

## ANALISIS KETERAMPILAN SOSIAL PUSTAKAWAN DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS LANCANG KUNING

Ari Purwanto<sup>1</sup>, Nining Sudiar<sup>2</sup>, Hadira Latiar<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ilmu Budaya Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru, Indonesia

Email: arpuredison@yahoo.com<sup>1</sup>, sudiar.nining@gmail.com<sup>2</sup>, hadiralatiar6@gmail.com<sup>3</sup>

(Naskah diterima: 27-01-2023, direvisi: 03-01-2025, disetujui: 05-01-2025)

DOI: <https://doi.org/10.14421/fhrs.2023.182.146-159>

### Abstrak

Keterampilan sosial adalah kemampuan seseorang untuk berinteraksi secara efektif dengan orang lain dalam berbagai situasi sosial. Kemampuan ini mencakup cara seseorang berkomunikasi, memahami, dan menanggapi kebutuhan, emosi, serta tindakan orang lain secara positif dan konstruktif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui keterampilan sosial pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Subjek pada penelitian ini adalah pustakawan dan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan sudah memiliki keterampilan sosial secara baik. Hal ini terlihat dari bagaimana pustakawan merespon pemustaka yang masuk tanpa mengikuti aturan di perpustakaan, seperti membawa tas ke dalam ruang sirkulasi, pemustaka yang membuat keributan, pemustaka yang membawa makan dan minuman, dan pemustaka yang berbuat kesalahan secara berulang-ulang. Selain itu pustakawan juga bersedia mendengarkan pemustaka walaupun sedang melakukan pekerjaan lain, mendengarkan keluh kesah pemustaka, dan memahami kebutuhan pemustaka. Sikap ramah mendukung terciptanya komunikasi yang efektif antara pustakawan dengan pemustaka. Pustakawan juga mampu menyampaikan pernyataan verbal, seperti menetapkan batasan dan mendengarkan aktif, serta menggunakan komunikasi non verbal, seperti ekspresi wajah, gerakan tangan, intonasi suara, dan penampilan profesional, untuk menciptakan interaksi yang responsif dan komunikatif.

Kata kunci: keterampilan sosial, pustakawan, verbal, non verbal.

### Abstract

*Social skills are an individual's ability to interact effectively with others in various social situations. These skills encompass how a person communicates, understands, and responds to their needs, emotions, and actions of others in a positive and constructive manner. The purpose of this study was to determine the social skills of librarians at the Library Service Unit of Lancang Kuning University. This research employs a qualitative descriptive method, with the subjects were librarians and library users at the UPT of Lancang Kuning University. The result show that librarians already have good social skills as seen from how librarians respond to librarians who enter without following the rules in the library, such as carrying bags into the circulation room, noisy visitors, visitors who bring food and drinks, and users who repeatedly committing mistakes. Furthermore, librarians are willing to listen to users even while engaged in other tasks, addressing their complaints, and understanding their needs. Friendly attitude facilitates effective communication between librarians and the users. Additionally, librarians were capable of delivering verbal statements, such as setting boundaries and actively*



*listening, as well as employing non verbal communication, including facial expressions, hand gestures, vocal intonation, and a professional appearance, to create responsive and communicative interactions.*

*Keywords:* social skills, librarian, verbal, non verbal.

## A. PENDAHULUAN

Menurut Hargie & Dickson dalam Islamy (2016) keterampilan sosial adalah kemampuan individu untuk berkomunikasi efektif dengan orang lain baik verbal maupun non verbal yang dipelajari tanpa harus melukai orang lain. Sebagaimana menurut Comb dan Slaby dalam Rifaudin (2017) sebagai makhluk sosial, manusia tidak terlepas dari namanya interaksi sosial dengan lingkungannya. Dengan kata lain keterampilan sosial adalah kemampuan berinteraksi dengan orang lain dalam suatu konteks sosial dengan cara yang spesifik sehingga dapat diterima dan dinilai menguntungkan bagi dirinya, mutu kehidupannya, dan orang lain.

Keterampilan sosial pustakawan merupakan salah satu aspek penting dalam menunjang keberhasilan layanan perpustakaan. Sebagai penghubung utama antara koleksi perpustakaan dan pemustaka, pustakawan dituntut untuk mampu berkomunikasi secara efektif, memahami kebutuhan informasi pengguna, serta menciptakan suasana interaksi yang ramah dan konstruktif. Keterampilan sosial tidak hanya mencakup kemampuan verbal, seperti memberikan informasi atau menetapkan batasan dengan tegas, tetapi juga kemampuan non verbal, seperti menunjukkan ekspresi wajah yang ramah, gerakan tubuh yang mendukung, dan penampilan yang profesional. Dengan keterampilan sosial yang baik, pustakawan dapat membangun hubungan positif dengan pemustaka, meningkatkan kualitas layanan, serta memberikan pengalaman yang menyenangkan dan bermanfaat bagi seluruh pengguna perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara di awal penelitian, beberapa pemustaka yang sering berkunjung ke UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning mengatakan ada pustakawan yang bersikap acuh, bahkan bernada tinggi saat pemustaka bertanya terkait dengan kesediaan koleksi di perpustakaan.



Sedangkan pustakawan yang dikatakan telah berhasil menerapkan keterampilan sosial dengan baik terlihat dari komunikasi yang berjalan dengan lancar antara pustakawan dengan warga di lingkungan perpustakaan, sehingga informasi dapat tersampaikan dengan baik dan dapat dipahami.

Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning sebaiknya jangan sampai gagal dalam berkomunikasi dengan warga perpustakaan dan menyampaikan informasi kepada pemustaka. Jika hal itu terjadi, maka akan banyak pemustaka yang kebingungan dalam pencarian koleksi informasi dan kemungkinan akan terjadi penurunan kunjungan ke perpustakaan dan menimbulkan kesan yang kurang baik dari pemustaka kepada pustakawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis ingin melihat lebih jauh dan menganalisis keterampilan sosial pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning. Untuk itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang Analisis Keterampilan Sosial Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **1. Analisis**

Berdasarkan Suharso (2009) analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa, karangan, perbuatan dan sebagainya untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya sebab, musabab, duduk perkaryanya, dan sebagainya. Dalam hal ini peneliti akan melakukan analisis yang dapat diartikan sebagai sebuah penyelidikan terhadap suatu peristiwa dengan tujuan mengetahui keadaan yang sebenarnya terjadi tentang keterampilan sosial pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning.

### **2. Sikap Asertif**

Sikap asertif merupakan kemampuan untuk menyampaikan keinginan secara percaya diri, tegas, dan jujur, sambil tetap menghormati dan menjaga perasaan orang lain (Lestari, 2021). Hariyadi (2006) mengatakan bahwa komunikasi asertif



sangat relevan jika diterapkan di Indonesia, mengingat adanya budaya lisan yang dominan sehingga komunikasi ini sangat efektif dalam menyelesaikan masalah, mempengaruhi perubahan cara berpikir, dan membutuhkan keterampilan dalam mengurangi ledakan emosi. Perilaku assertif berakar pada kesadaran pustakawan untuk selalu memegang prinsip pelayanan yang berfokus pada kepuasan pengguna perpustakaan. Komunikasi assertif dapat meningkatkan kepuasan pengguna dengan memungkinkan kita untuk memberikan pendekatan yang lebih baik dan positif kepada pemustaka (Husna, 2018).

### **3. Keterampilan Sosial Pustakawan**

Keterampilan adalah kecakapan untuk menyelesaikan tugas, sedangkan sosial adalah berkenaan dengan masyarakat (Suharso, 2009). Keterampilan sosial yakni merujuk pada kemampuan berinteraksi dengan orang lain dalam konteks sosial tertentu dengan cara yang spesifik sehingga dapat diterima atau dianggap menguntungkan bagi dirinya, kualitas hidupnya dan orang lain (Rifauddin, 2017). Sedangkan keterampilan sosial pustakawan merupakan kegiatan memberikan pelayanan informasi kepada pemustaka dengan menggunakan prinsip-prinsip dasar yakni pelayanan bersifat universal, berorientasi pada pengguna, disiplin, sistem yang dikembangkan mudah, cepat, dan tepat (Rahayuningtyas dalam Rifauddin, 2017).

Caputo (1984) mengatakan bahwa keterampilan sosial perpustakaan meliputi beberapa aspek penting yang digunakan untuk berinteraksi dengan pemustaka. Beberapa keterampilan sosial perpustakaan tersebut adalah (1) kemampuan pustakawan memberi pernyataan verbal. Pustakawan harus mampu berkomunikasi dengan jelas. Secara verbal, komunikasi ini bisa dilakukan dengan mengatakan tidak dan memberikan batasan serta mendengarkan secara aktif dan memahami kebutuhan pengguna. (2) Kemampuan pustakawan memberikan pernyataan non verbal. Pustakawan harus mampu berkomunikasi seara non verbal dapat dilihat dari wajah ekspresif pustakawan, sikap ekspresif



pustakawan, tangan ekspresif pustakawan, suara ekspresif pustakawan serta penampilan ekspresif pustakawan.

#### **4. Pustakawan**

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan menjelaskan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawan, serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan (Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia, 2007)

#### **5. Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sarana penunjang yang didirikan untuk mendukung kegiatan civitas akademika, dimana perguruan tinggi itu berada. Menurut Khaerudin (2022) perpustakaan perguruan tinggi bertujuan untuk menyediakan sumber-sumber referensi sehingga dapat membantu pembaca untuk mengembangkan dan meningkatkan minat baca, literasi informasi, bakat, dan kemampuan para mahasiswa. Perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk selalu mengembangkan layanan berkualitas sebagai dampak perkembangan dan perubahan dari dunia pendidikan tinggi yang menuntut kegiatan pembelajaran aktif (Fadilla, 2020).

#### **6. Layanan Perpustakaan**

Layanan perpustakaan merupakan penyedia bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat serta penyedia berbagai layanan yang sesuai kebutuhan pemustaka. Layanan perpustakaan merupakan salah satu layanan publik yang setiap hari yang bersinggungan langsung dengan pemustaka. Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu adanya perencanaan dalam penyelenggarannya (Rahma, 2018:2)

### **C. METODE PENELITIAN**

Menurut Sugiyono (2023) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian



ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian dilakukan pada bulan Oktober-Desember 2020 di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning. Pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Analisis data dilakukan dengan cara mereduksi data, menyajikan data kemudian menarik kesimpulan. Adapun subjek penelitian ini adalah pustakawan dan pemustaka Perpustakaan Universitas Lancang Kuning, sedangkan objeknya keterampilan sosial pustakawan. Informan dalam penelitian ini berjumlah 14 orang dengan rincian, pustakawan sebanyak 5 orang dan pemustaka sebanyak 9 orang. Informan pustakawan dalam penelitian ini mempunyai latar belakang pendidikan Strata 1 Ilmu Perpustakaan, sedangkan satu tenaga pustakawan berlatar belakang bukan dari Ilmu Perpustakaan.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Kemampuan Pustakawan Memberikan Pernyataan Verbal

Pernyataan verbal adalah pernyataan yang menggunakan kata-kata, entah lisan maupun tulisan atau bentuk komunikasi dengan menggunakan kata-kata, baik dalam bentuk percakapan maupun tulisan (*speak language*) (Rifauddin, 2017). Kemampuan pustakawan dalam memberikan pernyataan verbal dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### a. Menyatakan Tidak dan Memberikan Batasan

Hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan informan di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning tentang pemustaka yang masuk ke perpustakaan yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. Tanggapan informan 1, sebagai berikut:

*"kadang-kadang dia masuk gitu kan, dia tidak tau aturan gitu kan, itu langsung saya tegur dan kasih arahan, seperti mengisi buku tamu terlebih dahulu kemudian taro tas di loker kemudian barulah bisa masuk ke ruang koleksi".*

Pernyataan informan 2 sebagai berikut:

*"Baik mahasiswa atau pemustaka yang masuk tidak sesuai aturan biasanya diberi arahan dengan cara yang baik seperti awal masuk*



*mengisi buku tamu dulu, siap itu jika pemustaka membawa tas atau jaket dititipkan dulu di loker penitipan setelah itu baru kami bolehkan untuk masuk kedalam ruang koleksi”.*

Pernyataan informan 3 adalah “*Bagi pemustaka yang tidak mengikuti aturan yaa pasti ditegur, dengan tegas dan nada yang tidak membuat pemustaka tersinggung*”.

Pernyataan informan 4 sebagai berikut:

*“Meningatkan kepada mahasiswa untuk mengikuti prosedur ketika berkunjung, yang pertama itu mengisi absen pengunjung di sistem ataupun manual, kemudian menitipkan tas, kemudian bisa menanyakan kepada pustakawan tentang informasi apa yang mereka cari”.*

Pernyataan informan 5 adalah “*Dengan cara mengasih tahu dengan cara teguran kepada pemustaka yang bersangkutan supaya dia tahu tentang aturan di perpustakaan*”.

Dari pernyataan informan di atas peneliti mendapatkan informasi bahwa pernah ada pemustaka yang masuk ke perpustakaan tidak mengikuti aturan yang ada, pustakawan langsung memberikan teguran dan arahan kepada pemustaka yang bersangkutan seperti mengisi buku tamu terlebih dahulu, meletakkan tas pada loker penitipan, setelah itu pemustaka diizinkan untuk masuk ke ruang koleksi.

b. Mendengarkan Secara Aktif

Mendengarkan secara aktif merupakan hal yang penting, dengan mendengarkan pemustaka secara aktif maka komunikasi antara pemustaka dan pustakawan akan berjalan dengan lancar. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan 1 tentang pustakawan mendengarkan pemustaka secara aktif sebagai berikut:

*“Pasti akan saya dengarkan pemustaka dengan baik, biasanya pemustaka bertanya tentang ruang buku sama saya, kemungkinan mereka mahasiswa baru gitu kan makanya tidak tahu, biasanya saya mengasih tahuinya segera”.*

Pernyataan informan 2 adalah “*Tetap melayani pemustaka, setelah melayani pemustaka barulah dilanjutkan kembali pekerjaan tersebut. Intinya pemustaka di utamakan dulu*”.



Pernyataan informan 3 adalah “*Tetap mendengarkan dan melayani pemustaka, setelah itu barulah dilanjutkan lagi pekerjaan yang tadi sedang di kerjakan*”.

Pernyataan informan 4 sebagai berikut:

“*Pernah ada waktu saya melakukan inventaris buku ada pemustaka yang bertanya koleksi, kemudian langsung saya membantu pemustaka itu dalam penemuan koleksi, seperti memberitahukan nomor panggil koleksi dan pada rak bagian mananya*”.

Pernyataan informan 5 adalah “*Akan saya usahakan untuk mengutamakan pemustaka tersebut, karena bagaimanapun juga pemustaka tetap jadi prioritas utama*”.

## 2. Kemampuan Pustakawan Memberikan Pernyataan Non Verbal

Pernyataan non verbal disebut dengan isyarat atau bahasa diam (*silent language*). Melalui komunikasi non verbal kita bisa mengetahui suasana emosi seseorang, apakah ia sedang bahagia, marah, bingung, atau sedih. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

### a. Wajah Ekspresif Pustakawan

Wajah pustakawan merupakan hal yang penting diperhatikan saat berkomunikasi dengan pemustaka. Wajah yang ramah dan mudah senyum akan memberikan kesan yang baik bagi pemustaka, sedangkan wajah yang jutek dan tidak senyum akan memberikan kesan kurang baik bagi pustakawan. Hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan informan tentang senyum pustakawan itu perlu di terapkan di dalam perpustakaan. Pustakawan juga pernah mengikuti pelatihan dalam melayani, senyum itu perlu dalam melayani pemustaka di perpustakaan. Saat pustakawan senyum akan memberikan kesan ramah kepada pustakawan. Mengenai senyum pustakawan, tanggapan informan 1 sebagai berikut:

“*perlu itu, walau bagaimanapun harus tetap senyum karena kemaren juga ada pelatihan-pelatihan kompetensi sehingga membuat kami lebih baik lagi dalam melayani pemustaka dengan senyum itu pun akan memberikan kesan ramah kepada pustakawan dan menjadikan*



*pemustaka menjadi senang gitu kan. Alhamdulillah selama saya disini, saya mengamati pustakawan disini semuanya murah senyum juga”.*

Berkaitan dengan senyum pustakawan, maka peneliti mengamati langsung, hasil data pengamatan peneliti adalah sebagai berikut:

Pengamatan dilakukan pada hari Rabu tanggal 18 November 2020 pada pukul 10.30 WIB di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning. Peneliti mengamati pustakawan bagian sirkulasi saat berkomunikasi dengan pemustaka. Dari pengamatan peneliti diketahui bahwa pustakawan bagian sirkulasi ini sangat ramah dan terkesan mudah senyum kepada pemustaka. Peneliti juga melakukan komunikasi dengan setiap pustakawan berkaitan dengan dengan perpustakaan, diketahui bahwa pustakawan saat berkomunikasi itu memang mudah senyum.

b. Sikap Ekspresif Pustakawan

Sikap pustakawan adalah suatu perilaku yang mencerminkan perasaan, keinginan, pikiran, kerja keras pustakawan dalam melaksanakan tugasnya yang bersifat positif atau negatif terhadap sesuatu. Sikap akan dipengaruhi oleh masalah yang terjadi baik itu masalah dari dalam dan dari luar perpustakaan, pustakawan yang profesional bisa mengendalikan sikap tersebut supaya komunikasi dengan pemustaka tetap baik.

Hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan informan tentang ekspresi wajah ceria pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka. Menurut pustakawan walaupun lagi ada masalah diluar namun saat bekerja pustakawan harus tetap profesional. Wawancara dilakukan dengan informan 2 sebagai berikut:

*“walapun ada masalah wajah harus tetap ceria karena tetap profesional dalam bekerja”.*

c. Tangan Ekspresif Pustakawan



Gerakan tangan pustakawan adalah untuk membantu dalam berkomunikasi dengan pemustaka di dalam perpustakaan. Tangan pustakawan bisa dilakukan seperti untuk menunjukkan letak koleksi di perpustakaan, menunjukkan tempat penitipan tas, menunjukkan absensi saat masuk, dan lain sebagainya. Hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan informan 3, yaitu penggunaan gerak tangan saat berkomunikasi dengan pemustaka sering dilakukan pustakawan. gerakan yang dilakukan pustakawan akan memberikan pemahaman tambahan kepada pemustaka saat melakukan komunikasi. Pernyataan informan 3 sebagai berikut:

*"sering kakak menggunakan gerakan tangan, biasanya dalam menunjukkan ruangan di perpustakaan dan juga menunjukkan tempat koleksi atau rak koleksinya".*

Hal ini memang benar dilakukan oleh setiap individu pustakawan, peneliti mencoba berkomunikasi dengan pustakawan, diketahui setiap pustakawan saat berkomunikasi memberikan isyarat tangan. Hal yang peneliti tanyakan kepada setiap pustakawan adalah tentang ruang di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning.

d. Suara Ekspresif Pustakawan

Suara merupakan sebuah faktor terjadinya komunikasi yang baik antara pustakawan dan pemustaka di dalam sebuah perpustakaan, dengan penyesuaian suara yang baik komunikasi akan berjalan dengan lancar. Menurut pustakawan tentang suara pustakawan itu volume suara seperti bicara biasanya, walaupun kadang-kadang ada pemustaka yang terbiasa bicara besar dan kecil. Saat berkomunikasi dengan pemustaka yang ada kendala dalam pendengaran, maka nada suara dari pustakawan dinaikkan supaya komunikasi terjalin dengan baik. Hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan informan 1 tentang suara ekspresif pustakawan sebagai berikut:



*"Saya biasanya bicara dengan pemustaka dengan nada seperti ini saja gitu kan. Walaupun nada pemustaka besar ataupun lebih kecil, namun jika pemustaka kurang mendengar barulah saya agak tinggikan nadanya".*

Pernyataan di atas memang benar, saat peneliti melakukan komunikasi dengan pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning saat mereka berbicara nada suaranya tetap stabil dan dapat didengar dengan jelas oleh peneliti. Untuk mengetahui nada suara pustakawan ini peneliti memberikan pertanyaan mengenai koleksi buku penelitian, jawaban dari pustakawan memang bisa didengar dengan sangat jelas.

e. Penampilan Ekspresif Pustakawan

Penampilan Pustakawan merupakan hal yang perlu diperhatikan karena sebagai pustakawan tidak saja dituntut cakap dalam bekerja, tetapi harus juga menarik dalam penampilan. Bagaimanapun penampilan itu penting di dalam interaksi dengan pemustaka, semakin baik penampilan pustakawan itu akan tambah mendukung komunikasi yang terjadi dengan pemustaka. Informan tersebut menyatakan bahwa penampilan itu sangat penting diperhatikan di dalam sebuah perpustakaan. Pemustaka yang datang ke UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning tidak dibenarkan memakai celana pendek, jika itu terjadi maka tidak dibenarkan untuk masuk ke perpustakaan, mahasiswa yang bersangkutan diberikan arahan supaya hal tersebut tidak diulangi lagi. Wawancara peneliti dengan informan 2 sebagai berikut:

*"Pustakawan harus menjaga penampilan saat memasuki perpustakaan, sebagai pustakawan harus berpakaian yang sopan. Berpakaian pustakawan di UPT Perpustakaan Unilak mengikuti aturan dari pimpinan unilak".*

Pernyataan juga disampaikan oleh informan 6 tentang penampilan pustakawan di perpustakaan, sebagai berikut:



*"Selama saya berkunjung ke perpustakaan, pakaian pustakawan disini selalu rapi dan seragam. Setiap pustakawan memakai sendal khusus pustakawan saat bekerja".*

Pernyataan juga disampaikan oleh informan 11 tentang penampilan pustakawan di perpustakaan sebagai berikut:

*"pustakawan disini menurut saya memang rapi dan sangat memperhatikan penampilan. Pustakawan yang cewek rapi dengan jilbabnya yang senada dengan baju yang dipakainya, intinya sangat nyaman memandang pustakawan disini".*

Pernyataan informan 12 juga disampaikan tentang penampilan pustakawan di perpustakaan sebagai berikut:

*"pustakawan berpenampilan rapi dan bersih selalu. Saya perhatikan bahwa setiap pustakawan memakai kartu nama di baju yang mereka pakai, biasanya saya membaca nama yang ada di baju pustakawan tersebut saat berkomunikasi".*

Pernyataan informan 13 tentang penampilan pustakawan di perpustakaan sebagai berikut:

*"Menurut saya penampilan pustakawan selalu rapi dan selalu samaan bajunya, tetapi pernah saya melihat pustakawan disini bajunya berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya, mungkin karena sesuatu hal juga kan".*

Pernyataan informan 14 tentang penampilan pustakawan di perpustakaan adalah sebagai berikut:

*"menurut saya penampilan pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning selalu rapi. Saat saya berkunjung ke perpustakaan sering saya jumpai antara sesama pustakawan memakai pakaian yang sama atau seragam, namun beberapa kesempatan saya juga menemui bahwa pustakawan memakai pakaian yang berbeda antara satu pustakawan dengan yang lainnya".*

Penjelasan dari hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning dapat disimpulkan bahwa pustakawan sudah bisa memberikan pernyataan non verbal dengan baik kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Pustakawan sudah bisa mengendalikan suasana emosi,



sudah bisa bersikap bahagia ketika bekerja, tidak pernah memarahi pemustaka.

## E. PENUTUP

Dari penelitian terhadap pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning tentang keterampilan sosial pustakawan di perpustakaan, maka penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pustakawan sudah bisa memberikan pernyataan verbal, yaitu pustakawan sudah bisa memberikan pernyataan yang menggunakan kata-kata, baik dalam bentuk percakapan maupun tulisan dengan baik kepada pemustaka. Hal ini terlihat dari sikap pustakawan yang bersikap tegas kepada para pemustaka dan dapat menjadi pendengar secara aktif.
2. Pustakawan sudah bisa memberikan pernyataan non verbal, yaitu pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning sudah bisa berkomunikasi dengan mengontrol emosi. Hal ini terlihat dari sikap pustakawan yaitu pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning telah mampu memberikan pernyataan non-verbal dengan baik, yang terlihat dari beberapa aspek komunikasi mereka. Pertama, pustakawan dapat menampilkan wajah yang ramah dan mudah tersenyum saat berinteraksi dengan pemustaka, memberikan kesan positif. Selain itu, pustakawan juga menunjukkan sikap ekspresif, tetap profesional meskipun menghadapi masalah pribadi di luar pekerjaan. Gerakan tangan yang ekspresif juga digunakan dalam komunikasi dengan pemustaka, sehingga komunikasi menjadi lebih efektif dan maksimal. Pustakawan juga telah mengatur intonasi suara dengan baik, memastikan bahwa informasi yang disampaikan jelas dan mudah dipahami oleh pemustaka. Terakhir, penampilan pustakawan sangat diperhatikan, mengikuti aturan berpakaian yang ditetapkan oleh pimpinan universitas, yang mencerminkan profesionalisme dalam setiap interaksi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Caputro, J. S. (1984). *The assertive librarian*. Oryx Press.
- Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia. (2007). *Undang-undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan*. [www.pdgf.go.id](http://www.pdgf.go.id)
- Fadilla, N. (2020). Peran perpustakaan perguruan tinggi dalam scholarly communication dan pengimplementasianya melalui jurnal elektronik. *LIBRIA*, 12(02), 128-148.
- Hariyadi, U. (2006). *Effective communication for assertive librarian*. Pelatihan Pustakawan Universitas Indonesia. Oktober 06, 2018. <http://www.staf.ui.ac.id>
- Husna, J. (2018). Pengaruh perilaku asertif pustakawan dalam keberhasilan program liaison librarian di perpustakaan. *ANUVA* 2(4), 437-449. DOI: 10.14710/anuva.2.4.437-449
- Islamy, A. N. (2016). Penerapan senyum pustakawan sebagai keterampilan sosial di perpustakaan. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 11(2), 44. <https://doi.org/10.22146/bip.10032>
- Khaerudin, M. (2022). *Bimbingan teknis pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi dalam implementasi kebijakan MBKM*. Universitas Esa Unggul.
- Lestari. (2021). Peran orang tua dalam menanamkan sikap asertif terhadap anak usia dini di masa pandemi Covid-19. *Generasi Emas*, 4(1), 44-51. [https://doi.org/10.25299/jge.2021.vol4\(1\).6721](https://doi.org/10.25299/jge.2021.vol4(1).6721)
- Rahma, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan: teori dan aplikasi*. Kencana.
- Rifauddin, M. (2017). Keterampilan sosial pustakawan dalam memberikan pelayanan bermutu di perpustakaan. *Khizanah al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*, 5(1), 102-112. <https://doi.org/10.24252/kah.v2i2a9>
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suharso, A. R. (2009). *Kamus besar bahasa indonesia Edisi Lux*. Widya Karya.

