

Peningkatan kompetensi pustakawan UPA Perpustakaan Universitas Jember di era digital melalui pendekatan intelektual, emosional, dan spiritual

Khusnun Nadhifah¹, Maya Pradhipta Hapsari², Teddy Karuniawan³

^{1,2,3}UPA Perpustakaan Universitas Jember

e-mail: khusnun.library@gmail.com

ABSTRACT

Rapid advances in information and communication technology have significantly impacted the librarian profession, requiring enhanced competence, skills, and interpersonal abilities. Jember University Library receives suggestions and complaints through the University Customer Care Center (UC3), including criticism of inadequate user service by library staff. This study examines strategies to improve librarian competence in the digital era using intellectual (IQ), emotional (EQ), and spiritual (SQ) approaches. The research involved six library staff members who had participated in competency development activities. Data were collected through documentation and interviews. Findings revealed that intellectual growth was supported by activities like Kongkow, Konferensi, and Sarasehan Kepustakawanan, which motivated staff to create written works and streamline daily tasks. Emotional intelligence improvements increased self-confidence and competitiveness in external interactions. Spiritual intelligence development fostered empathy, enhanced service quality, and provided staff with clarity and religious insights. The study concludes that the integration of IQ, EQ, and SQ approaches positively influences librarian behavior and competence, addressing service quality issues. Recommendations include regular training programs focusing on these three aspects and creating measurable goals to evaluate their impact, ensuring librarians can meet the challenges of the digital era effectively.

Keywords: *Intellectual quotients; Emotional quotients; Spiritual quotients; Librarian competenc Jember University Librarian; Jember University Library.*

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi berdampak signifikan pada profesi pustakawan, yang kini dituntut memiliki kompetensi, keterampilan, serta kemampuan interpersonal dan sosial. Melalui sistem University Customer Care Center (UC3), UPA Perpustakaan Universitas Jember (UNEJ) menerima kritik terkait kurangnya kualitas pelayanan sumber daya manusia (SDM). Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi strategi peningkatan kompetensi pustakawan di era digital melalui pendekatan intelektual (IQ), emosional (EQ), dan spiritual (SQ). Penelitian melibatkan enam SDM perpustakaan yang pernah mengikuti kegiatan pengembangan kompetensi. Data dikumpulkan melalui dokumentasi dan wawancara. Hasil menunjukkan bahwa strategi peningkatan kompetensi dilakukan melalui kegiatan *Kongkow*, *Konferensi*, dan *Sarasehan Kepustakawanan*, yang berfokus pada peningkatan IQ, EQ, dan SQ. Pendekatan IQ mendorong pustakawan untuk membuat karya tulis, mempermudah tugas harian. Pendekatan EQ meningkatkan rasa percaya diri dan motivasi untuk bersaing. Pendekatan SQ menumbuhkan kepedulian, pencerahan, dan wawasan keagamaan dalam pelayanan. Kesimpulannya, kombinasi pendekatan intelektual, emosional, dan spiritual berdampak positif pada perilaku dan kompetensi pustakawan, serta menjadi solusi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan di era digital.

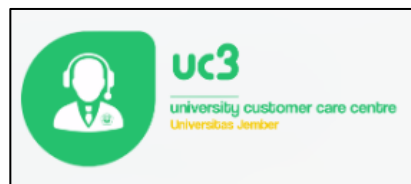
Kata kunci: Kecerdasan intelektual; Kecerdasan emosional; Kecerdasan spiritual; Kompetensi pustakawan; Pustakawan UNEJ; UPA Perpustakaan UNEJ.

A. PENDAHULUAN

Kemajuan pesat di bidang teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan serta profesi, termasuk profesi pustakawan. Masyarakat kini mengharapkan akses informasi yang cepat, tepat, dan akurat, yang memerlukan pustakawan dengan keahlian untuk menyediakan layanan tersebut kepada pemustaka. Pustakawan memiliki kemampuan untuk menemukan informasi yang relevan bagi pemustaka yang membutuhkannya untuk tujuan pendidikan, riset, dan pengembangan pribadi sebagai salah satu bentuk kompetensi.

Kompetensi merupakan kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja. Ada tiga aspek kompetensi yang harus dimiliki oleh pustakawan yaitu kompetensi umum, kompetensi inti, dan kompetensi khusus. Dalam konteks digital, sangat penting bagi pustakawan untuk memiliki keterampilan yang luas, baik dari segi profesional maupun pribadi. Pustakawan juga diharapkan memiliki kemampuan interpersonal seperti komunikasi yang efektif, inisiatif kewirausahaan, serta kemampuan dalam manajemen dan kepemimpinan. Selain itu, keterampilan dalam membangun hubungan sosial dan komunitas, bersikap positif, dan memiliki karakter yang baik juga sangat diutamakan. Peran pustakawan tidak hanya terbatas pada pengelolaan informasi, tetapi juga sebagai anggota tim yang kolaboratif, pendidik, penasihat, peneliti, dan teknisi (Kementerian Ketenagakerjaan RI, 2019).

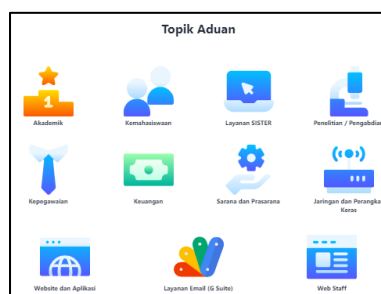
Dalam meningkatkan layanan kepada sivitas akademika, Universitas Jember (UNEJ) mempunyai sistem layanan aduan yaitu *University Customer Care Center* (UC3).



Gambar 1. Aplikasi UC3

UC3 merupakan aplikasi yang berisi tata cara dalam pemberian pelayanan dalam memberikan jawaban dan/atau memberikan solusi terhadap keluhan yang disampaikan oleh *stakeholders* (https://uc3.unej.ac.id/home/sop_uc3.pdf). Seluruh sivitas akademika dapat membuat aduan melalui UC3 sesuai dengan topik dan SOP yang ditentukan. Gambar 1, merupakan aplikasi UC3.

Topik aduan yang dapat disampaikan pada UC3 terbagi dalam 11 macam, yaitu aduan topik 1) akademik, 2) kemahasiswaan, 3) layanan suster, 4) penelitian/pengabdian, 5) kepegawaian, 6) keuangan, 7) sarana dan prasarana 8) jaringan dan perangkat keras, 9) layanan Email (G Suite), 10) website dan aplikasi dan 11) web staf, seperti terlihat pada gambar 2.



Gambar 2. Topik-topik Aduan dalam UC3

Aduan terkait layanan perpustakaan termasuk dalam kategori “Website dan Aplikasi” jika berhubungan dengan teknologi, dan kategori “Sarana dan Prasarana” jika berhubungan dengan koleksi, SDM, dan layanan perpustakaan. Aduan/keluhan pemustaka yang diterima UPA Perpustakaan UNEJ yaitu SDM yang kurang baik dalam melayani, yaitu: 1) Petugas melayani dengan ekspresi wajah yang “jutek” dan berbicara dengan nada kasar, 2) Petugas meminta pemustaka untuk mengurus ulang KTM dengan nada yang kurang ramah (<https://uc3.unej.ac.id/scp/tickets.php?id=>). Kondisi ini menarik untuk dilakukan penelitian. Kritik dari pemustaka dapat menjadi bahan evaluasi dan menentukan kebijakan langkah ke depan yang harus dilakukan untuk peningkatan kualitas perpustakaan.

Penelitian sebelumnya yang serupa tentang peningkatan kompetensi pustakawan dari aspek kecerdasan intelektual, emosional maupun spiritual, yaitu:

1. Kadir (2022) menyatakan bahwa strategi yang tepat dalam meningkatkan kompetensi pustakawan yaitu meningkatkan kinerja secara berkelanjutan, membangun komunikasi internal yang efektif, menggagas ide-ide inovatif, mengikuti program sertifikasi pustakawan, dan melakukan pengembangan karier.
2. Bakhtiyar (2017) menyatakan bahwa aspek IQ dan EQ terwujud dalam indikator kinerja untuk melaksanakan tugas dan kewajiban profesinya memberikan pelayanan prima bagi pemustaka.
3. Rotmianto (2015) menyatakan bahwa pustakawan harus memiliki *hard skill* untuk menumbuhkan profesionalisme dalam bekerja, *soft skill* untuk menjiwai dan menumbuhkan rasa cinta pada pekerjaannya, dan *spiritual skill* untuk menumbuhkan rasa ikhlas dalam bekerja dengan niat ibadah kepada Tuhan.

Ketiga penelitian tersebut menunjukkan perbedaan dengan penelitian ini, yaitu secara konsep ketiganya memaparkan garis besar peningkatan kompetensi dari ketiga aspek tanpa menyebutkan langkah-langkah konkret. Perbedaan dalam penelitian ini adalah penekanan peningkatan kompetensi pustakawan dari aspek aspek IQ, EQ, dan SQ serta bagaimana strategi peningkatan kompetensi pustakawan di era digital. Dari uraian di atas, masalah yang dirumuskan adalah “bagaimana strategi peningkatan kompetensi pustakawan UPA Perpustakaan UNEJ di era digital melalui pendekatan intelektual, emosional, dan spiritual?”, dan tujuan penelitiannya untuk mengetahui strategi peningkatan kompetensi pustakawan UPA Perpustakaan UNEJ di era digital melalui pendekatan intelektual, emosional, dan spiritual.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Kompetensi pustakawan

Plessis dan Niekerk mendefinisikan kompetensi sebagai pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan minimal yang dibutuhkan seseorang untuk melakukan pekerjaan yang menjadi tugasnya dilandasi rasa percaya diri. Dalam kepustakawanan, kompetensi merupakan kapasitas yang harus dimiliki dalam membangun citra diri agar profesi yang dimiliki seorang pustakawan dapat diakui secara profesional (Aini & Istiana, 2019).

2. Kecerdasan intelektual atau *Intelligence Quotient* (IQ)

Intelektual adalah kemampuan untuk bekerja secara abstrak baik dalam menggunakan ide-ide, simbol, hubungan logis, maupun konsep-konsep teoretis, dan dapat menggunakannya untuk belajar sehingga akhirnya mampu dapat menyelesaikan masalah (Putri, 2016). Manfaat kecerdasan terdiri dari 2 aspek yaitu teoretis atau cepat memecahkan soal-soal yang bersifat teori dan praktis yaitu cepat memutuskan atau mengambil tindakan yang tepat (Andriyani et al., 2022).

3. Kecerdasan emosional atau *Emotional Quotient* (EQ)

Kecerdasan emosional merujuk pada kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain, memotivasi diri sendiri, mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri maupun dalam hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional dibagi dalam dua unsur yaitu

kecakapan pribadi dan kecakapan sosial yang masing-masing memiliki ciri-ciri berupa kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial (Amrozi, 2021). Kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang tergolong besar dalam menunjang kesuksesan hidup seseorang karena kecerdasan ini erat kaitannya dengan pengendalian diri agar tidak terjerumus ke dalam tindakan yang dapat merugikan diri sendiri maupun orang lain (Emiliana et al., 2022).

4. Kecerdasan spiritual atau *Spiritual Quotient* (SQ)

Kecerdasan spiritual adalah kemampuan seseorang untuk mendengarkan hati nuraninya, menilai baik atau buruknya sesuatu hal, dan nilai moral dalam caranya menempatkan diri dalam pergaulan (Rochmah & Inayati, 2015).

Berdasarkan Al-Quran surat Al-A'raf ayat 171-172, kecerdasan spiritual disebut sebagai dasar intelegensi manusia. Manusia memiliki fitrah Ilahiah yaitu kesanggupan untuk menjalankan prinsip-prinsip tauhid. Selain alam fisik, kecerdasan spiritual juga terletak pada alam metafisik dan telah terdapat dalam diri manusia sejak manusia berada di alam arham. Kecerdasan ini akan muncul jika kondisi manusia dipengaruhi oleh fitrahnya, bukan oleh hawa nafsunya, sehingga dapat dikatakan bahwa sumber kecerdasan spiritual adalah tatanan Ilahiah (Amaliyah, 2018).

5. Era digital

Era digital merupakan suatu masa saat sebagian besar masyarakat menggunakan sistem digital dalam kehidupan sehari-hari. Aliran informasi melalui media-media komunikasi bersifat jelas, akurat, dan cepat. Di era digital yang kini telah menjadi bagian kehidupan keseharian masyarakat khususnya generasi muda, pola kehidupan akan berubah termasuk pola belajar dan pola penyebaran informasi. Era kertas termasuk adanya jurnal, majalah, buku, dan koran pelan-pelan digeser oleh versi digital sehingga penyebaran informasi kini telah melalui versi baru yaitu digitalisasi informasi (Rahayu, 2019).

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif berskala kecil dengan sampel berjumlah sedikit atau terbatas untuk menghasilkan penjelasan yang lebih kaya dan mendalam (Nuruddin et al., 2021). Pendekatan penelitian menggunakan metode deskriptif yaitu data yang dikumpulkan bukan berupa angka melainkan kata-kata atau gambar, yang berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan penggunaan dokumen. Observasi dilaksanakan melalui proses pengamatan secara umum dan secara detail untuk mendapatkan fakta-fakta yang mendukung penelitian. Penggunaan dokumen melalui rekaman (*record*), dan dokumen, baik dokumen pribadi maupun resmi sebagai sumber data yang dimanfaatkan untuk menguji dan menafsirkan (Moleong, 2016). Objek penelitian adalah seluruh karyawan UPA Perpustakaan UNEJ sejumlah 38 orang dengan pengambilan sampel melalui teknik *purposive sampling* yang mencakup responden atau subjek yang dipilih karena karakteristik atau kualitas tertentu (Morissan, 2015). Sampel dipilih sejumlah 6 orang karyawan yang pernah menjadi narasumber, moderator, atau peserta kegiatan-kegiatan literasi UPA Perpustakaan yaitu Kongkow, Konferensi dan Sarasehan Kepustakawanan. Penelitian dilakukan pada tanggal 1 Maret 2024 – 30 Mei 2024.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Masyarakat sering beranggapan bahwa individu dengan kecerdasan intelektual tinggi memiliki peluang lebih besar untuk mencapai kesuksesan daripada mereka yang memiliki kecerdasan intelektual rendah. Namun kontribusi dari kecerdasan intelektual tinggi hanya sekitar 20% dalam mencapai kesuksesan, sedangkan faktor-faktor lain seperti kerja keras, kelas sosial, dan doa juga memainkan peran penting (Nurhadi & Fitria, 2020) sehingga tiga aspek

kecerdasan yaitu *Intelligence Quotient* (IQ), *Emotional Quotient* (EQ), dan *Spiritual Quotient* (SQ) akan saling melengkapi dan berperan penting dalam kesuksesan seseorang.

Perpustakaan yang berkualitas juga memerlukan perhatian pada tiga aspek penting tersebut. SDM dengan IQ yang tinggi dengan harapan dapat mengelola koleksi perpustakaan dengan baik, memahami kebutuhan pemustaka, dan mengembangkan program pendidikan yang relevan. Untuk lebih bervariasi, narasumber diambil dari dalam dan luar institusi. Kegiatan rutin ini sudah berlangsung sejak Oktober 2021 sehingga menjadi kebiasaan atau budaya di Perpustakaan UNEJ dengan harapan dapat meningkatkan kualitas SDM.

Budaya organisasi berperan penting dalam membentuk tingkah laku individu, pendekatan mereka terhadap tugas-tugas yang diberikan, interaksi antar rekan kerja, serta pandangan mereka terhadap masa depan yang didasari oleh keyakinan, prinsip, dan nilai-nilai yang mereka anut (Zainuddin & Nasikhah, 2020). Sebagai suatu organisasi, perpustakaan juga perlu merancang strategi inti yang berfokus pada aspek-aspek penting yang menguraikan alokasi sumberdaya dan kegiatan lain untuk merespons lingkungan dan memastikan pencapaian tujuan yang diinginkan (Yunus, 2016). Penelitian ini mengkaji strategi untuk menciptakan budaya organisasi dengan pendekatan kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual seluruh SDM perpustakaan. Berikut adalah strategi UPA Perpustakaan UNEJ yang telah dilakukan untuk menghasilkan SDM yang cerdas dan berpengetahuan luas.

1. Kecerdasan Intelektual (*Intelligence Quotient*)

Merupakan kemampuan seseorang untuk memahami informasi yang kompleks, menganalisis situasi, dan menyelesaikan masalah secara logis, dan belajar dari berbagai macam pengalaman. Upaya UPA Perpustakaan UNEJ dalam meningkatkan kompetensi SDM melalui pendekatan IQ, yaitu menyelenggarakan kegiatan Kongkow dan Konferensi Kepustakawanan dengan tema-tema sebagai berikut:

Tabel 1. Tema Kegiatan Peningkatan Kompetensi SDM melalui Pendekatan IQ

No.	Jenis Kegiatan Literasi	Tema Kegiatan	Pemateri
1.	Kongkow ke-2	Belajar Kepenulisan melalui Inkubator Literasi Pustaka Nasional	Pustakawan UNEJ
2.	Konferensi ke-5	Klasifikasi dari Masa ke Masa: Naluri, Sains, sampai Sains Modern	Pustakawan UNEJ
3.	Konferensi ke-7	Preservasi Bahan Perpustakaan	Pengelola Perpustakaan UNEJ
4.	Kongkow ke-8	<i>Open Educational Resources</i> (OER)	Pustakawan UNEJ
5.	Kongkow ke-9	Kiat Jitu Menulis di Jurnal Ilmiah	Pustakawan UGM
6.	Kongkow ke-26	Mengenal Kepenulisan Esai	Dosen FIB UNEJ
7.	Kongkow ke-27	Perlindungan Karya Tulis dan Buku dalam HKI	Dosen FH UNEJ
8.	Kongkow ke-28	<i>Qualitative Research Made Easy</i>	Guru Besar UIN Tulungagung
9.	Kongkow ke-29	Peran Pustakawan dalam Pendampingan Publikasi Ilmiah	Pustakawan UNDIP
10.	Kongkow ke-31	Cara Mudah Memahami Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif	Dosen FKIP UNEJ

Tabel 1 menunjukkan adanya 10 kegiatan Konferensi dan Kongkow Kepustakawanan dengan mengambil tema yang berhubungan dengan peningkatan IQ.

2. Kecerdasan Emosional (*Emotional Quotient*)

SDM perpustakaan selayaknya memiliki empati dan kemampuan berkomunikasi yang baik. Mereka harus dapat memahami perasaan dan kebutuhan pengunjung, serta memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan peduli. Upaya UPA Perpustakaan UNEJ dalam meningkatkan kompetensi SDM melalui pendekatan EQ yaitu menyelenggarakan kegiatan Kongkow dan Konferensi Kepustakawanan dengan tema-tema sebagai berikut:

Tabel 2. Tema Kegiatan Peningkatan Kompetensi SDM melalui Pendekatan EQ

No.	Jenis Kegiatan Literasi	Tema Kegiatan	Pemateri
1.	Kongkow ke-1	Tips dan Trik Meraih Pustakawan Berprestasi	Pustakawan UNEJ
2.	Konferensi ke-6	Apa Kabar Pustakawan?	Pustakawan PUSTAKA Kementan Bogor
3.	Kongkow ke-10	Budayaku Tanggung Jawabku	Pengelola Perpustakaan UNEJ
4.	Kongkow ke-32	Komunikasi Antarpribadi: Kunci Sukses Membangun Kerja Sama Tim	Dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat UNEJ
5.	Kongkow ke-33	Mengenal Lebih Jauh Kepribadian dalam Layanan Perpustakaan	Dosen Psikologi Universitas Diponegoro
6.	Kongkow ke-34	Aktualisasi diri Pustakawan	Pustakawan Perpustnas RI
7.	Kongkow ke-35	Anxiety Perpustakaan	Pustakawan Perpustnas RI dan Mahasiswa S3 Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran
8.	Kongkow ke-36	Profesionalitas Pustakawan dalam Etika Layanan	Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNEJ

Tabel 2 menunjukkan adanya 8 kegiatan Kongkow Kepustakawanan dengan mengambil tema yang berhubungan dengan peningkatan EQ.

3. Kecerdasan Spiritual (*Spiritual Quotient*)

Aspek spiritual juga penting dalam menciptakan SDM perpustakaan yang baik. SDM perpustakaan harus memiliki integritas, etika, dan semangat pelayanan. Nilai-nilai ini akan membantu menciptakan lingkungan perpustakaan yang positif dan berdampak baik pada masyarakat. Upaya UPA Perpustakaan UNEJ dalam meningkatkan kompetensi SDM melalui pendekatan IQ, yaitu menyelenggarakan kegiatan Sarasehan Kepustakawanan dengan tema sebagai berikut:

Tabel 3. Tema Kegiatan Peningkatan Kompetensi SDM melalui Pendekatan SQ

No.	Jenis Kegiatan Literasi	Tema Kegiatan	Pemateri
1.	Sarasehan Kepustakawanan	Peningkatan Nilai-Nilai Keislaman Terhadap Etika Layanan Profesi Pustakawan	Guru Besar FIB UNEJ dan Ketua Pengurus Cabang Muhammadiyah Cabang Kaliwates Jember

Tabel 3 menunjukkan adanya 1 kegiatan Sarasehan Kepustakawanan dengan mengambil tema yang berhubungan dengan peningkatan SQ.

Peningkatan Kompetensi Pustakawan di Era Digital Melalui Pendekatan Kecerdasan Intelektual (IQ)

Kegiatan Kongkow, Konferensi, dan Sarasehan Kepustakawanan merupakan kegiatan rutin dan menjadi budaya yang telah diterapkan UPA Perpustakaan UNEJ memberikan dampak terhadap motivasi SDM menghasilkan 15 karya tulis pada tahun 2023. Intelegensia dapat didorong, dikuatkan, diabaikan, maupun dilemahkan (Gardner, 2011). Kegiatan Kongkow, Konferensi, dan Sarasehan Kepustakawanan memberikan dampak sebagai pendorong intelegensia. SDM UPA Perpustakaan UNEJ mampu menyelesaikan tugas pengembangan profesi yaitu menghasilkan karya tulis.

Budaya organisasi merupakan perangkat sistem nilai, asumsi, keyakinan, dan norma yang berlaku sejak lama yang telah disepakati dan ditiru oleh semua orang dalam organisasi tersebut yang akan mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan dalam menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi organisasi (Wulandari & Luturlean, 2023). Ratna, seorang pustakawan mengatakan:

“Materi yang saya peroleh dalam Kongkow Kepustakawanan sedikit banyak memotivasi saya untuk membuat karya tulis. Motivasi tadi menjadi dasar bagi saya untuk menghasilkan karya tulis. Mencari ide yang akan ditulis jadi lebih fokus. Metode ilmiah belum terlalu memahami tetapi berusaha membuat tulisan yang lebih sederhana dulu seperti buku antologi. Motivasi menulis saya juga datang dari diri sendiri, pengen bisa nulis yang bagus seperti teman-teman lain, juga dari pimpinan.”

Karya ilmiah mengandung unsur pemilihan bahasa baku yang bertujuan menjadi transformasi pengetahuan serta membuktikan potensi dan wawasan ilmiah sehingga perlu keterampilan membaca yang efektif dan pembiasaan dengan kegiatan kepastakaan (Supeni & Yusuf, 2018), sehingga dapat dikatakan bahwa membuat karya tulis merupakan bentuk kecerdasan IQ.

Selanjutnya Arin, seorang pengelola perpustakaan mengatakan:

“Dengan adanya Kongkow Kepustakawanan yang memberikan materi tentang *Open Educational Resources* (OER), saya menjadi lebih mudah mengerjakannya, tinggal memasukkan data-data yang ada di laman web *e-book* ke dalam database OER. Saya lebih memahami elemen-elemen yang harus dimasukkan dalam database daripada sebelum mendapat materi, sehingga dari sumber atau penerbit manapun *e-book*-nya saya tidak bingung lagi.”

Uraian di atas menunjukkan bahwa kegiatan Kongkow dan Konferensi Kepustakawanan memberikan dampak peningkatan pengetahuan SDM untuk mengembangkan profesinya dan memudahkan SDM untuk mengerjakan tugasnya.

Peningkatan Kompetensi Pustakawan di Era Digital Melalui Pendekatan Kecerdasan Emosional (EQ)

Motivasi terdiri dari 2 macam yaitu motivasi intrinsik atau yang berasal dari diri sendiri tanpa adanya campur tangan pihak lain, dan motivasi ekstrinsik yang menjadi aktif dan berfungsi karena adanya rangsangan dari luar misalnya hal-hal yang dilihat atau didengar (Siregar, 2020). Dengan demikian, selain datang dari diri sendiri materi-materi yang disampaikan dalam Kongkow dan Konferensi Kepustakawanan juga telah memotivasi SDM UPA Perpustakaan UNEJ baik dalam melaksanakan pekerjaannya maupun dalam pengembangan profesi.

Firli, seorang pengelola perpustakaan terinspirasi untuk mengikuti pemilihan ajang pustakawan berprestasi *East Java Academic Librarian Award (EVALA)* yang diselenggarakan oleh FPPTI Jawa Timur. Dia mengatakan:

“Awalnya motivasi datang dari eksternal, kepala perpustakaan memberi informasi dan dukungan untuk kegiatan EVALA ini. Selain itu juga ada motivasi lainnya dari teman-teman yang sudah pernah mengikuti pemilihan pustakawan berprestasi di antaranya yang sudah dibagikan pengalamannya melalui Kongkow.”

Terdapat 5 dasar komunikasi dalam etiket yaitu: 1) Sopan dan ramah kepada siapa saja, 2) Memberi perhatian kepada orang lain, 3) Ingin membantu, 4) Memiliki rasa toleransi, 5) Dapat menguasai diri, mengendalikan emosi dalam situasi (Helpiastuti, 2024). Materi tentang etika layanan tersebut memberikan efek menambah wawasan tentang etika layanan yang dapat diaplikasikan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Hal ini disampaikan oleh seorang peserta Kongkow Kepustakawanan yang memberikan kesan bahwa kegiatan ini bagus dan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dan bidang perpustakaan terutama etika layanan.

Imron, seorang pengelola perpustakaan mengatakan:

“Kegiatan Kongkow dan Konferensi Kepustakawanan mendorong saya untuk lebih percaya diri untuk menjadi narasumber dan moderator. Lalu ada materi-materi seperti tentang kepribadian pemustaka dan etika layanan yang memberi wawasan dan memotivasi saya melayani dengan lebih baik.”

70% kesalahan di dunia kerja diakibatkan komunikasi yang buruk, dan 85% kesuksesan berkaitan dengan kemampuan menjalin hubungan dengan orang lain (Ririanty, 2023), oleh karena itu di perpustakaan sangat penting menciptakan sebuah tim dengan kebiasaan atau rutinitas untuk dijalankan bersama-sama. Meskipun bersifat formalitas namun sangat bermanfaat dalam membentuk perilaku positif yaitu memiliki empati, kemampuan berkomunikasi yang baik, memahami perasaan dan kebutuhan orang lain (*stakeholder*), serta memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan peduli (Ifle, 2022). Kegiatan rutinitas dapat berupa harian (*daily routine*), mingguan (*weekly routine*) atau bulanan (*monthly routine*).

Membiasakan persiapan kegiatan (*event*) secara bersama berfungsi untuk membina kolaborasi, membangun komunikasi yang baik, membentuk sikap (*attitude*) yang positif serta mewujudkan ikatan tim (*team bonding*). Kebutuhan persiapan kegiatan Kongkow dan Konferensi Kepustakawanan yaitu membuat *flyer*, tautan *Zoom Meeting*, menyiapkan pemateri dan materi, dapat menciptakan strategi untuk kesuksesan bersama. Dalam persiapan kegiatan akan terjadi perbincangan santai, lucu atau pun serius bersama tim sehingga dapat terbentuk tanggung jawab (*responsibility*) dan membangun kepemilikan (*ownership*). Kondisi ini meleburkan jabatan sebagai atasan dan bawahan untuk memusatkan konsentrasi pelaksanaan kegiatan bersama.

Uraian di atas menunjukkan bahwa kegiatan Kongkow dan Konferensi Kepustakawanan memberikan dampak peningkatan motivasi dan kepercayaan diri SDM untuk berprestasi serta tampil di muka publik sebagai moderator maupun narasumber.

Peningkatan Kompetensi Pustakawan di Era Digital Melalui Pendekatan Kecerdasan Spiritual (SQ)

Salah satu bentuk kecerdasan lain yang juga memiliki pengaruh terhadap peningkatan kinerja adalah kecerdasan spiritual/*Spiritual Quotient* (SQ). Kecerdasan spiritual mendorong seseorang untuk berpikir kreatif, berwawasan jauh, sehingga dapat bekerja lebih baik. Secara singkat kecerdasan spiritual mampu mengintegrasikan dua kecerdasan lainnya yaitu intelektual dan emosional.

Akar kecerdasan spiritual (Faiz, 2022) mencakup:

1. Kesungguhan, menurut agama disebut niat yaitu memperhatikan proses atau aktivitas fisik melalui refleksi atau meditasi.
2. Ketercerahan, yaitu melibatkan pikiran dengan membaca hal-hal spiritual misalnya membaca kitab suci dengan memaknai atau menganalisis ayat-ayat dalam kitab suci. Sebagai Muslim, kunci keberhasilan dalam dunia kerja adalah berpegang pada Al-Quran dan hadis (Salikin, 2024). Sarasehan dengan tema Peningkatan Nilai-Nilai Keislaman Terhadap Etika Layanan Profesi Pustakawan, memberikan dampak terhadap SDM perpustakaan yaitu menambah wawasan tentang keislaman sehingga mendapat pencerahan dalam memberikan layanan terbaik kepada pemustaka. Hasan, seorang pengelola perpustakaan mengatakan:
“Kegiatan sarasehan itu baik, sangat mendukung kami mendapatkan wawasan keislaman. Hanya saja tempat dan waktunya kurang memadai sehingga kurang puas dan waktunya juga terbatas. Jadi masih butuh banyak lagi kegiatan seperti ini supaya lebih lagi mendapat materi tentang etika layanan yang Islami. Kegiatan sarasehan tersebut sangat memotivasi, agar pemustaka merasa terlayani dengan sikap yang baik. Pemustaka menjadi senang datang ke perpustakaan bila kita layani dengan nilai-nilai Islami.”
3. Ketuhanan, yaitu adanya perasaan terhubung dengan Tuhan Yang Maha Esa
4. Pengalaman, yaitu aktivitas dan pengalaman spiritual di masa kecil
5. Kepedulian sesama, yaitu melakukan kegiatan spiritual seperti membantu orang lain, bersedekah, dan lain-lain.

Kecerdasan spiritual berfungsi mengembangkan diri secara utuh sesuai potensi yang dimiliki, mendorong untuk berinovasi menghasilkan sesuatu lebih dari yang telah dicapai saat ini dan memandang hidup dari berbagai sisi (Amelia R et al., 2022). Sarasehan yang dilakukan UPA Perpustakaan UNEJ terbukti memberikan dampak kepada SDM perpustakaan terhadap perilaku kepedulian untuk membantu orang lain, seperti yang disampaikan Taufik, seorang pengelola perpustakaan:

“Secara umum, materi sarasehan tentang nilai-nilai keislaman menambah pengetahuan tentang etika layanan sehingga saya termotivasi untuk memberikan layanan terbaik dan ikhlas melayani. Kita akan mendapat manfaat dari materi tersebut secara teori yang kemudian dapat dipraktikkan. Supaya tidak lekas lupa hendaknya dirutinkan. Selama ini kita juga telah menerapkan layanan prima, dengan adanya kita mendapatkan materi tersebut kita merasa bahwa melayani pemustaka dengan layanan prima itu suatu kewajiban. Kita harus bisa meyakinkan bahwa layanan yang kita berikan memberi dampak atau manfaat bagi pemustaka. Dalam layanan, proses belajar juga diperlukan. Pemustaka

tidak akan puas jika kebutuhan mereka terpenuhi tapi kita melayaninya dengan judes.”

Uraian di atas menunjukkan bahwa kegiatan Sarasehan Kepustakawanan memberikan dampak peningkatan wawasan nilai-nilai keislaman bagi SDM untuk melayani dengan dengan lebih baik dan ikhlas.

E. KESIMPULAN

Peningkatan kompetensi pustakawan menuju layanan terbaik kepada pemustaka di UPA Perpustakaan UNEJ dilakukan melalui pendekatan kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual. Ketiga kecerdasan tercakup dalam kegiatan rutin yang diadakan perpustakaan. Aspek IQ, EQ, dan SQ penting dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. SDM dengan IQ, EQ, dan SQ yang tinggi dapat mengelola koleksi perpustakaan dengan baik, memahami kebutuhan pemustaka, dan mengembangkan program perpustakaan yang relevan. Di UPA Perpustakaan UNEJ, kegiatan rutin seperti Kongkow, Konferensi, dan Sarasehan Kepustakawanan membantu meningkatkan kompetensi SDM dalam tiga aspek tersebut. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi terwujudnya layanan prima yang dibuktikan dengan SDM yang ramah dan tidak ada keluhan dari pemustaka melalui UC3, SDM menyediakan fasilitas dan sarana dengan senang hati, serta memberikan respons positif kepada pemustaka yaitu memberikan informasi secara jelas tentang pemanfaatan koleksi tercetak maupun digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, R. N., & Istiana, P. (2019). Kompetensi Pustakawan Perguruan Tinggi dalam Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 17(2).
- Amaliyah, A. (2018). Relevansi dan Urgensi Kecerdasan Spritual, Intelektual dan Emosional dalam Perspektif Islam. *Jurnal Online Studi Al-Qur'an*, 14(2). <https://doi.org/10.21009/jsq.014.2.04>
- Amelia R, Saputro A I, & Purwanti E. (2022). Internalisasi Kecerdasan IQ, EQ, SQ, dan Multiple Intelligences dalam Konsep Pendidikan Islam (Studi Pendekatan Psikologis). *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Al-Idarah*, 7(02). <https://doi.org/10.54892/jmpialidarah.v7i02.232>
- Amrozi, S. R. (2021). Pemikiran Daniel Goleman dalam Bingkai Pembaharuan Pendidikan Islam di Indonesia. *Al'adalah*, 22(2). <https://doi.org/10.35719/aladalah.v22i2.15>
- Andriyani, W. D., Yuniar, D., Fauziyah, A. S., & Karlina, T. (2022). Pengembangan Kecerdasan Intelektual, Emosional, dan Spiritual. *Jurnal Pendidikan Indonesia : Teori, Penelitian, Dan Inovasi*, 2(4). <https://doi.org/10.59818/jpi.v2i4.225>
- Bakhtiyar. (2017). Kiat Sukses Berprofesi Pustakawan dalam Perspektif Psikologi Manajemen Intelligence Quotient (IQ) dan Emotional Quotient (EQ) Dalam Diri Manusia. *Inovasi*, 12(1). <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.14888.62720>
- Emiliana, E., Nugraha, A. E., & Susilawati, I. (2022). Kecerdasan Emosional Menurut Goleman dalam Perspektif Kurikulum 2013 PAUD. *Masa Keemasan: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 1(2). <https://doi.org/10.46368/.v1i2.800>
- Faiz, F. (2022). *Spiritual Quotient 2: Definisi dan Akar Kecerdasan Spiritual*. <https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=9CbJGKEiIX0>
- Gardner, H. (2011). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. Basic Books.
- Helpiastuti, S. B. (2024). *Etika Bersikap, Berperilaku, dan Berkomunikasi dalam Layanan Perpustakaan*. Tidak dipublikasikan.
- Ifle, T. M. C. (2022). *Tips Bisnis! Cara Membuat Karyawan Betah, Leader Coba Rutinitas Ini*. <https://www.youtube.com/watch?v=DYNJ02D4pnE>

- Kadir A. (2022). Strategi Peningkatan Kompetensi Pustakawan di Masa Krisis Dengan Pendekatan Spiritual, Intelektual, dan Emosional. *Jurnal IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia)*, 7(2).
- Kementerian Ketenagakerjaan RI. (2019). *Keputusan Menteri Ketenagakerjaan RI Nomor 236 tahun 2019 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Kesenian, Hiburan, dan Rekreasi Golongan Pokok Perpustakaan, Arsip, Museum, dan Kegiatan Kebudayaan Lainnya Bidang Perpustakaan*. Kementerian Ketenagakerjaan RI.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Morissan. (2015). *Metode Penelitian Survei*. Kencana.
- Nurhadi, N., & Fitria, F. (2020). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Spiritual terhadap Akhlak Siswa di Sekolah Menengah Pertama Se-Kecamatan Bangkinang Kota. *PALAPA*, 8(1). <https://doi.org/10.36088/palapa.v8i1.698>
- Nuruddin, M., Asmarani, R., & Raharja, H. F. (2021). *Metodologi Penelitian untuk Mahasiswa PGSD (Kuantitatif, Kualitatif, dan Pengembangan)*. Pustaka Djati.
- Putri, Y. S. (2016). Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT PLN Persero Area Klaten. *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 13(1). <https://doi.org/10.14710/jsmo.v13i1.13416>
- Rahayu, P. (2019). Pengaruh Era Digital Terhadap Perkembangan Bahasa Anak. *Al-Fathin: Jurnal Bahasa Dan Sastra Arab*, 2(1). <https://doi.org/10.32332/al-fathin.v2i2.1423>
- Ririanty, M. (2023). *Speaking of Success*. Tidak dipublikasikan.
- Rochmah, A. N., & Inayati, E. M. (2015). Pengaruh Kecerdasan Spiritual Pada Total Quality Service Di Rumah Sakit Umum Queen Latifa YOGYAKARTA. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(1).
- Rotmianto, M. (2015). Konsep Hard Skill, Soft Skill dan Spiritual Skill Pustakawan. *Pustakaloka*, 7(1).
- Salikin, H. (2024). *Peningkatan Nilai-Nilai Keislaman terhadap Etika Layanan Profesi Perpustakaan*. Tidak Dipublikasikan. <https://www.youtube.com/watch?v=NOafgvLxL7A>
- Siregar, L. Y. S. (2020). Motivasi sebagai Pengubahan Perilaku. *FORUM PAEDAGOGIK*, 11(2). <https://doi.org/10.24952/paedagogik.v12i2.3156>
- Supeni, S., & Yusuf. (2018). Penulisan Karya Ilmiah Sebagai Implementasi Pengembangan Kompetensi Profesi Guru Pada Guru SMP Widyawacana I Surakarta. *Adi Widya : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2).
- Wulandari, N., & Luturlean, B. S. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. *RELASI : JURNAL EKONOMI*, 19(1). <https://doi.org/10.31967/relasi.v19i1.666>
- Yunus, E. (2016). *Manajemen Strategis*. Andi.
- Zainuddin, Moch., & Nasikhah, A. (2020). Peran Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *ISTITHMAR: Journal of Islamic Economic Development*, 4(2).