

# ANALISIS KECERDASAN EMOSIONAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA PUSTAKAWAN BAGIAN LAYANAN SIRKULASI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Oleh : Anisha Rizmiardhani\*

Pembimbing : Endang Fatmawati, M.Si., M.A.

Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro Semarang

\*)E-mail : [icha\\_rannisha@yahoo.com](mailto:icha_rannisha@yahoo.com)

## Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis gambaran kecerdasan emosional dalam meningkatkan kinerja pustakawan bagian layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang. Pengukuran kecerdasan emosional terdiri dari aspek persepsi emosi, integrasi emosi, pemahaman emosi, dan pengaturan emosi. Penelitian ini dilakukan di layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana pengumpulan data dilakukan dengan wawancara. Jumlah informan sebanyak 11 informan, yang terdiri dari : 3 (tiga) orang pustakawan sirkulasi yang terpilih sebagai informan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling* dan 8 orang pemustaka yang terpilih sebagai informan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Snow Ball Sampling*. Hasil yang diperoleh dari pernyataan ini menyatakan bahwa kecerdasan emosional pustakawan layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang belum dapat diimplementasikan secara optimal, ada yang harus ditingkatkan berkaitan dengan persepsi emosi. Kecerdasan emosional memiliki peran yang penting baik dalam meningkatkan kinerja pustakawan. Saran dari penelitian pimpinan perlu menetapkan sistem baru di perpustakaan berkaitan dengan penerapan persepsi emosi dan pustakawan perlu mengikuti kegiatan pelatihan dan pengembangan kecerdasan emosional untuk meningkatkan kinerja di layanan sirkulasi.

**Kata Kunci :** Kecerdasan Emosional, Kinerja, Pustakawan Sirkulasi, UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang.

## Abstract

*This research aim to analyze emotional intelligence description in improvement librarian's performance of circulation service area. Measurement of emotional intelligence consists of aspects of emotional perception, emotional integration, emotional understanding, and emotional management. This research have been conducted at circulation area of semarang state library university. This research use qualitative method where the collecting data is conducted with interview. The number of samples taken in this study are 11 informan which is consist of : 3 (three) librarian on circulation area who have been seleceted as informan by using sampling techniques in the form of Purposive Sampling and 8 users who have been selected as informan by using sampling techniques in the form of Snow Ball Sampling. The result of this research explain that emotional intelligence of librarian circulation services Semarang State Library University haven't been implemented optimally, things that should be improved related to emotional perception. Emotional Intelligence plays an equally important in improving the librarian performance. The suggestion of this research, the leader of library need to establish new system in library related to implement emotional perception and the librarian need to participate some emotional intelligence training or development activities to improve performance in circulation services.*

**Keywords :** Emotional Intelligence, Performance, Circulation Librarian, Semarang State University Library.

## 1. Pendahuluan

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya (Sulistyo-Basuki, 1993:51). Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu sumber ilmu pengetahuan yang menunjang kegiatan pembelajaran di perguruan tinggi, sering dikatakan sebagai jantung perguruan tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi menunjang tridharma perguruan tinggi yaitu sebagai pusat kegiatan belajar mengajar, pusat penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Selain itu, perpustakaan perguruan tinggi berperan dalam memperkaya ilmu pengetahuan dan wawasan bagi civitas akademika melalui layanan yang dimiliki.

Layanan merupakan salah satu aspek yang penting di perpustakaan, karena layanan disebut sebagai ujung tombak perpustakaan yang berinteraksi langsung antara pustakawan dengan pemustaka. Pustakawan memiliki peran sebagai salah satu faktor penentu keberhasilan suatu layanan, dimana memberikan tenaga, bakat, kreatifitas, dan usaha mereka kepada perpustakaan. Baik atau tidaknya sebuah perpustakaan dinilai berdasarkan bagaimana layanan perpustakaan yang diberikan oleh pustakawan, perpustakaan akan dinilai secara baik apabila pustakawan mampu memberikan layanan secara baik, dan akan dinilai secara buruk apabila layanan yang diberikan pustakawan buruk.

Layanan yang sering di anggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan adalah layanan sirkulasi karena di layanan sirkulasi, pemustaka untuk pertama kali berinteraksi dengan pustakawan, serta paling sering digunakan oleh pemustaka karena layanan sirkulasi melayani peminjaman dan pengembalian koleksi. Oleh karena itu, kinerja pustakawan sirkulasi dapat berpengaruh terhadap penilaian layanan.

Kinerja tersebut pada dasarnya adalah apa yang dilakukan oleh pustakawan sehingga memengaruhi banyaknya kontribusi yang diberikan kepada perpustakaan termasuk pelayanan berkualitas yang disajikan. Tetapi, saat ini peningkatan kinerja dititikberatkan tidak hanya

berdasarkan kemampuan intelektual atau berdasarkan pelatihan dan pengalaman saja, namun didukung oleh kemampuan pengendalian emosi dalam berhubungan dengan orang lain. Kemampuan tersebut disebut dengan *Emotional Intelligence* atau kecerdasan emosional, yaitu kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain (Goleman, 2003:512).

Goleman (2007:44), melalui penelitiannya mengatakan bahwa kecerdasan emosional menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh kecerdasan intelektual. Selaras dengan pernyataan Patton (1997:3), bahwa orang yang memiliki kecerdasan emosional mampu menghadapi tantangan, menjadikan manusia yang penuh tanggung jawab, produktif dalam menghadapi serta menyelesaikan masalah yang sangat dibutuhkan di lingkungan kerja.

Masalah yang sering dihadapi pustakawan berhubungan dengan kecerdasan emosional antara lain adalah ketika menghadapi pemustaka yang memiliki karakter berbeda-beda terkadang memicu emosi pustakawan, terlebih saat keadaan pustakawan sedang tidak baik dan membawa masalah pribadi ke pekerjaan. Contohnya, ketidakpuasan pemustaka dalam menerima penjelasan dari pustakawan yang melayani sehingga seringkali menyebabkan pemustaka bersikap tidak sopan.

Pustakawan yang dihadapkan pada kondisi demikian harus mampu mengendalikan dirinya, sehingga emosi yang timbul tidak menjadi ketidakramahan dan kemarahan. Pemustaka harus diberikan pelayanan yang terbaik sehingga kinerja pustakawan meningkat dan memberikan kontribusi kepada perpustakaan.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam sebuah skripsi yang berjudul “Analisis Kecerdasan Emosional dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang”. Adapun tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah untuk menganalisis gambaran kecerdasan emosional dalam

meningkatkan kinerja pustakawan bagian layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang.

## 2. Landasan Teori

### 2.1. Kecerdasan Emosional

Emosi secara harfiah berasal dari bahasa Perancis yaitu *emotion*, dari *emouvoir* yang berarti kegembiraan, dalam bahasa latin *emovere* yang berarti “bergerak menjauh”, berarti bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi.

Istilah kecerdasan emosional pertama kali dilontarkan pada tahun 1990 oleh psikolog Peter Salovey dari *Harvard University* dan John Mayer dari *University of New Hampshire Amerika*, Salovey dan Mayer mendefinisikan, “*Emotional Intelligence as the subset of social intelligence that involves the ability to monitor one’s own and others feelings and emotions, to discriminate among them and to use this information to guide one’s thinking and actions*”, yaitu kecerdasan emosional sebagai perangkat dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memahami perasaan serta emosi diri sendiri dan orang lain dan menggunakan kemampuan ini untuk berfikir dan bertindak.

Selaras dengan pernyataan Salovey dan Mayer, Goleman (2003:512), menyatakan bahwa kecerdasan emosional merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Kemampuan ini saling berbeda dan melengkapi dengan kemampuan akademik murni, yaitu kognitif murni yang diukur dengan kecerdasan intelektual (IQ). Kecerdasan emosional bukanlah lawan kecerdasan intelektual atau kecerdasan kognitif, namun keduanya berinteraksi secara dinamis, baik tingkatan konseptual maupun di dunia nyata. Selain itu, kecerdasan emosional tidak begitu dipengaruhi oleh faktor keturunan (Shapiro, 1998:10).

Sebuah penelitian menemukan bahwa karyawan yang paling berharga dan produktif adalah mereka yang menunjukkan kecerdasan emosional dan tidak selalu memiliki kecerdasan intelektual yang

tinggi. Penelitian Patton (1997:2), menjelaskan bahwa kecerdasan intelektual saja bukan faktor yang dapat membuat seseorang menjadi berhasil. Dibutuhkan perpaduan antara kecerdasan emosional dan intelektual untuk memperoleh keberhasilan dalam sebuah organisasi, dapat disimpulkan seseorang yang memiliki kecerdasan emosional tinggi justru lebih berhasil dibandingkan dengan orang yang hanya memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi saja.

Dalam penelitian ini, komponen kecerdasan emosional yang digunakan adalah komponen yang dikemukakan oleh Mayer & Salovey (1997), dikenal dengan sebutan *four branch model of emotional Intelligence*. Keempat cabang tersebut disusun mulai dari kemampuan yang menggunakan proses psikologi paling dasar hingga yang kompleks, yaitu :

#### a. Persepsi Emosi

##### *(Emotional Perception)*

adalah kemampuan individu untuk mengenali emosi, baik yang dirasakan diri sendiri maupun orang lain melalui ekspresi wajah yang diperlihatkan.

#### b. Integrasi Emosi

##### *(Emotional Integration)*

adalah kemampuan individu dalam memanfaatkan emosi yang dirasakan untuk menghadapi masalah-masalah dan menempatkan dirinya dalam posisi orang lain.

#### c. Pemahaman Emosi

##### *(Emotional Understanding)*

adalah kemampuan individu untuk memahami emosi yang dirasakan dan dapat menggunakan pengetahuan mengenai emosi yang dirasakan untuk mengetahui bagaimana penerapannya dalam kehidupan.

#### d. Pengaturan Emosi

##### *(Emotional Management)*

adalah kemampuan individu dalam mengelola emosi yang dirasakan oleh diri sendiri maupun orang lain untuk menentukan tingkah laku yang paling efektif yang akan ditampilkan saat berinteraksi dengan orang lain.

### 2.2. Kinerja Pustakawan Layanan

Istilah kinerja berasal dari *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi

sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang), sehingga dapat didefinisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2004:67).

Wirawan (2009:5) mendefinisikan kinerja sebagai “*output* yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau profesi dalam suatu waktu tertentu”. Kinerja sebagai prestasi kerja dari perilaku. Prestasi kerja ditentukan oleh kemampuan bekerja, baik terhadap cakupan kerja maupun kualitas kerja secara menyeluruh (Gibson dan Ivan Cevich, 1993:28).

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 8 mengenai Perpustakaan mendefinisikan pustakawan sebagai “seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan”.

Suatu layanan yang baik tidak hanya dilihat dari koleksi dan fasilitas yang dimiliki saja, tetapi juga dari pustakawan yang melayani pemustaka. Kinerja pustakawan berbeda-beda di tiap bagian layanan, bergantung pada tiap jenis layanan tersebut. Kinerja pustakawan diperlukan untuk mendayagunakan bahan pustaka yang dimiliki secara maksimal yaitu dengan cara melayankan kepada pemustaka dan lebih memperhatikan kualitas layanan terhadap pemustaka. Rahayuningsih (2007:86), menyatakan bahwa karakteristik pustakawan layanan yang berkualitas adalah sebagai berikut :

- a. Kesopanan dan keramahan pustakawan dalam pemberian layanan, terutama bagi pustakawan yang langsung berinteraksi dengan pemustaka.
- b. Bertanggung jawab dalam melayani pemustaka.
- c. Empati, wajar, dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pemustaka.
- d. Profesional. Profesionalisme pustakawan di bagian layanan tercermin dalam diri pustakawan berjiwa SMART, siap mengutamakan pemustaka, menyenangkan dan menarik, antusias dan bangga terhadap pekerjaan, ramah dan menghargai pemustaka, dan tabah ditengah kesulitan.

Adapun salah satu penerapan kecerdasan emosional dalam kinerja pustakawan di perpustakaan adalah pada saat pustakawan melayani pemustaka. Menurut Martin (2007:12-16), bentuk kecerdasan emosional dalam melayani disebut dengan CARE merupakan sebuah singkatan dalam konsep *emotional quality service* yang menunjukkan tahapan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. CARE terdiri dari empat tahapan, yaitu :

- a) *Concern*  
Merupakan bentuk kepedulian pustakawan terhadap pemustaka, kepedulian tersebut berarti memikirkan situasi, emosi, dan kebutuhan pemustaka, tidak menyepelkan masalah yang dialami pemustaka, dan mau melihat dari sudut pandang pemustaka.
- b) *Attention*  
Merupakan bentuk perhatian pustakawan terhadap pemustaka, mencoba memahami pihak yang berinteraksi dengan pustakawan, serta mencoba mengerti apa yang dirasakan oleh pemustaka.
- c) *Relation*  
Merupakan hubungan yang diciptakan antara pustakawan dengan pemustaka. Hubungan yang baik dan dibangun dengan komunikasi yang baik, membuat interaksi menjadi nyaman.
- d) *Emotion*  
Merupakan emosi yang terbina antara pustakawan dengan pemustaka, contohnya menciptakan hubungan kedekatan emosi positif yang mendalam, membuat pemustaka merasa puas, dan menciptakan kesan jangka panjang yang menyenangkan.

### **2.3. Kecerdasan Emosional dalam Meningkatkan Kinerja**

Kecerdasan emosional dikatakan mampu meningkatkan produktifitas kinerja pustakawan, bersamaan dengan perkembangan dari perpustakaan. Menjadi cerdas secara emosional dan positif dalam pandangan merupakan nilai tambah, karena ada berbagai jenis pemustaka yang memiliki kepribadian dan tuntutan yang berbeda, produktifitas pustakawan tersebut bergantung pada stabilitas emosional. Menurut Meyer (2008:17), kecerdasan emosional yang baik memberikan berbagai manfaat bagi kinerja antara lain :

- a. Menjaga seseorang agar tetap tenang, dingin, dan strategis.  
Apabila sikap seseorang tetap tenang, dingin, dan strategis akan dapat meningkatkan moril orang tersebut dan mengakibatkan seseorang tersebut mampu memecahkan masalah yang terjadi serta mengambil keputusan dengan baik.
- b. Menciptakan kerja tim yang efektif.  
Menciptakan kerja tim berarti menciptakan sinergi kelompok dalam memperjuangkan tujuan bersama.
- c. Menciptakan relasi yang baik.  
Menciptakan relasi yang baik yaitu menumbuhkan relasi yang bermanfaat, dan mencegah terjadinya konflik.
- d. Meningkatkan layanan pelanggan.  
Layanan pelanggan berorientasi pada berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan. Layanan yang baik meliputi sambutan yang menyenangkan, senyum, sifat suka membantu, dan sekedar ucapan terima kasih kepada para pelanggan.
- e. Meningkatkan keterampilan bernegosiasi.  
Negosiasi atau kerjasama yang mencakup pembuatan perjanjian berarti memasuki kontrak psikologis dan harus ada kepercayaan serta keyakinan dari kedua belah pihak. Oleh karena itu, memerlukan banyak kesabaran dan pemahaman emosional untuk menangani perbedaan dan sensitifitas kultural.

Sementara itu, Martin (2007:20) memberikan contoh mengenai kecerdasan emosional dalam kinerja. Apabila kita tidak dapat mengendalikan emosi dalam pekerjaan, maka pekerjaan akan terasa begitu berat dan hasilnya pun tidak memuaskan dan produktifitas rendah. Oleh karena itu, diharapkan kita mampu mengendalikan emosi agar dapat mengendalikan dorongan dan semangat kerja sehingga produktifitas akan meningkat dan hasil kerja pun akan jauh lebih baik.

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2000:3) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spradley (dalam Sugiyono, 2009) dinamakan *social situation* atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen, yaitu tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Adapun situasi sosial dalam penelitian ini adalah pustakawan sirkulasi dan pemustaka yang menggunakan layanan sirkulasi karena penelitian ini membahas mengenai kecerdasan emosional dalam meningkatkan kinerja pustakawan bagian layanan sirkulasi.

Pemilihan informan kunci dengan teknik *purposive sampling*, adalah memilih informan yang benar-benar mengetahui kondisi internal dan eksternal bagian layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang, yaitu tiga orang pustakawan bagian layanan sirkulasi yang memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. Pustakawan yang bersedia menjadi informan
- b. Pustakawan bekerja langsung di kegiatan peminjaman dan pengembalian, dimana mereka sudah terbiasa berhadapan langsung dengan pemustaka.
- c. Pustakawan menguasai atau memahami pekerjaan di layanan sirkulasi.

Selanjutnya, teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Snow Ball Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan bantuan *key informan* dan berkembang sesuai petunjuknya sampai didapatkan sampel yang memadai (data sudah jenuh) (Subagyo, 1997). Penentuan *Snow Ball Sampling* bertujuan untuk mengetahui pendapat pemustaka mengenai kecerdasan emosional pustakawan. Informan pemustaka dalam penelitian ini sejumlah 8 orang, sehingga total keseluruhan informan 11 orang.

Teknik analisis data yang digunakan mengadaptasi konsep yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2009:246-253), yang mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktifitas dalam analisis data tersebut, yaitu :

- a) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Langkah pertama dalam analisis data adalah, yaitu memilih dan memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta mencari tema dan polanya.

Manfaat dari *data reduction* ini adalah untuk merangkum atau memilih data yang telah diperoleh di lokasi penelitian, sehingga peneliti menemukan sebuah gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

b) Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Penyajian data, berfungsi untuk memudahkan dalam memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Dengan demikian, peneliti dapat menguasai data dan tidak tenggelam dalam tumpukan data.

c) Verifikasi (*Conclusion Drawing*)

Langkah ketiga dalam analisis data yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan penemuan baru yang sebelumnya belum pernah ada, dapat berupa deskripsi atau gambaran obyek, dapat berupa hubungan kausal, hipotesis, atau teori.

#### 4. Hasil dan Analisa

Menurut Goleman (2003:512), kecerdasan emosional adalah “kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri dan dalam hubungan dengan orang lain”. Pustakawan dan kecerdasan emosional saling berhubungan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pemustaka dan secara tidak langsung terjadi peningkatan kinerja pustakawan.

Apabila pustakawan dilengkapi dengan kecerdasan emosional yang bagus akan memberikan dorongan yang baik untuk menyikapi pekerjaan yang dihadapinya, dan akan meningkatkan kinerja yang turut meningkatkan kinerja perpustakaan. Sebaliknya, apabila pustakawan tidak dilengkapi kecerdasan emosional akan membuat pemustaka merasa malas untuk memanfaatkan perpustakaan karena

*image* pustakawan yang kurang ramah. Karena itu, agar perpustakaan dapat bermanfaat bagi pemustaka maka pustakawan layanan sirkulasi sebagai ujung tombak perpustakaan harus memahami konsep kecerdasan emosional.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, pustakawan sebagai suatu profesi harus memiliki kecerdasan emosional, pustakawan yang cerdas secara emosional merupakan nilai tambah bagi pustakawan dalam memberikan pelayanan karena pustakawan melayani pemustaka yang beraneka ragam sikap, sifat, raut wajah, serta tingkat pengendalian emosi yang berbeda. Kemampuan kecerdasan emosional yang dibutuhkan oleh pustakawan berdasarkan pendapat Mayer dan Salovey (1997), yaitu sebagai berikut :

a. Persepsi emosi (*emotional perception*)

Seorang pustakawan harus memiliki kemampuan mengenali emosi yang diperlihatkan melalui raut muka pemustaka sehingga pustakawan dapat memberikan respon terhadap ekspresi sehingga pustakawan mampu memberikan pelayanan yang optimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari pihak pustakawan dan pemustaka dapat disimpulkan bahwa pustakawan berusaha sebisa mungkin untuk selalu tersenyum dalam melayani pemustaka. Namun, berdasarkan kesimpulan pemustaka, pustakawan masih menampakkan raut muka masam akibat kelelahan bekerja atau masalah internal. Pustakawan sirkulasi sebagai pustakawan layanan harus mampu belajar mengenali emosi diri sendiri dan pemustaka serta memberikan respon positif terhadap emosi dengan cara bersabar, tersenyum, dan mampu bersikap menyenangkan dalam situasi apapun.

b. Integrasi emosi (*emotional integration*)

Seorang pustakawan harus memiliki kemampuan memanfaatkan emosi yang dirasakan untuk memecahkan masalah pemustaka. Pustakawan harus berempati dalam menangani keluhan pemustaka dan membantu menyelesaikan masalah dengan melihat dari sudut pandang pemustaka. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari pihak pustakawan dan pemustaka, dapat disimpulkan bahwa pustakawan sudah berusaha sebisa

mungkin peduli dengan kesulitan pemustaka serta memberikan layanan yang baik meliputi bantuan dengan menggunakan media sesuai kesulitan pemustaka. Sementara itu, berdasarkan kesimpulan dari informan pemustaka, pustakawan sudah baik dalam pemberian bantuan. Biasanya masalah yang dialami pemustaka adalah penelusuran bahan pustaka dan media yang sering digunakan adalah komputer dan internet. Pustakawan harus mampu belajar untuk menghargai pemustaka, serta memikirkan situasi dan emosi pemustaka. Selain itu, pustakawan sebagai tenaga teknis harus siap membantu pemustaka dan menangani apapun keluhan pemustaka.

c. Pemahaman emosi (*emotional understanding*)

Kemampuan memahami emosi yang dirasakan perlu dimiliki oleh seorang pustakawan. Kemampuan ini meliputi kemampuan pustakawan dalam memahami emosi yang sedang dirasakan saat berinteraksi dengan pemustaka serta perilaku yang ditunjukkan pustakawan sebagai bentuk dari pemahaman emosi. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari pihak pustakawan dan pemustaka, dapat disimpulkan bahwa pustakawan sudah berusaha untuk bersabar dalam melayani pemustaka saat menginginkan informasi lebih mengenai suatu hal. Berdasarkan kesimpulan pemustaka, pustakawan sudah baik dalam memahami emosi dan tidak menunjukkan emosi menjadi sebuah perilaku ke pemustaka, pustakawan hanya memberikan teguran dan berkata tegas apabila ada pemustaka yang berperilaku tidak sesuai aturan. Pustakawan sirkulasi sebagai pustakawan layanan harus dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada pemustaka, pustakawan harus selalu bersikap sopan dan ramah agar pemustaka merasa nyaman dalam berinteraksi dengan pustakawan.

d. Pengaturan emosi (*emotional management*)

Kemampuan mengelola emosi yang dirasakan serta mengetahui pengaruhnya terhadap interaksi perlu dimiliki oleh pustakawan. Kemampuan ini meliputi kemampuan pustakawan untuk mengelola emosi yang dirasakan saat terjadi konflik dengan pemustaka serta pengaruh emosi dalam konflik, apakah pustakawan lebih mementingkan emosi atau mementingkan pekerjaannya, yaitu memenuhi

kebutuhan pemustaka. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari pihak pustakawan, dapat disimpulkan bahwa pustakawan sudah berusaha untuk mengelola emosi saat berkonflik dan berorientasi terhadap kebutuhan pemustaka. Berdasarkan kesimpulan pemustaka, pustakawan selalu dapat mengelola emosi saat terjadi konflik dengan pemustaka dan tidak pernah terlihat marah ke pemustaka baik ada konflik ataupun tidak. Pustakawan sirkulasi dalam berinteraksi dengan pemustaka harus dapat memberikan layanan optimal, pustakawan harus belajar mengelola emosi dan manajemen konflik.

## 5. SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Mengacu pada hasil penelitian ini dapat disimpulkan kecerdasan emosional yang harus dimiliki pustakawan layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang, antara lain :

1. Persepsi emosi atau kemampuan mengenali emosi (*emotional perception*). Pemustaka merasa lebih nyaman apabila saat mereka berinteraksi, pustakawan memperlihatkan raut muka cerah dan dibumbui sedikit candaan agar suasana tidak tegang dan membosankan serta pemustaka tidak memberikan respon negatif kepada pustakawan layanan sirkulasi.
2. Integrasi emosi atau kemampuan memanfaatkan emosi (*emotional integration*). Pustakawan selalu siap membantu pemustaka saat mengalami kesulitan dalam memanfaatkan perpustakaan dan tidak pandang bulu saat melayani pemustaka. Pustakawan bersedia membantu pemustaka dalam mencari pemecahan atas kesulitan pemustaka. Pustakawan beranggapan bahwa pemustaka adalah raja, sehingga pustakawan dituntut melayani pemustaka dengan segenap hati.
3. Pemahaman emosi atau kemampuan memahami emosi (*emotional understanding*). Pustakawan layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang sebagai tenaga perpustakaan yang paling sering berinteraksi dengan pemustaka, harus dapat menangani emosi yang dirasakan menjadi sebuah perilaku ramah dan sopan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.

4. sehingga pemustaka merasa betah berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan.
5. Pengaturan emosi atau kemampuan mengelola emosi (*emotional management*). Pustakawan layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang harus mampu mengelola konflik yang terjadi saat berinteraksi dengan pemustaka serta mengesampingkan emosi yang dirasakan dan memprioritaskan kebutuhan pemustaka.

Pemustaka beranggapan bahwa kecerdasan emosional diperlukan pustakawan dalam pelaksanaan kinerja agar dapat membina hubungan baik dengan pemustaka dan menentukan karir pustakawan. Pustakawan pun menyadari bahwa kecerdasan emosional memiliki peran penting terhadap kesuksesan dan peningkatan kinerja pustakawan. Pustakawan layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang belum dapat mengimplementasikan kecerdasan emosional secara optimal, masih ada yang harus ditingkatkan berkaitan dengan persepsi emosi (*emotional perception*) yang dimiliki pustakawan terbukti ada pustakawan yang menampakkan muka masam dalam melayani sehingga menyebabkan kekecewaan dalam diri pemustaka karena merasa pelayanan yang diberikan kurang ramah.

## 6. Daftar Pustaka

Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

Goleman, Daniel. 2003. *Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

\_\_\_\_\_. 2007. *Emotional Intelligence : mengapa EI lebih penting daripada IQ*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

J.L Gibson, dan Ivan Cevich. 1993. *Organisasi dan Manajemen*, terjemahan : Sulistyoy. Jakarta : Erlangga.

Sulistyoy-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Rosdakarya.

Martin, Anthony Dio. 2007. *Smart Emotion Volume 1 : membangun kecerdasan emosi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

\_\_\_\_\_. 2007. *Smart Emotion Volume 2 : Strategi jitu mengelola emosi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Meyer, Henry R. 2008. *Manajemen dengan Kecerdasan Emosional*. Bandung : Nuansa.

Moleong, Lexy J. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Patton, Patricia. 1997. *EQ (Kecerdasan Emosional) di tempat kerja*. Jakarta : Pustaka Delapratasa.

Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Salovey, Peter dan John D. Mayer. 1990. *Emotional Intelligence*. <[http://www.ebookscenter.co.uk/download/Emotional-Intelligence\\_aHR0cDovL3d3dy51bmguZW R1L2Vtb3Rpb25hbF9pbnRlbgxpZ2VuY2 UvRUlBc3NldHMvRW1vdGlvbWFsSW50 ZWxsaWdlbmNIUHJvcGVyL0VJMTk5M CUyMEVtb3Rpb25hbCUyMEludGVsbGln ZW5jZS5wZGY=>](http://www.ebookscenter.co.uk/download/Emotional-Intelligence_aHR0cDovL3d3dy51bmguZW R1L2Vtb3Rpb25hbF9pbnRlbgxpZ2VuY2 UvRUlBc3NldHMvRW1vdGlvbWFsSW50 ZWxsaWdlbmNIUHJvcGVyL0VJMTk5M CUyMEVtb3Rpb25hbCUyMEludGVsbGln ZW5jZS5wZGY=>) [14 April 2012]

Subagyo, P. Joko. 1997. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat.