pustakawan : iyah. Sudah. Kalau ambisius sih iya, peka terhadap tren juga iya, kalau memang sekarang tuh masalah sosial media, ya kita dalam penyampaian ya tetap kita akan mengini juga, belajar sepanjang hayat juga iya, strategi marketing juga iya, karena kan kita memang harus ini kan... jalinan kerja sama atau *networking* itu jelas yah, karena pustakawan tidak bisa berdiri sendiri, saya kan lagi merintis program diffabel itu tadi, saya juga kan harus bekerjasama ada banyak yayasan seperti Mitra Netra, yang mana bisa membantu kan ga mungkin kita gak bekerjasama, itu tetep harus dilaksanakan, ya kita harus bekerjasama dengan apa yang berkaitan dengan program kita,

Saya : Apakah ada faktor pendukung dan penghambat dalam menerapkannya bu?

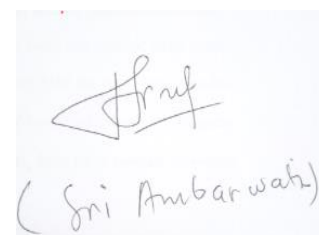
Pustakawan : hambatannya sih sebetulnya dari sarana pra sarana sih, dari kantorlah terutama. Kaya dalam kegiatan apapun pasti kita akan terkendala, kalau

untuk kendala yang secara teknis itu tidak begitu ini, sebetulnya dukungan sarana prasarana aja sih, misalnya kalau sekarang kita pingin mengadakan kegiatan di luar, kita butuh sarana prasarana transportasi yang mendukung, secara pribadi jujur saja, kebetulan tahun kemarin kan jadi pendamping wilayah saya se-kabupaten Bantul, sampe Dlingu, sampe Sandek, karena ga ada sarana prasarana ya kita kesana naik motor dan tidak semua orang bisa seperti itu, kendalanya ya disitu. Sebenarnya ga masalah, Alhamdulillah dengan kita melakukan dan mendampingi kegiatan tersebut akreditasi SMK.SMA itu ada 7 yang dapet A, dan nilai tertinggi itu dicapai oleh Bantul. Karena saya pustakawan madya ya dituntut untuk maksimal dalam kegiatan dan meningkatkan kinerja kita ya *mbak* ya, juga dengan pengalaman kita, pendidikan kita, pokoknya ya personal branding ya bener-bener kita ini, yaa otomatis untuk personal branding *yo* jelas kita laksanakan *yo mbak* yaa.

Saya : udah bu. Terimakasih banyak ya bu..

Pustakawan : sudah cukup lengkap yaa *mbak* infomasinya yang sudah saya sampaikan?

Saya : iya bu. Alhamdulillah.



(Sni Ambarwati)

Informan 4 (Fauziah Yulianti)

Saya : kira-kira apa upaya pustakawan GTP dalam menerapkan kedua konsep ini yaitu *hospitality* dan personal branding?

Pustakawan : jadi, di balai layanan perpustakaan, kami di tuntut untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka, dalam hal ini pengunjung perpustakaan, agar mereka bisa merasa nyaman saat berada di balai layanan perpustakaan, baik di unit manapun *yo mbak*. Mbaknya sudah tahu unit mana aja? Iya jadi kita ada tiga unit layanan pertama di Grahatama Pustaka, kemudian di unit Malioboro (Jogja Library Center), dan satu lagi ada di Rumah Belajar. Selain itu ada ekstensi seperti pojok baca dll. Kalau misalnya ini di GTP, kalau memang kami pustakawan memang mobile, jadi gak di GTP aja, seperti saya tidak hanya di GTP, tapi saya juga mengampu di JLC, seperti itu. Kalau untuk konsep *hospitality* dan personal branding, menurut saya aja ya *mbak*, jadi tadi sudah saya sebutkan bahwa kami dituntut untuk bisa eee... memberikan pelayanan secara optimal, bagaimana agar pemustaka itu merasa nyaman, dan kalau misalnya mereka nyaman kan mereka mau datang lagi, kemudian tidak hanya nyaman saja tetapi bagaimana mereka itu bisa menemukan sumber informasi yang dibutuhkan disini, jadi kalau misalkan tidak ada di GTP, bisa mencari alternatifnya. Alternative yang dimaksud itu bisa luas sekali, misalkan pemustaka memerlukan satu buku, tentang pendidikan saja pasti kami sudah bisa arahkan, tetapi jikalau mengarah ke judul yang lebih spesifik dan harus judul itu, eee... kami mungkin pertama mencari disini dulu, di OPAC-nya GTP kalau misalnya ada bisa langsung di akses tapi kalau misalnya disini itu tidak ada, kami harus mencari alternative

lain misalnya apakah koleksi itu ada di JLC, tetapi masih dalam se lingkup badan atau dinas daerah. Dan kalau ga ketemu lagi kita harus searching misalnya di jaringan kerjasama Jogja Library for All, jadi kami harus melihat dari katalog itu, di 39 perpustakaan yang bekerjasama ada gak buku yang dimaksud di situ. Kalau ada akan kami arahkan tentu saja diinformasikan bagaimana caranya agar mereka bisa mengakses buku tersebut. kemudian kalau di Jogja Library for All tetep ga ada juga, kami akan mencari lagi ke skup yang lebih luas, misalnya ke katalognya *one search* itu apakah buku tersebut ada di tempat lain. Jadi memang kami di tuntut untuk sebisa mungkin untuk tidak memberikan jawaban tidak tahu, kalau misalnya memang tidak ada, cari alternative lain seperti yang sudah di jelaskan sebelumnya. Jadi tidak hanya memberikan jawaban melainkan cara mengaksesnya juga, apabila mereka belum familiar akan hal tersebut maka kami akan mengenalkan karena itu memang tuntutan kami, tuntutan dari institusi gitu, memang harus sebisa mungkin memberikan jawaban dan solusi terbaik eee... bagi pemustaka yang mencari kebutuhan informasinya. Tidak hanya itu, karena kita kan disini pekerja informasi ya, tentu saja ada aspek lain dari kami itu misalanya kaitannya dengan *hospitality* kalau komunikasi karena disini itu layanan umum jadi ada dari banyak usia dari anak-anak, kemudian sebaya, pasti dari komunikasi cara penyampaian baik verbal maupun non verbal itu akan berbeda ya antara anak-anak maupun dari remaja, itu kan juga terkait *hospitality*, ga mungkin kan kita memperlakukan ibu-ibu itu sama seperti kita memperlakukan anak TK, kalau kita memperlakukan anak TK secara formal yaa juga maksudnya kurang tepat seperti itu. *Hospitality* disini adalah komunikasi verbal dan non verbal kemudian

bagaimana mereka itu bisa mendapatkan informasi sesuai dengan yang mereka butuhkan, satu lagi keramahan ya kalau *hospitality* itu? Jadi ramahnya ini ya kalau menurut saya adalah dalam taraf yang wajar, jadi ada pemustaka yang kita tuh bisa melihat dia itu kesini lebih nyaman untuk ditemani, maksudnya lebih nyaman untuk diberi petunjuk atau lebih nyaman untuk kita persilahkan untuk mencari sendiri. Nah itu juga kan harus tergantung dari kepekaan kita kalau misalnya dia sudah masuk sudah tau caranya ke rak yaudah silahkan gitu cukup mengucapkan selamat siang, kalau misalnya dari masuk sudah kliatan bingung ya berarti itukan kita harus sigap kemudian menanyakan ada yang bisa dibantu. Tidak hanya saat mencari buku sih *mbak*, kalau ada pengguna yang baru datang ke GTP ada yang kelihatan bingung untuk cara aksesnya, ya jadi kami juga diuntut untuk berkomunikasi dengan baik jadi ada yang menanyakan tentang dimana atau mau ke Mushola, atau ke toilet dan sebagainya kita juga harus melayaninya dengan baik. Kalau bisa diarahkan ya pasti kita bakalan arahkan juga *mbak*.

Saya : beberapa aspek yang ada di pertanyaan kedua ini bu, yaitu aspek *hospitality* seperti yang sudah ada pada pedoman bu, apakah untuk pribadi ibu sendiri ini benar-benar sudah diterapkan?

Pustakawan : kalau ini saya berkaca dari sendiri nih *mbak*, jadi eee... saya diangkat sebagai pustakawan baru tahun ini, baru Januari ini tetapi sudah agak lama juga di layanan perpustakaan, saya akan berusaha untuk menjawab berdasarkan diri saya jadi mohon untuk tidak di sama-rata-kan dengan pustakawan yang lain. Nah itu memang berbeda baik dengan pemahaman saya, maupun dengan pribadi saya, untuk mengelola mutu memang kami berpegangan

pada SOP karena memang kita sudah ada SOP-nya, kemudian memang intinya berpegangan dengan SOP ya untuk pelaksanaan layanannya jadi sudah ada aturan bakunya. Untuk partisipasi diri kami memang aktif baik tidak untuk karena saya di seksi layanan jadi tidak hanya di seksi layanan saja tapi juga di seksi yang lain, selain itu sikap ketika ada pemustaka yang butuh bantuan, apakah saya sudah melakukan itu? Itu tergantung ketika saya peka atau tidak saat kita melihat itu memang akan berusaha tetapi memang ada kalanya saat tidak fokus dengan sesuatu atau hal lainnya yang harus dikerjakan saya menjadi kurang *aware*. Untuk komunikasi, memang karena kemampuan komunikasi tiap orang itu berbeda oleh karena itu saya masih belajar untuk itu dan ini memang saya alami sendiri di saat harus menjadi pustakawan harus memang bisa berkomunikasi dengan baik dengan jelas dengan ringkas masalahnya tidak hanya secara personal saja tetapi juga di depan umum. Saat di depan umum itu bagi yang tidak terbiasa berkomunikasi dan memang saya termasuk yang jarang berkomunikasi di depan umum atau yang *ektrovert* ya *mbak*, jadi saya lebih menyukai bekerja *introvert* atau di belakang layar dan apabila ada tuntutan seperti itu mau tidak mau harus saya usahakan dan saya pun masih dalam proses belajar. Untuk tujuan, memang untuk pustakawan memang ada target-target tertentu yang harus diselesaikan, misalnya kalau BPAD itu kan ada IKU (Indikator Kinerja Utama) itu memang harus dipenuhi oleh BPAD dan kami dituntut untuk bisa mewujudkan hal tersebut misalnya peningkatan jumlah pemustaka kemudian ada berbagai macam kegiatan yang harus dilakukan atau inovasi-inovasi seperti apa itu memang ada tujuan-tujuan seperti itu kalau untuk pribadi pustakawan sendiri kami ada aturan misalnya setiap

untuk naik jenjang jabatan ada yang harus dipenuhi angka kreditnya sesuai dengan PERMENPAN No. 9 tahun 2014, jadi memang ada tujuan-tujuan yang harus bisa kami capai baik untuk badan maupun secara personal, apakah selama ini sudah saya penuhi? Nah itu banyak faktor *mbak*, beberapa bisa, tapi karena faktor-faktor tertentu maka ada yang bisa terpenuhi ada yang tidak. Untuk perencanaan dalam perjalanan kesana ya mungkin ada hal-hal yang di luar perkiraan. Sedangkan aspek *problem solving*. Kami harus bisa menyelesaikan berbagai macam masalah, seperti tadi kalau misalkan ada pengguna ada yang dalam kesulitan kita harus mampu memecahkan kesulitan tersebut dan kemampuan ini memang harus dimiliki, seandainya saya tidak bisa memutuskan sesuatu yang biasanya terkait dengan kebijakan maka saya akan bertanya ke pemimpin. Jadi ada hal-hal yang bisa diselesaikan sendiri dan ada yang harus di selesaikan oleh pemberi kebijakan, jadi *problem solving* ini akan sangat bergantung pada skop permasalahan yang dihadapi. Untuk disiplin pastinya ada undang-undang ASN yang harus dipenuhi, jika tidak melaksanakan atau melanggar kan ada sanksi yang harus dihadapi juga. Kemudian peka terhadap *tren*, sekarang lagi genjar-genjarnya medsos dan sebagainya ini memang saya akui kurang peka terhadap masalah ini karena bukan termasuk tipikal orang yang bermedsos dan lain sebagainya jika kembali pada tuntutan itu, mau tidak mau harus belajar untuk bagaimana menggunakan medsos itu oleh karena itu, saya akui belum terlalu optimal. *Tren* ini juga termasuk tentang apa saja yang lagi *in* saat ini atau apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sekarang. Kemudian untuk peka terhadap pengguna, ya memang ketika menghadapi anak-anak kita harus dapat memposisikan diri dengan baik karena

tiap orang memiliki kapasitas yang berbeda-beda pula. Dan perlu melihat pemustaka apakah mereka benar-benar memerlukan bantuan atau tidak. Kalau kreativitas memang kita dituntut untuk memiliki ide-ide kreatif bagi saya pribadi hal ini belum maksimal. Jadi kita juga dituntut untuk berinovasi kalau untuk dari saya sendiri belum sampai pada tahap yang WOW, masih dalam proses pencarian informasi dan bagaimana kegiatan-kegiatan yang ada dapat terlaksanakan dengan baik. Kalau energik, mungkin ini lebih pantas jika orang lain yang melihat saya ya *mbak*, mungkin kalau saya pribadi saya akan menjawab biasa-biasa saja. Kemudian diplomatis yaa kami dituntut untuk memberikan jawaban apalagi terkait dengan hal-hal yang rawan ya sesuai dengan yang diperlukan saja, sering beberapa kali ada pemustaka yang curhat kemudian ada beberapa yang masih dalam proses perbaikan layanan dan sebagainya, untuk yang jangka panjang ya kami memang diharuskan untuk memberikan jawaban yang diplomatis, tidak menjanjikan dan juga tidak PHP *banget* tetapi juga rasional. Untuk ambisi dalam memberikan layanan informasi sejauh yang saya bisa dan kami mampu pasti akan kami cari, misalnya ada yang menanyakan arspi dan arsip kan memang bukan disini atau lokasi gedungnya tidak disini, yang kami lakukan atau saya ya berusaha mencarikan arsip tersebut sesuai dengan lokasi dimana ia berada. Kalau memang tidak ada kami akan mencoba memberikan alternative lain dan kita sampaikan ke pemustaka. Secara rasional-lah bagaimana kita mencapai batas maksimal kita dalam mendapatkan informasi tersebut. pernah ada yang menanyakan tentang undang-undang dan disini kebetulan tidak ada salinan undang-undang yang tercetak dan menanyakan di arsip juga tidak ada, kemudian hal yang saya

usahakan adalah mencoba searching-kan di JIDH, dan ternyata ada. jadi sejauh mana saya dapat memberikan informasi akan sangat bergantung dengan kemampuan saya dan tentunya itu sudah sangat maksimal saya usahakan.

Saya : bagaimana dengan penerapan *Online Service Provider* yang berkaitan dengan aspek Hospitality?

Pustakawan : untuk aspek ini akan sangat berkaitan dengan promosi perpustakaan ya, saya akan langsung minta tolong langsung ke CS-nya, apapun informasi yang perlu di Uploadkan ke media sosial akan saya teruskan ke bagian CS perpustakaan. Kerena saya memang jarang aktif, instagram saja saya Cuma follow 1 akun saja da baru 2 orang yang mem-follow saya. Kalau untuk facebook memang jika pernah ada suatu kegiatan dan saya mengampu pada kegiatan tersebut saya kan membagikan informasi tersebut langsung ke facebook, jadi media sosial tersebut bisa dijadikan sarana komunikasi efektif antara pustakawan dan pemustaka. Saya juga aktif di Whatssap, biasanya ketika saya menemukan informasi atau buku yang unik, saya akan mengshare-kan langsung ke WhatssApp saya (status). Namun terus terang untuk Instagram dan Twitter saya belum punya. Kalau untuk website iya, Jogja Library for All saya pernah menjadi tim pendukung kegiatan tersebut yaa memang harus raji untuk meng-uploadkan berita pada website tersebut. tapi untuk media sosial saya agak kurang aktif ya *mbak*.

Saya : langsung ke aspek-aspek personal branding bu silahkan untuk dijelaskan...

Pustakawan : self reflection, saya iya, pembelajaran sepanjang hayat (*continous learning*) tentu saja kami harus dilakukan baik itu melalui seminar yang akan meng-upgrade ilmu kami seperti eee... sosialisai undang-undang terbaru, ada juga workshop akreditasi karena memang hal-hal seperti itu sangat dibutuhkan dalam meng-upgrade ilmu. Selain itu memantau berita-berita terbaru tentang apa saja yang lagi *In*, kemudian tidak hanya secara kognitif melainkan dari bagaimana cara kita berkomunikasi, cara kita bersikap pasti juga perlu di pelajari dan di diperdalam lagi. Karena saya memang terbilang baru dalam jabatan ini, jadi ada beberapa hal yang ada di PERMENPAN yang kurang saya pahami tetapi untungnya, pustakawan lainnya berperan penting dalam membantu saya atau sharing bersama. Kalau untuk marketing, saya akan sharing tentang ayuk kita ke perpustakaan, melalui medsos juga tetapi yaa untuk hal ini saya bisa mengatakan hal ini belum di terapkan secara optimal. *relationship network* sudah pasti iya. *delivery your message*, ini akan kembali lagi ke komunikasi, itu yang pertama kemudian yang kedua dituntut untuk menguasai sumber informasi yang kami layankan, apakah saya sudah menguasai? Untuk beberapa iya, tetapi ada banyak yang saya sendiri belum menguasai contohnya koleksi langka, saya pernah bertugas mengelola hal tersebut dan saya sering mengalami kesulitan dalam menemukan sumber informasi dalam proses pengkatalog-an, buku-buku terkait belum terfasilitasi dan apabila kurang membaca jadi tidak tau isinya dan apalagi banyak bahan pustaka yang tidak berbahasa Indonesia melainkan dalam aksara Jawa, yang merupakan salah satu kelemahan terbesar saya. Bagaimana caranya menguasai sumber informasi dan komunikasi itu yang utama dan intinya. Untuk

teknologi, perlu digaris bawahi, ini bukan saja mengenai media sosial, sekarang ada I-Jogja terkait penguasaan teknologi (DPAD DIY) yang memiliki akses online kapan saja dan dimana saja. Dapat diakses secara *fulltext* ada banyak jenis koleksi yang tersedia. Kemudian ada katalog online, kemudian ada yang mencari undanag-undang berarti saya harus ke JDIH, tidak hanya aktif menggunakan *search engine* tetapi bagaimana kemampuan kita dalam memilihkan sumber infomasi yang dapat dipertanggung jawabkan narasumbernya,


Saya : aspek lain seperti *excitement* pustakawan, *sincerity*, *conviallity*, apakah sudah diterapkan juga bu?

Pustakawan : jujur untuk *excitement* prakteknya kadang bisa, kadang jadi terlihat kurang fokus. Ketika kondisi saya prima saya bisa total, tetapi kalau tidak yaa akan berpengaruh. Intinya harus masih belajar dan menyesuaikan dengan kondisi saya. Untuk *sincerity*, ini harus dijalankan karena memang sudah tuntutan. Dan kami akam memberikan layanan yang sebaik mungkin dan setulus mungkin dan pastinya *conviallitynya insyaallah* ada dan jalan.

Saya : bagaimana dengan faktor pendorong dan faktor penghambat?

Pustakawan : jelas ada. baik secara internal (dalam diri sendiri) dan eksternal, penghambatnya biasanya dari kondisi psikologis yang tidak stabil, kita dituntut untuk ramah, tetapi kondisi saya sedang dalam kesibukan atau banyak tugas yang harus diselesaikan, baik dirumahpun saya ada tanggung jawab juga jadi bagaimana cara kami untuk menekan hal tersebut agar tidak mempengaruhi kinerja kami dan saya masih belajar untuk me-manage hal ini. Faktor lain

misalnya dari pemustakanya itu sendiri, tapi ya namanya pemustaka ada yang namanya kurang sulit untuk diberikan pengertian, jadi ya tetap professional dan apabila tidak berkenan kita akan meminta maaf akan tetapi mereka akan tetap merasakan kurang nyaman. Tetapi kami harus bisa meyakinkan secara maksimal agar mereka dapat merasa nyaman. Kalau pendukungnya, sering ada pembinaan pegawai dari DPAD sendiri ya *mbak*, disitukita bisa ikut serta, ada juga kegiatan peningkatan kapasitas pegawai, dan faktor pendukung lainnya yaitu pustakawan senior selalu bisa memberikan dukungan dan masukan tentang saya sekiranya apa yang perlu ditingkatkan dan apa yang perlu ditinggalkan. Jadi intinya bagaimana saya bisa menerima kritik saya bisa menerima saran itu kan sebenarnya menjadi jalan untuk saya meningkatkan kemampuan saya dalam aspek *hospitality* maupun personal branding saya sendiri. Seperti itu ya *mbak*.


Fauziah Yuliantika

Infoman 5 (Gandes Yuningtyas)

Saya : pertanyaan pertama bu, saya ingin mengetahui lebih lanjut kira-kira apa upaya pustakawan unit GTP dalam menerapkan konsep *hospitality* dan personal branding di perpustakaan?

Pustakawan : kalau *hospitality* akan sangat berkaitan dengan layanan prima ya *mbak*, tujuannya adalah memuaskan pelanggan, melayani dengan sepenuh hati jadi setiap tahun kami ini dari temen-temen non-PNS dan PNS dilibatkan agar *refresh* terhadap layanan prima seperti apa bagaimana bersikap, bagaimana kita harus senyum sapa, salam. Dari yang setiap tahun kita lakukan nanti diaplikasikan bagaimana sih cara melayani pemustaka, menagani komplek dari pemustaka, lalu kemudian memberikan jawaban yang memuaskan bagi pemustaka selain dari kita sendiri, kita juga harus memperbaiki sarana dan prasarana kita itu. Untuk personal brandingnya kalau saya sih mikirnya setiap hari kita harus upgrade pengetahuan seperti membaca buku, mengikuti kursus-kursus, kemudian ketemu dengan komunitas. Kalau di GTP sendiri belum ada konsep khusus untuk membranding diri secara personal lebih ke membranding layanan informasi atau membranding produk.

Saya : lanjut ke aspek *hospitality* tadi bu, untuk lebih rincinya aspek-aspek yang sudah saya cantumkan pada pedoman wawancara tersebut apakah sudah diterapkan bu?

Pustakawan : kalau saya pribadi sih setiap hari saya harus mencari sesuatu yang bermakna, atau mencari apa sih yang baru yang aku temui pada hari ini. Untuk

aku sendiri aku lebih suka meng-*upgrade* diri sendiri khususnya untuk menjadi pendongeng. Jadi secara gak langsung disini aku lebih mem-brandingkan diri sebagai pustakawan pendongeng. Karena dalam menerapkan sesuatu kita gak bisa harus teori melulu ya, jadi untuk mengasah skillku aku harus sering mendongeng, aku harus sering ketemu orang, aku harus selalu bikin sesuatu, selalu memperkaya diriku untuk hal-hal tersebut. misalnya mendongeng untuk temen-temen yang biasa, suatu ketika muncul inisiatif gimana sih caranya mendongeng untuk anak yang berkebutuhan khusus gitu, kemudia banyak baca buku, meperkaya jaringan. Kebetulan aku tuh disii aktif dalam unit Rumah Belajar Modern. Mau gak mau aku harus tau *tren* yang berkembang sekarang tuh apa, apa yang lagi *booming* dikalangan anak-anak. Jadi harus tau semua hal-hal yang disukai oleh anak-anak biar aku tidak ketinggalan dengan mereka, mengajak anak agar mereka mau membaca buku. Caranya mengajak mereka yaitu mengerti dengan kesukaan mereka dulu, kalau kita menguasai hal tersebut maka akan mudah usaha kita dalam memasukan visi misi terkait pelayanan kita. Harus kreatif dan inovatif. Kira-kira setahu kedepan kita akan menawarkan pelayanan yang seperti apa. Jadi *Hospitality* disini akan sangat berkaitan dengan sikap attitude kita yang akan mengarah pada layanan prima. Lewat kursus juga bisa, seminar juga bisa.

Saya : selanjutnya aspek lain mengenai *hospitality* disini adakah kontribusi ibu dalam aktif berperan pada *online service provider* guna memenuhi kebutuhan infromasi pengguna?

Pustakawan : di GTP itu punya medsos sendiri. Peran aktifku ialah memviralkan kegiatan apa saja yang dilakukan oleh perpustakaan, ada bedah buku maka akan saya viralkan ke grup sebelah. Beberapa kegiatan kami di Rumah Belajar Modern akan kami sebarkan pada grup chat tersendiri, ada tim kreatifnya sendiri.

Saya : pertanyaan selanjutnya bu, terkait aspek personal branding yang sudah saya lampirkan pada pedoman, secara pribadi apakah sudah diterapkan bu?


Pustakawan : saya secara pribadi sudah menerapkannya, karena kita ketahui bahwa ilmu itu terus berkembang. Ini akan sangat berkaitan dengan pembelajaran sepanjang hayat. Mengikuti bimtek, seminar kelas online apalah sekiranya dapat menunjang. *Delivery your message*, saya sudah melayankan layanan prima kepada pemustaka. Biasanya kami memfasilitasi berbagai macam workshop yang diluar kegiatan kami, dan ternyata mereka memberikan *feedback* yang baik kepada kita, RBM kan tujuannya memang untuk menarik minat masyarakat yang passionnya sama akan berkumpul. Artinya apa yang kita tawarkan apa yang kita sampaikan terlihat ketika mereka berkembang sendiri dalam komunitas itu karena mereka bisa menerima apa yang kita berikan. Misalnya saya menyampaikan minat baca melalui mendongeng, respon mereka biasanya meminta saya untuk mengadakan kegiatan itu kembali.

Saya : kaitannya dengan aspek lain mengenai personal branding, yaitu *excitement, sincerity, conviallity*. Apakah sudah diterapkan bu?

Pemustaka : saya tidak tahu sih, tetapi ketika saya ingin mendongeng saya punya motivasi dan *excitement* sendiri walaupun saya harus menghadapi perjalanan jauh. Kebetulan saya banyak temen dari penerbit dan kalau ada buku baru yang sekiranya bagus untuk di dongengkan mereka akan memberikan buku tersebut kepada saya.

Saya : terakhir bu, apakah ada faktor pendukung dan faktor penghambat dalam menerapkan kedua konsep tersebut bu?

Pustakawan : faktor pendukung yang utama adalah adanya kunjungan dari pihak luar ya *mbak*, dan ketika saya mood biasanya saya akan menjadi pengisi acara khususnya dalam kegiatan mendongeng ya *mbak*. Kalau untuk faktor penghambat kadang-kadang aku sering kehabisan waktu dan menyebabkan tugas lain terbengkalai. Tetapi aku selalu mengabaikan hambatan-hambatan tersebut sehingga tidak terlalu menjadi beban pikiran. Intinya aku masih selalu merasa kurang dan pastinya untuk membenahi kekurangan itu saya akan terus belajar.



Coondes Yuningtyas

2) PEMUSTAKA

Amalia & Azizah

Saya : sering main kesini ga dek? Rajin ga kesini?

Pemustaka : Jarang e mbak, *soale* kan sekolahnya jauh jadi jarang kesininya.

Saya : kira-kira dalam seminggu berapakali kesini dek?

Pemustaka : yaaa... seringnya ke perpus Kota, tapi kalau disini emang jarang-jarang banget.

Saya : hmm... pernah ga komunikasi sama pustakawan/petugas-petugas disini?

Pemustaka : pernah mbak...

Saya : kira-kira menurut adek nih ya, sikap layanan yang seperti apa yang ditawarkan pegawai disini sehingga kalian tuh betah?

Pemustaka : adaa ya mba, kek enak gitu merekanya, sopan, yaa friendly gitu lah mbak. Terus komunikasi mereka juga bagus mbak.

Saya : berarti, udah ramah dong pustakawannya?

Pemustaka : iya mba udah. Menurut kami sih begitu mbak.

Saya : kira-kira kalian punya kesan tersendiri gitu mengenai pustakawannya. Misalnya nih, pustakawannya unik gitu atau sesuatu yang special dari pribadi pustakawannya?

Pemustaka: hmm.. kaya tadi ya mel, kita tuh dibantuin pustakawannya ketika kita bingung ngisi presensi, masalah kartu pelajar gada yang bawa, trus konfirmasi ke mbaknya, gimana nih mba kita pada ga bawa kartu pelajar (indentitas), trus kata mbak-mbaknya, yaudah gapapa masuk aja terus diarahin ke atas untuk nemuin pustakawannya gitu.

Saya : jadi pustakawaya itu menawarkan kemudahan akses masuk ya dek?

Pemustaka : he'em mbak, kita di permudah aja tadi gitu pas masuknya.

Saya : ohh yaudah dek, ee sampai disini dulu yaa makasih waktunya.

Pemustaka : wah udah ni mbak? Iya mba sama-sama.

Rifda Jenita

Saya : sering kesini ga mbak?

Pemustaka : hmmm gimana ya? Kalau dalam satu minggu sih terkadang iya, terkadang gak. Yang pasti dalam sebulan tuh pasti kesini.

Saya : biasanya kesini sering ngapain mbak?

Pemustaka : biasanya kesini ngergajin tugas, minjem buku, kebanyakan sih ngerjain tugas kalau ga minjem buku sih..

Saya : berarti udah sering ya berinterkasi sama pustakawan disini mbak, kira-kira menurut mbak sendiri sikap dan layanan yang seperti apa yang diberikan pustakawan perpustakaan ini sehingga membuat anda nyaman dan mau berkunjung lagi ke perpustakaan ini?

Pemustaka : apa ya? Kalau menurut saya sih pustakawannya cukup membantu, kalau kita membutuhkan informasi mengenai apa gitu biasanya dibantu. Misalnya kalau mau nanya mbak bagian ini dimana ya, saya pasti dibantu terus apa namanya pustakawannya ga mempersulit. Sikap seperti ini yang mempengaruhi ya mbak, kalau misalnya pustakawannya ramah kita pasti nyaman ya disini, kalau misalnya gak ramah jadi rasa untuk kembali kesini tuh berkurang.

Saya : jadi bisa disimpulkan kalo keramah-tamahan pustakawan disini tuh ada ya mbak?

Pemustaka : ada mbak, cukup ramah dan memang pelayanannya memuaskan untuk saya pribadi. Dari segi fasilitas, keramahan pustakawannya, layanan yang diberikan juga baik. Fasilitas pendukungnya juga membuat saya betah disini.

Saya : langsung saja ke pertanyaan terakhir, apakah menurut mbak pustakawan disini tuh mempunyai ciri khas, atau keunikan tertentu gitu mbak?

Pemustaka : keunikannya itu, mereka biasanya meninggalkan kesan ramahnya itu, terus komunikatif juga, friendly dan humble juga, ketika saya kesuasan mereka bisa membantu yang solutif. Dan saya tau kalau perpustakaan ini membuka layanan sampai malam jadi terkadang pasti pustakawannya capek, tetapi mereka selalu ramah terlepas dari segala kondisi yang ada.

Saya : berarti ga pernah di jutekin pustakawannya dong?

Pemustaka : selama ini belum pernah ya mba, mereka akan membantu saya ketika memang saya ingin menanyakan sesuatu yang berkaitan dengan kebutuhan saya disini.

Saya : oh begitu. Sampai disini dulu ya mbak, terimakasih waktunya.

Pemustaka : sama-sama mba..

LAMPIRAN 7**PERNYATAAN PERSETUJUAN INFORMAN**

Perihal : Permohonan Kesediaan Wawancara

Yogyakarta 22 Maret 2019

dan Pengisian Kuesioner

Kepada Yth.

Hadi Pranoto, SIP

Di –

Tempat

Assalamu 'alaikum wr.wb

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir (Tesis) bagi Mahasiswa Program Magister (S2) Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi informan dalam wawancara dan pengisian kuesioner penelitian bagi mahasiswa:

Nama : Ade Yul Pascasari Katili
NIM : 17200010010
Program : Magister (S2)
Prodi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Dengan Judul Penelitian :

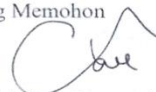
“Analisis Hospitality dan Personal Branding Pustakawan dalam memberikan Layanan Informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grahatama Pustaka”

Saya sangat mengharapkan kesediaan dari Bapak/Ibu untuk bersedia di wawancarai serta mengisi kuesioner sebagaimana terlampir.

Demikian surat ini saya sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Yang Memohon



Ade Yul Pascasari Katli

Perihal : Permohonan Kesediaan Wawancara

Yogyakarta 22 Maret 2019

dan Pengisian Kuesioner

Kepada Yth.

Dra. Sri Ambarwati, M.IP

Di -

Tempat

Assalamu'alaikum wr.wb

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir (Tesis) bagi Mahasiswa Program Magister (S2) Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi informan dalam wawancara dan pengisian kuesioner penelitian bagi mahasiswa:

Nama : Ade Yul Pascasari Katili
NIM : 17200010010
Program : Magister (S2)
Prodi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Dengan Judul Penelitian :

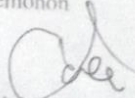
“Analisis Hospitality dan Personal Branding Pustakawan dalam memberikan Layanan Informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grahatama Pustaka”

Saya sangat mengharapkan kesediaan dari Bapak/Ibu untuk bersedia di wawancarai serta mengisi kuesioner sebagaimana terlampir.

Demikian surat ini saya sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yang Memohon



Ade Yul Pascasari Katli

Perihal : Permohonan Kesediaan Wawancara
dan Pengisian Kuesioner

Yogyakarta 22 Maret 2019

Kepada Yth.

Fauziah Yulianti, SS

Di –

Tempat

Assalamu 'alaikum wr.wb

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir (Tesis) bagi Mahasiswa Program Magister (S2) Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi informan dalam wawancara dan pengisian kuesioner penelitian bagi mahasiswa:

Nama : Ade Yul Pascasari Katili
NIM : 17200010010
Program : Magister (S2)
Prodi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Dengan Judul Penelitian :

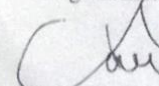
“Analisis Hospitality dan Personal Branding Pustakawan dalam memberikan Layanan Informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grahatama Pustaka”

Saya sangat mengharapkan kesediaan dari Bapak/Ibu untuk bersedia di wawancarai serta mengisi kuesioner sebagaimana terlampir.

Demikian surat ini saya sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Yang Memohon



Ade Yul Pascasari Katli

LEMBAR PERSETUJUAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fauziah Yultanti
Jenis Kelamin : P
Status/Jabatan : Pustakawan MDA

Menyatakan bersedia untuk menjadi informan penelitian yang dilakukan oleh Ade Yul Pascasari Katili, Mahasiswa Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies Konsentrasi Ilmu Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul "**Analisis Hospitality dan Personal Branding Pustakawan dalam memberikan Layanan Informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grahatama Pustaka**". saya memahami bahwa keseluruhan informasi yang diberikan adalah benar adanya dan penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap saya, oleh karena itu saya bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Yogyakarta, Maret 2019

Informan



Fauziah Yultanti

LEMBAR PERSETUJUAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Ambarwati
Jenis Kelamin : Perempuan
Status/Jabatan : Pustakawan Madya

Menyatakan bersedia untuk menjadi informan penelitian yang dilakukan oleh **Ade Yul Pascasari Katili**, Mahasiswa Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies Konsentrasi Ilmu Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul "**Analisis Hospitality dan Personal Branding Pustakawan dalam memberikan Layanan Informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grahatama Pustaka**". saya memahami bahwa keseluruhan informasi yang diberikan adalah benar adanya dan penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap saya, oleh karena itu saya bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Yogyakarta, Maret 2019

Informan

LEMBAR PERSETUJUAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Hadi Pranoto, SIP
Jenis Kelamin : Laki
Status/Jabatan : Pustakawan Ahli Muda.

Menyatakan bersedia untuk menjadi informan penelitian yang dilakukan oleh **Ade Yul Pascasari Katili**, Mahasiswa Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies Konsentrasi Ilmu Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul "**Analisis Hospitality dan Personal Branding Pustakawan dalam memberikan Layanan Informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grahatama Pustaka**". saya memahami bahwa keseluruhan informasi yang diberikan adalah benar adanya dan penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap saya, oleh karena itu saya bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Yogyakarta, Maret 2019

Informan



LEMBAR PERSETUJUAN INFORMAN

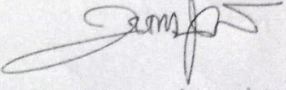
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zulfah Kurniawan
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Status/Jabatan : pustakawan muda

Menyatakan bersedia untuk menjadi informan penelitian yang dilakukan oleh Ade Yul Pascasari Katili, Mahasiswa Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies Konsentrasi Ilmu Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul "**Analisis Hospitality dan Personal Branding Pustakawan dalam memberikan Layanan Informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grahatama Pustaka**". saya memahami bahwa keseluruhan informasi yang diberikan adalah benar adanya dan penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap saya, oleh karena itu saya bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Yogyakarta, Maret 2019

Informan


Zulfah Kurniawan

LEMBAR PERSETUJUAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : GANDES GUNING TOAS
Jenis Kelamin : PEREMPUAN
Status/Jabatan : PUSTAKAWAN MAHIR

Menyatakan bersedia untuk menjadi informan penelitian yang dilakukan oleh **Ade Yul Pascasari Katili**, Mahasiswa Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies Konsentrasi Ilmu Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul "**Analisis Hospitality dan Personal Branding Pustakawan dalam memberikan Layanan Informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grahatama Pustaka**". saya memahami bahwa keseluruhan informasi yang diberikan adalah benar adanya dan penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap saya, oleh karena itu saya bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Yogyakarta, Maret 2019

Informan



LEMBAR PERSETUJUAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amalia Faridaturrahma

Jenis Kelamin : Perempuan

Status/Jabatan : Pelajar

Menyatakan bersedia untuk menjadi informan penelitian yang dilakukan oleh **Ade Yul Pascasari Katili**, Mahasiswa Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies Konsentrasi Ilmu Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul "**Analisis Hospitality dan Personal Branding Pustakawan dalam memberikan Layanan Informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grahatama Pustaka**". saya memahami bahwa keseluruhan informasi yang diberikan adalah benar adanya dan penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap saya, oleh karena itu saya bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Yogyakarta, April 2019

Informan



(Amalia F)

LEMBAR PERSETUJUAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khalifah Arizah Mayda Suroto
Jenis Kelamin : Perempuan
Status/Jabatan : Pelajar

Menyatakan bersedia untuk menjadi informan penelitian yang dilakukan oleh **Ade Yul Pascasari Katili**, Mahasiswa Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies Konsentrasi Ilmu Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul "**Analisis Hospitality dan Personal Branding Pustakawan dalam memberikan Layanan Informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grahatama Pustaka**". saya memahami bahwa keseluruhan informasi yang diberikan adalah benar adanya dan penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap saya, oleh karena itu saya bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Yogyakarta, April 2019

Informan



Khalifah Arizah M. S.

LEMBAR PERSETUJUAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RIFDAH JEMITA
Jenis Kelamin : PEREMPUAN
Status/Jabatan : MAHASISWA

Menyatakan bersedia untuk menjadi informan penelitian yang dilakukan oleh **Ade Yul Pascasari Katili**, Mahasiswa Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies Konsentrasi Ilmu Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul "**Analisis Hospitality dan Personal Branding Pustakawan dalam memberikan Layanan Informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grahatama Pustaka**". saya memahami bahwa keseluruhan informasi yang diberikan adalah benar adanya dan penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap saya, oleh karena itu saya bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.



Yogyakarta, April 2019

Informan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Ade Yul Pascasari Katili, S.IP
 Tempat/Tanggal Lahir : Gorontalo, 23 Juli 1994
 NIM : 17200010010
 Alamat Rumah : Jl. Jendral Sudirman No. 65 A
 Nama Ayah : Drs. Ansar Katili M.kes
 Nama Ibu : Dra. Yuslina Utina
 E-Mail : Adekatili@gmail.com
 No. HP : 082188178608

B. Riwayat Pendidikan

No.	Jenjang Pendidikan	Tahun
1	SD Negeri 33 Gorontalo	2000 s/d 2006
2	SMP Negeri 2 Gorontalo	2006 s/d 2009
3	SMA Negeri 3 Gorontalo	2009 s/d 2012
4	S1 Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2012 s/d 2017

C. Riwayat Pekerjaan

1. Praktik Pengalaman Lapangan di Perpustakaan University of Malaya Tahun 2015.
2. Praktik Pengalaman Lapangan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2015.
3. Praktik Pengalaman Lapangan di Perpustakaan Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta Tahun 2018.

D. Prestasi/Penghargaan

1. Lolos Seleksi *Call Paper for CONSAL XVII* di Myanmar tahun 2017.

E. Pengalaman Organisasi

1. Anggota OMIP Liberty Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Anggota Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Anggota Keluarga Besar KMP UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Anggota Perpustakaan Masjid Gedhe Kauman Yogyakarta.

F. Karya Ilmiah

1. Artikel/Buku
 - a. Evaluasi Pengembangan Koleksi Sebagai Dasar Memahami Problematika dalam Perpustakaan, Tahun 2017 (Jurnal Pustaka Ilmiah : Jurnal Ilmiah UPT Perpustakaan UNS)
 - b. Analisis Keterkaitan Antara Agama dan Budaya pada Masyarakat Virtual di Indonesia. Tahun 2018 (Jurnal Pustaka Ilmiah : Jurnal Ilmiah UPT Perpustakaan UNS)
 - c. Undang-Undang Kearsipan dan Keterbukaan Informasi Publik dalam Menjawab Kebutuhan Informasi Masyarakat. Tahun 2018. (Jurnal Libraria: STAIN Kudus)
 - d. Buku Pedoman Pemanfaatan E-Resource Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
2. Penelitian
 - a. Pengaruh Pemahaman Pustakawan Tentang PERMENPAN-RB No.9 Tahun 2014 Terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta (skripsi).

Yogyakarta, April 2019

Ade Yul Pascasari Katili