



Kepribadian Pustakawan yang Humanis dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan (Aktualisasi Diri) Di Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

*Humanist Library Personality In Improving Library Services (Self-Actualization) In
Library Of University August 17,1945 Semarang*

Arin Luthfiyah^{1*}

Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Anis Masruri²

Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

*Korespondensi penulis: arinluthfiyah@gmail.com

Abstract. *The librarian profession is not only required to be proficient at work, but must be attractive in appearance, librarians face challenges and demands from net generation users. Being a professional librarian does not use the palms of the hands but it takes a lot of effort to achieve this, including the importance of social interaction in association to have a humanist face, which means that a librarian must be able to provide excellent service to users, so that librarians will gain the trust of their users. Librarians must also apply 3S etiquette (simple, harmonious, and polite) as well as to form a superior, inclusive, and humanist person who at least has POWER, namely, positive attitude, other people, words, expand, and realize. It is expected that librarians are able to maintain the stability of the quality of library services.*

Keywords: *personality, excellent service, pustakawan;*

Abstrak. Profesi pustakawan tidak hanya dituntut untuk cakap dalam bekerja, akan tetapi harus menarik dalam penampilan, pustakawan mendapat tantangan dan tuntutan dari pemustaka net generation. Menjadi pustakawan yang professional tidak semudah membalikkan telapak tangan tetapi perlu usaha keras untuk mencapainya hal itu termasuk penting kaitannya dalam pergaulan bisa memiliki wajah humanis, yang berarti seorang pustakawan harus dapat memberikan layanan prima kepada pemustaka, sehingga pustakawan akan mendapatkan kepercayaan dari pemustakannya. Pustakawan juga harus menerapkan etiket 3S (sederhana, serasi, dan sop an) begitupun untuk membentuk pribadi yang unggul, inklusif, dan humanis paling tidak memiliki POWER yaitu, Possitive attitudes, Other people, words, expanding, dan Realize. Diharapkan pustakawan mampu menjaga stabilnya kualitas pelayanan perpustakaan.

Kata kunci: kepribadian, layanan prima,pustakawan.



LATAR BELAKANG

Berbicara mengenai perpustakaan sudah tentu tidak terlepas dari berbagai aktifitas dan kegiatan di Perpustakaan, sebagai penyedia informasi harus mampu melayani dan memberikan jawaban-jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka tentang informasi yang dibutuhkan. Perpustakaan juga harus mampu membimbing pemustaka secara prima (cepat, tepat, dan akurat) serta membimbing pemustaka bagaimana cara menelusur dan menggunakan setiap jenis koleksi. Dalam paradigma baru, perpustakaan merupakan sesuatu yang hidup, dinamis, segar menawarkan hal-hal yang baru. Produk layanannya inovatif dan dikemas sedemikian rupa, sehingga apapun yang ditawarkan oleh perpustakaan akan menjadi atraktif, interaktif, edukatif dan rekreatif bagi pengunjungnya. Produk layanannya dipublikasikan melalui berbagai cara, baik melalui media cetak maupun media elektronik kepada masyarakat dan di kelola secara professional. pegawai berpenampilan rapi, ramah sehingga dapat memberikan layanan yang menyenangkan kepada pengguna.

Perpustakaan yang berkualitas adalah perpustakaan yang mampu menjawab setiap persoalan informasi yang dibutuhkan oleh setiap pemustakannya. Oleh karena itu, kelengkapan koleksi ditunjang dengan pustakawan yang terampil dan kreatif akan menjadi faktor penting dalam membantu pemustaka mencari informasi yang dibutuhkan. Tidak hanya sekedar koleksi, gedung fasilitas yang menjadi faktor penting tetapi pustakawan juga menjadi hal penting sebagai pengelola perpustakaan. Pustakawan sebagai pengelola perpustakaan banyak berinteraksi dengan pemustaka yang membutuhkan informasi. Seorang pustakawan harus memiliki perilaku yang baik dalam memberikan layanan perpustakaan. Keberhasilan perpustakaan dalam menjalankan fungsinya ditentukan oleh kinerja layanan perpustakaan yang diberikan kepada pemustaka.

Dikemukakan juga oleh Hermawan bahwa kewajiban pustakawan kepada masyarakat yaitu sebagai berikut: 1) Pustakawan wajib memberikan layanan prima artinya pelayanan kepada masyarakat harus dilakukan dengan cepat, tepat, mudah, murah tertip dan tuntas sesuai dengan prosedur yang berlaku. 2) Layanan harus dilakukan dengan sopan yang berarti dalam memberikan pelayanan pustakawan harus menggunakan prinsip 4 (empat) S, yaitu senyum, salam, sopan dan santun, sehingga pelayanan berlangsung dalam suasana

ramah dan menyenangkan. Menurut Hermawan menyatakan bahwa pustakawan yang dapat memberikan pelayanan dengan perilaku yang baik sesuai dengan etika pergaulan di masyarakat memiliki beberapa manfaat diantaranya: pustakawan dengan pemustaka dapat saling menghargai, diwujudkan dengan sikap sopan, santun, ramah dan bersahabat, pustakawan akan selalu mengembangkan pikiran positif, dewasa dan tidak cuek kepada orang lain. Melayani dengan sabar, tidak mudah tersinggung dapat timbul ketenangan hidup, dan juga melahirkan pikiran jernih dan objektif. Kemudian komunikatif dapat menghilangkan kesombongan, kekecewaan dan kepenatan yang akan menghambat dalam pergaulan sehari-hari. Layanan merupakan ujung tombak dari majunya sebuah perpustakaan. Semakin maksimalnya sebuah layanan semakin tinggi pula tingkat kunjungan perpustakaan. Layanan perpustakaan merupakan satu kegiatan utama di perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu seorang pustakawan harus memiliki perilaku yang baik dalam menjalankan tugasnya sebagai pengelola perpustakaan untuk dapat memberikan jasa pelayanan informasi kepada pemakainya sehingga nantinya akan berdampak baik pada kunjungan masyarakat ke perpustakaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena mengenai apa yang dialami oleh subjek penelitian (Nuelong, 2009:6). Teknik pengumpulan data pada penelitian yaitu observasi, wawancara, dan studi literatur. Adapun narasumber atau informan dalam penelitian ini yaitu pustakawan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Definisi Dan Konsep Kepribadian

Kepribadian merupakan suatu hal yang menarik untuk di bahas, karena melibatkan jiwa, hasrat dan keinginan. Kepribadian selalu berhubungan dengan manusia yang memiliki eksistensi penting sebagai makhluk sosial, setiap manusia memiliki kepribadian yang berbeda beda, satu dengan yang lainnya (kekhasan individual). Pengertian *personality* ditinjau dari bidang psikologi dikenal sebagai kepribadian manusia yang disebut



omnibus definition, hierarchical definitions, definitions in terms of adjustment, dan definitions in term of distinctiveness. Masing-masing *personality* ini akan dibahas sebagai berikut:

a. Definisi *Personality* Menurut *Omnibus (Omnibus Definition)*

Disebutkan bahwa *omnibus definition* karena *personality* (kepribadian) manusia merupakan suatu perwujudan yang kompleks dengan unsur-unsur psikis yang meliputi intelegensi, kemauan, perasaan, dan sebagainya serta spek-aspek fisis. Dimana lebih mengutamakan unsur-unsur semata dan mengabaikan gejala mental manusia berupa keharmonisan.

b. Definisi *Personality* Menurut Hierarkinya (*Hierarchical Definitions*)

William James mengemukakan definisi *personality* (kepribadian) dipandang sebagai suatu aspek kejiwaan dari beberapa jenis tingkatan integritas atau organisasi dari aspek-aspek, seperti jasmaniah, ruhaniyah yang seakan-akan sebagai pusat kehidupan pribadi. Definisi *personality* dalam empat tingkat unsur yang dinamakan *self*. Yaitu:

1. *Material self* yang meliputi tubuh jasmaniah
2. *Social self*, kesadaran adanya relasi antar individu di dalam kehidupan manusia
3. *Spiritual self*, yang berfungsi menyatakan setiap kecenderungan-kecenderungan yang *discondant* (yang tidak selaras),
4. *The pure ego (the self of selves)*, kesadaran diri sendiri

c. Definisi *Personality* Menurut Ahli Biologi Dan Penganut Behaviorisme (*Definitions In Terms Of Adjustment*)

Definisi *personality* ini lebih cenderung memandang *personality* sebagai gejala-gejala evolusi, sebagai usaha organisme untuk mempertahankan hidupnya (survive). Seorang ahli bernama Knof berpendapat bahwa *personality* sebenarnya adalah integritas keseluruhan kebiasaan-kebiasaan yang mencerminkan sifat penyesuaian individu yang bersangkutan terhadap lingkungannya.

d. Definisi *Personality* Menurut Asas Perbedaan Antarindividu (*Definitions In Term Of Distinctiveness*)

Penganut aliran ini adalah Schoen yang pernah menuliskan bahwa jika semua warga masyarakat bertindak sama, berpikir sama, merasa sama; kepribadian sebenarnya tidak pernah ada, sehingga menurut aliran ini asas paling menonjol yaitu mengenai eksistensi pribadi dan kepribadian adalah adanya perbedaan-perbedaan individu (*distinctiveness*). Schoen mendefinisikan *Personality* sebagai sistem yang terorganisir, keseluruhan fungsional atau kesatuan/kebiasaan, disposisi - disposisi dan sentiment-sentimen yang memberi corak pada tiap-tiap individu dan yang membedakannya dengan individu - individu lain dalam suatu kelompok.

Begitu banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi kepribadian seseorang baik dari dalam maupun dari luar yang kesemuanya itu dapat mempengaruhi pada pembentukan kepribadian seseorang. Sehingga hal itu akan memberikan suatu gambaran yang unik pada individu yang lainnya. Dengan demikian, kepribadian seseorang merupakan suatu penyelesaian (*disposisi*) yang dibawa sejak dilahirkan ke dunia dengan adanya disposisi psikis lainnya yang diperoleh dari pengalaman.

2. Unsur-Unsur Dalam Kepribadian

- Pengetahuan

Pengetahuan insan bersumber dari pola pikir yang rasional yang mengandung pemahaman dan empiris mengenai sekian banyak hal yang didapatkan dari lingkungan di sekitarnya. Semua urusan tersebut direkam dalam benak dan tidak banyak diungkapkan dalam format perilaku sehari-hari.

- Perasaan

Perasaan antara orang yang satu dengan orang yang lain tidaklah sama karena perasaan tersebut bersifat subjektif. Perasaan biasanya disifatkan sebagai suatu keadaan (*state*) dari diri organisme atau individu pada suatu waktu. Misal seseorang itu merasa sedih, senang, terharu dan sebagainya bila melihat sesuatu, mendengar sesuatu, mencium bau dan sebagainya. Dengan begitu perasaan disifatkan sebagai suatu keadaan jiwa akibat adanya peristiwa yang pada umumnya datang dari luar; dan



peristiwa-peristiwa tersebut pada umumnya menimbulkan kegoncangan-kegoncangan pada individu yang bersangkutan (Walgito, 1994,139).

- **Dorongan Naluri**

Dorongan naluri dimaksudkan untuk memenuhi sekian banyak kebutuhan hidup manusia, baik yang mempunyai sifat rohaniah maupun jasmaniah. Ada sejumlah dorongan naluri antara untuk menjaga hidup, makan, bergaul, dan berinteraksi dengan sesama manusia (Seta A, 2022,94-95)

3. Teori Psikologi Kepribadian

- **Teori Humanistik**

Teori pertama yang dibahas mengenai ini adalah teori humanistik. Teori psikologi kepribadian yang dikemukakan oleh Abraham Maslow adalah manusia memiliki kebebasan untuk menentukan tindakan atau memilih sendiri nasib yang akan dijalannya. Teori ini sebenarnya berdasarkan pada filsafat eksistensialisme yang menolak pendapat bahwa manusia merupakan hasil bentukan sejak lahir atau disebut juga dengan hasil bentukan alam semesta.

- **Teori Behavioristik**

Teori behavioristik dikemukakan oleh beberapa orang ilmuwan. Mereka berpendapat bahwa pada teori ini, tingkah laku manusia berdasarkan fungsi stimulus. Kepribadian ini pada akhirnya diperoleh dari belajar pada lingkungan. Ilmuwan yang mengemukakannya adalah J. B. Watson, B. F. Skinner, E. L. Thorndike dan Ivan Pavlov. Para ahli yang mengemukakan teori yang satu ini telah melakukan berbagai penelitian dan menemukan bahwa segala tingkah laku manusia didapatkan dari proses belajar yang berasal dari lingkungannya. Bukan yang didapat secara instan atau yang dibawa secara lahir.

- **Teori Psikodinamika**

Menurut teori psikodinamika yang dikemukakan oleh Sigmund Freud, yaitu dalam diri setiap individu terdapat energi psikis yang dinamis. Energi inilah yang kemudian menentukan kepribadian manusia karena bersikap kekal atau tak bisa dihilangkan bahkan dihambat sekalipun (Seta A, 2022:97)

Adapun kualifikasi pustakawan humanis yang saat ini ada di lingkungan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Semarang yaitu:

“Pustakawan diharapkan bisa mempunyai wajah humanis. Artinya bahwa pustakawan harus dapat memberikan layanan prima kepada pemustaka, sehingga pustakawan akan mendapatkan kepercayaan dari pemustakanya. dalam hal ini, pustakawan sebagai garda terdepan sesuai dengan sub bidang pekerjaan masing-masing, terkhususnya pada bidang pelayanan, yang lebih mengutamakan kepribadian yang baik, baik yang terpancar dalam diri para pustakawan perpustakaan universitas 17 Agustus 1945 Semarang”

Secara singkat kepribadian humanis dalam hal ini pustakawan, adalah pernyataan yang mewakili individu pustakawan dan dapat mempengaruhi perilaku dan tingkah laku dalam situasi yang dihadapi oleh para pustakawan itu sendiri. Sehingga bisa dikatakan bila kepribadian bisa mempengaruhi perilaku maka kepribadian juga bisa mempengaruhi jati diri. Carl Jung yang berasal dari Swiss dikenal sebagai seorang dokter psikologi yang membagi jati diri manusia menjadi tiga jenis, yaitu ekstrovert, ambivert, dan introvert. Memang dinyatakan bahwa dari tiga jenis tersebut, orang lebih tidak jarang mengenal dua diantaranya, ekstrovert dan introvert saja.

1. Ekstrovert

Jenis-jenis jati diri manusia satu ini diketahui memiliki konsentrasi terhadap dunia luar. Orang-orang dengan jati diri ekstrovert seringkali lebih terbuka. Ekstrovert bisa secara lebih gampang bergaul dan berkomunikasi dengan orang lain sampai-sampai orang yang baru pun bakal merasa nyaman dengan tipe ekstrovert. Daripada berpikir, tipe ekstrovert bakal mengutamakan menciptakan tindakan sampai-sampai seringkali lebih memilih beraksi dulu baru setelah tersebut berpikir. Tipe ekstrovert lebih memilih menceritakan ketimbang mendengar cerita, mereka suka beraktivitas, supel, gampang bekerja sama dalam suatu kerja kelompok, percaya diri yang baik dan bahkan berlebihan, dan sering kali aktif.



2. Ambivert

Jenis jati diri ini seringkali terletak diantara ekstrovert dan introvert yang berarti bahwa orang dengan tipe ambivert dapat menjadi ekstrovert, tetapi sesaat lantas dapat memiliki jati diri introvert. Dengan kenyataan demikian, maka tidak sedikit yang lantas menyimpulkan bahwa seorang ambivert ialah seseorang yang hidup dengan jati diri ganda, tetapi kedua jenis kepribadian tersebut dapat ia kelola dengan tepat. Dalam masing-masing aktivitasnya, orang dengan tipe ambivert dapat lebih luwes sehingga ia akan sesuai dengan orang-orang yang tipenya ekstrovert maupun introvert.

3. Introvert

Individu berkepribadian introvert memiliki konsentrasi yang bertolak belakang dengan orang bertipe ekstrovert. Fokus yang dimiliki oleh orang introvert ialah terhadap dunia di dalam pikiran insan alias mereka lebih suka sedang di dalam dunianya sendiri sampai-sampai lebih tertutup. Manusia introvert lebih suka menyendiri, mereka pun lebih memilih guna menjadi pendengar daripada menjadi si pencerita, susah bersosialisasi, kegemaran berimajinasi, suka berpikir, pemalu, dan lebih memilih untuk mengerjakan pekerjaan secara sendiri (bukan dalam tim).

Dari pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa kepribadian yang dapat mempengaruhi suatu citra layanan antara individu satu dengan yang lain, begitu pula dengan pustakawan. Kepribadian merupakan sesuatu yang 'unik'. Sifatnya individual sehingga tidak seorang pun mempunyai kepribadian yang sama. Bukan sesuatu yang salah atau benar maupun baik atau buruk. Namun setiap kepribadian mempunyai kelemahan dan kekuatan tersendiri, baik itu secara fisik maupun nonfisik. Oleh karena itu, kepribadian sebenarnya akan nampak dalam sikap seseorang dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari.

4. Konsep Pengembangan Kepribadian

Konsep pengembangan kepribadian diperkenalkan oleh John Robert Power. Melalui konsep POWER dikembangkanlah kombinasi nature dan nurture yang tepat. Tujuannya adalah agar kita dapat menggali potensi-potensi yang ada dalam diri kita secara optimal dan memberikan patokan dasar yang bisa kita gunakan untuk mengembangkan diri lebih

jauh serta untuk mempelajari sikap-sikap positif guna mendukung pelaksanaan peran kita sebagai individu dan makhluk sosial.

Untuk mencapai pengembangan diri yang optimal, diperlukan unsur-unsur pendukung sebagai berikut:

- a. Upaya pengenalan diri
- b. Pemerolehan umpan balik
- c. Upaya pembentukan sikap
- d. Pengembangan kepribadian yang kuat.
- e. Komunikasi yang efektif.

Konsep POWER mengatakan bahwa pribadi sosial yang matang, antara lain dapat bersikap sebagai berikut:

- P (Possitive attitudes)

mengubah suatu sikap negatif menjadi positif.

- O (Other people)

meningkatkan pengertian mengenai sikap orang lain dan cara-cara memengaruhi mereka tanpa merugikan mereka.

- W (Words)

berkomunikasi dengan tepat dan dramatis sehingga orang lain tertarik untuk berinteraksi lebih jauh dengan Anda. Utarakan pendapat Anda dengan bahasa dan mudah dimengerti oleh orang lain.

- E (Expanding)

Perluas ketertarikan Anda pada orang lain dan segala sesuatu tentang diri Anda karena hal tersebut akan menambah wawasan dan pola pikir kita.

- R (Realize)

Memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan, Anda dapat mencapai tujuan akhir Anda untuk mendapatkan kepuasan kerja dan peningkatan kemampuan atau jenjang karier ((Seta A, 2022:108).



5. Peran Kepribadian Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima.

Peran yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan yaitu setiap pustakawan berupaya melaksanakan pekerjaannya dengan maksimal sesuai dengan tugasnya masing-masing dan memberikan pelayanan yang ramah dan berperilaku baik agar pemustaka puas. Kepribadian memiliki peran yang sangat penting. Kepribadian yang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor genetik, faktor lingkungan dan faktor stimulasi gen dan cara berpikir. Dengan mempunyai kepribadian yang prima, seperti berdedikasi dengan mencintai pekerjaan, berlaku loyal dan berusaha meningkatkan produktivitas dan juga membangun citra diri. Salah satu cara menerapkan manajemen perusahaan tersebut dengan benar dan baik dalam bentuk, design, kecepatan dan ketepatan dalam melayani. seiring dengan pengembangan dunia informasi. Sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu pustakawan yaitu informan mengenai keterkaitan kepribadian dalam memberikan pelayanan perpustakaan, yang mengatakan bahwa :

“Pustakawan yang mempunyai kepribadian baik akan memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan, kenyamanan, kepuasan, maupun meningkatkan citra perpustakaan. setiap pustakawan berupaya melaksanakan pekerjaannya dengan maksimal sesuai dengan kerangka kerjanya masing-masing, serta dengan memberikan pelayanan yang ramah dan berperilaku baik agar pengguna puas dengan pelayanan perpustakaan yang diberikan”

Pada dasarnya, pelayanan bertujuan untuk memenuhi tingkat kepuasan pengguna. Secara psikologis pengguna akan merasa puas dan nyaman, apabila berada di tempat di mana orang-orangnya sangat menyenangkan, care serta sanggup membantu mencari informasi secara tuntas. Maka tepatlah kiranya "kepribadian superior" dimiliki seorang Pribadi Pelayanan dalam memberikan layanan terbaik dan profesional. Adapun karakter kepribadian superior, meliputi:

1. Pertahanan Ego

Setiap orang memiliki pertahanan ego yang tidak sama. Orang-orang yang mempunyai pertahanan ego kuat, biasanya akan meraih sukses dalam kehidupannya. Mereka tidak mudah menyerah. Segala pahit getir kehidupan dianggap sebagai suatu tantangan.

Semakin berhasil menghadapi tantangan yang lebih besar, maka tingkat kesuksesan yang diraih pun semakin tinggi (bermutu). Orang yang pertahanan egonya kuat biasanya mempunyai sifat-sifat mendasar yaitu:

- a. Satisfied, mudah menerima keadaan atau situasi apa saja. Dia selalu bersyukur menerima keadaan sambil terus berusaha secara wajar (rasional).
- b. Productive, terus menerus bekerja atau mencari sesuatu
- c. Self reliant, mempunyai kemandirian yang tinggi, mengandalkan kemampuan. Penilaian dan sumber dayanya sendiri.

2. Percaya Diri

Percaya diri begitu penting dalam kehidupan sehingga John Adair, penulis buku *Not Bosses but Leaders*, mengatakan cara paling singkat dan paling pasti untuk hidup terhormat di dunia ini ialah bersikap realistis mengenai kemampuan kita. Adapun fungsi percaya diri dalam kehidupan sehari-hari antara lain:

- a. Tidak tergantung kepada orang lain, sehingga mempunyai inisiatif dalam menyelesaikan tugas dan masalah.
- b. Mempunyai penampilan yang meyakinkan sehingga disegani.
- c. Bersikap tegas, tidak plin-plan/berubah-ubah.
- d. Cepat menentukan sikap dan mengambil keputusan disertai perhitungan yang matang.
- e. Bersifat persuasif sehingga memperoleh banyak dukungan (Seta A, 2022:111).

3. Rela Berkorban

Secara substansial rela berkorban merupakan kepribadian yang mendahulukan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi atau rela tidak memperoleh apa-apa demi mencapai tujuan yang luhur dan mulia. Adapun fungsi yang dapat ditimbulkan kepribadian ini ialah, bagi individual yang bersangkutan merupakan metode untuk mengembangkan altruisme, yakni peduli pada orang lain dan tidak menjadi serakah. Sedangkan bagi orang yang hidup di sekitarnya (orang lain), pengorbanan merupakan suatu pertolongan. Sifat rela berkorban juga merupakan kunci pemecahan konflik-konflik yang terjadi pada manusia dalam hidup bersama.



4. Kesabaran (patient)

Pengertian sabar atau kesabaran di sini meliputi:

- a. Tidak tergesa-gesa dalam memetik hasil.
- b. Tidak terpengaruh oleh penundaan, tetap tenang, dan toleran.
- c. Tidak bermalas-malasan.
- d. Mau menanti momentum yang tepat untuk menerapkan strateginya.
- e. Tidak menunda pelaksanaan demi menyempurnakan rencana jangka panjang.
- f. Idealistik (Idealistic)

5. Tepat Janji

Pribadi yang menarik adalah sosok yang selalu berusaha menepati janji, baginya menepati janji bukan sekadar suatu kewajiban, tetapi sudah seperti hukum. Sehingga bila suatu ketika ia melakukan ingkar janji (walau tak sengaja), ia akan merasa sangat bersalah, berdosa dan sangat menyesal.

6. Inovatif

Ciri khas individu yang inovatif adalah mempunyai kecenderungan untuk melakukan perubahan. Dra. Lisa Nathalia MSc., menyebutkan bahwa sifat inovatif merupakan ciri khas Re-engineering dalam manajemen modern. Menurutnya pula, perubahan adalah bagian dari hukum alam (Seta A, 2022:112)

Beberapa hal yang harus dikembangkan dalam Kepribadian yang Dapat Memengaruhi Pelayanan Prima, sebagai berikut:

1. Penampilan diri dalam bekerja

Menurut Maltz (1996), citra diri adalah mengenai orang seperti apa diri Anda.

Penampilan adalah bentuk citra diri yang terpancar dari diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi antara kita dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama pekerjaan yang berhubungan dengan orang lain. Orang lain akan merasa nyaman, betah dan senang jika penampilan diri kita enak dipandang. Kesehatan tubuh sangat memengaruhi penampilan kita dalam bekerja

(Seta A, 2022:113).

Banyak persyaratan yang dapat membuat kita tampil sempurna di hadapan pelanggan, antara lain sebagai berikut:

- a. Faktor kesehatan tubuh,
- b. Perawatan anggota tubuh,
- c. Busana kerja dan aksesoris.

Penampilan diri yang baik, meliputi bagian luar dan dalam, bagian luar antara lain: pakaian, karakter penampilan, perwatakan wajah, komunikasi, serta body language. Bagian dalam antara lain pribadi, mengutamakan pemustaka, nilai kepemimpinan, nilai profesionalisme, nilai produktiviti/kualiti, serta nilai keagamaan.

2. Komunikasi efektif

Seseorang yang bekerja di bidang pelayanan diharapkan menguasai teknik komunikasi yang sederhana, tetapi efektif, yang akan menimbulkan saling pengertian dan saling menguntungkan (simbiosis mutualisme) antara kedua belah pihak.

3. Etika pergaulan

Sebagai tata pergaulan atau aturan-aturan yang berkaitan dengan norma perilaku disekitarnya, yang membuat disukai atau tidak disukai oleh lingkungan sekitarnya. Dunia pelayanan bukan dunia hamba sahaya, melainkan dunia tempat seseorang bekerja secara profesional dalam melayani manusia lainnya sesuai dengan bidang kerjanya. Akan tetapi, bagaimana dia dapat mewujudkan segala potensi yang ada dalam dirinya menjadi kenyataan, tergantung pada sikap dan kepribadiannya.

Memahami tipe pelanggan. Setiap orang memiliki karakter yang berbeda. Delapan keterampilan dasar yang dapat diterapkan pada semua situasi dalam pelayanan antara lain:

1. Pusatkan perhatian pada pelanggan;
2. Berikan pelayanan yang efisien;
3. Naikkan harga diri pelanggan;
4. Bina hubungan baik dan harmonis dengan pelanggan;



5. Bentuk kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan;
6. Ketahuilah keinginan pelanggan;
7. Jelaskan pelayanan apa saja yang bisa diberikan oleh perusahaan;
8. Alihkan tugas pada yang lebih mampu bila tidak dapat melayani dengan baik.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan memiliki kepribadian baik yang dimiliki pustakawan, pustakawan lebih mampu memahami bagaimana manajemen atau pengolahan yang terstruktur di perpustakaan. Dengan begitu pustakawan yang humanis sangat profesional dalam mengasah ilmu dan kemampuan mereka, karena pustakawan yang profesional akan memberikan kualitas layanan yang maksimal yang merujuk kepada bagaimana individu tampil dan menimbulkan kesan bagi individu-individu lainnya sebagai cara yang unik dari individu dalam mengartikan pengalaman-pengalaman hidupnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Understanding the customer, yang memahami kebutuhan pemustaka. Pelayanan prima sangat dipengaruhi pada kualitas pelayanan perpustakaan. Dengan terpenuhinya kebutuhan pemustaka diharapkan dapat meningkatkan citra baik pada perpustakaan serta meningkatnya minat baca pemustaka. Diharapkan seorang pustakawan dapat memahami kepribadiannya sendiri dan berusaha untuk menjadi pribadi yang positif. Bagi saya, untuk menjadi pustakawan yang profesional dengan pribadi unggul, inklusif, dan dinamis akan menuntut pengembangan diri terus menerus tiada henti. Baik itu mengenai pengetahuan, wawasan, keterampilan ataupun kepribadian pustakawan tersebut. Terutama di bagian layanan akan mempengaruhi citra perpustakaan.

Demikian juga dalam melaksanakan tugasnya, selain mempunyai wawasan yang luas, seorang petugas pelayanan harus mempunyai satu bentuk kepribadian yang bisa didambakan banyak orang, di mana outputnya yang berorientasi pada perbaikan-perbaikan kualitas kehidupan (quality of life), yaitu kepribadian superior. Hal ini akan membangun terbentuknya pengalaman pelanggan yang terbaik (moment of truth) dan menimbulkan kepuasan dan peningkatan kualitas hidup bagi semua pihak, yaitu bagi pelanggan dan juga petugas pelayanan itu sendiri.

Mengingat citra pelayanan perpustakaan ada ditangan pustakawan, baik atau buruk, menarik atau tidak, memuaskan atau bahkan membosankan. Oleh karena itu, praktik dilapangan harus ada kesungguhan menjaga keseimbangan dan meningkatkan kapasitas diri. Jika pustakawan bertekad menjaga kestabilan kualitas pelayanan kepada pemustaka net generation, Kualitas layanan bisa tercapai bersama.

DAFTAR REFERENSI

- Hermawan Rachman S, Zulfikar Zein. 2006. *Kode Etik Kepustakawanan: Suatu Pendekatan terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung seto. Hal. 113
- Lynn Wilcox. *Psikologi Kepribadian:menyelami misteri kepribadian manusia*. Yogyakarta: IRCiSoD,2018.
- Nuelong, L. J. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ngatini.“*Pelayanan Prima: Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.*”*buletin perpustakaan universitas islam Indonesia*. October 26, 2018 : 53-70.<https://journal.uii.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/11500>.
- Prawira, Purwa Atmaja. *Psikologi Kepribadian:Dengan Perspektif Baru*. Yogyakarta:Ar-Ruzz Media,2014.
- Suryabrata, Sumadi. *Psikologi Kepribadian*. Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,1998
- Walgito, Bimo. *Pengantar psikologi U.M.U.M*. Yogyakarta:Andi Offset. 1994
- Seta A. Wicaksana, Siti Sarah Ardani. *Psikologi Pelayanan: Kunci Pelayanan Prima di Masyarakat 5.0*. Dd Publishing.2022