

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP SKILL PUSTAKAWAN DALAM
PENELUSURAN SUMBER INFORMASI DI PERPUSTAKAAN INSTITUT
AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BATUSANGKAR**

Cut Afrina

IAIN Batusangkar

Email: cutafrina@iainbatusangkar.ac.id

Supyan Hussin

Universiti Kebangsaan Malaysia

Email: supyan@edu.my

Saifuddin Rasyid

UIN Ar-Raniry Aceh

Email: saifuddin.rasyid@ar-raniry.ac.id

Iwin Ardyawin

Universitas Muhammadiyah Mataram

Email: iwinardyawin@gmail.com

***Abstract:** User perception is the argument given by the user from the results of observations and visions in the library, then analyzed according to the assumptions of each user of positive or negative perceptions of the librarian's skills in carrying out the process of searching for information sources in the library. The method used is qualitative with participatory objective observation on a social phenomenon that occurs in the library. The results of the study explain that the perception of users on the skills of librarians in searching for information sources at the library of the State Islamic Institute of Religion (IAIN) Batusangkar shows a negative perception of the skills of librarians in searching for information sources that suit the needs of users. The conclusion is that librarians must improve their Hard Skills and Soft Skills in tracing information sources.*

***Keywords :** User Perception; Librarian Skills; Resources*

Abstrak: Persepsi pemustaka merupakan argumentasi yang di berikan oleh pemustaka dari hasil pengamatan dan penglihatan di perpustakaan, kemudian dianalisis sesuai dengan asumsi dari masing-masing pemustaka persepsi yang positif ataupun negatif terhadap *skill* pustakawan dalam melakukan proses penelusuran sumber informasi di perpustakaan. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pengamatan objektif pada partisipatif pada suatu gejala fenomena sosial yang terjadi di perpustakaan. Hasil penelitian menjelaskan bahwa persepsi pemustaka terhadap *skill* pustakawan dalam penelusuran sumber informasi di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar menunjukkan persepsi yang negatif pada *Skill* pustakawan dalam menelusur

Cut Afrina, dkk, *Persepsi Pemustaka Terhadap Skill Pustakawan dalam...*

sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Kesimpulannya bahwa pustakawan harus meningkatkan *Hard Skill* dan *Soft Skill* dalam menelusuri sumber informasi.

Kata Kunci : Persepsi Pemustaka; *Skill* Pustakawan; Sumber Informasi

PENDAHULUAN

Perpustakaan adalah salah satu unit pelaksanaan yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam menyediakan dan mengembangkan bahan pustaka, dan memberikan pelayanan prima bagi setiap pemustakanya. Karena perpustakaan merupakan unsur utama bagi setiap perguruan tinggi, dalam mendukung kegiatan Pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat (PkM) yang merupakan Tri Darma Perguruan Tinggi. Selain itu perpustakaan juga memiliki tugas penting dalam melakukan preservasi bahan pustaka maupun melakukan stock opname pada semua koleksi perpustakaan.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan pusat integral untuk mendukung kegiatan Pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, karena perpustakaan merupakan pusat informasi bagi setiap pemustaka. Oleh karena itu perpustakaan harus mampu menghimpun, mengelola bahan pustaka, melestarikan, dan juga melayani semua koleksi yang ada agar dapat di manfaatkan oleh pemustaka, sehingga perpustakaan menjadi “tempat belajar sepanjang hayat”.

Pemustaka merupakan pengguna perpustakaan baik itu individu, kelompok, masyarakat, ataupun Lembaga-lembaga yang memanfaatkan fasilitas perpustakaan.¹ Pemustaka adalah individu yang selalu berinteraksi dengan pustakawan yang ada di perpustakaan baik dalam menelusur informasi ataupun kegiatan-kegiatan yang lain. Oleh sebab itu, disetiap perpustakaan memiliki sumber daya manusia (SDM) yang kompetensi sesuai dengan profesinya yaitu pustakawan.²

Sebagaimana kita ketahui bahwa, bagian penting di perpustakaan adalah sumber daya manusia (SDM), tanpa adanya SDM maka perpustakaan tidak akan

¹ Erny Puspa, “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budiaya” 2 (2016): 113–25.

² Nelly J. Waani Leis Yigibalom, Nicolas Kandowangko, “Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus Di Kota Ternate),” *Journal Volume II, No. 4. Tahun 2013 II*, no. 4 (2013): 19.

terlaksana sebagaimana mestinya, dengan demikian pustakawan harus memiliki *Skill*. Skill pustakawan memiliki peran penting untuk kegiatan di perpustakaan³. Pustakawan merupakan sebuah profesi sebagai penyedia informasi harus memiliki responsive, inovatif, dan adaptif dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan juga harus memiliki *People Skill*⁴. Keahlian pustakawan terdiri dari *Hard Skills* dan *Soft Skills*.⁵ *Hard Skills* biasa lebih mengacu kepada ketrampilan individu berkaitan dengan teknis atau sering dikenal dengan *Technical Skills* yang dapat diamati dan di ukur.⁶ Sedangkan *Soft Skills* merupakan kemampuan yang dimiliki individu dalam mengatur diri sendiri dan ketrampilan interpersonal dalam sebuah lingkungan.⁷

Ketrampilan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan kemampuan pustakawan, sehingga pustakawan dapat meningkatkan kinerja mereka sesuai dengan profesinya, meningkatkan kepercayaan diri, memiliki pemahaman yang lebih besar tentang tugas mereka dan tanggung jawab.⁸ Kebutuhan suatu informasi merupakan bagian penting dari pemustaka yang ingin menambah wawasan dan pengetahuan untuk mengembangkan profesionalitas setiap individu, untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi tersebut maka pemustaka mengunjungi perpustakaan.

Pada kondisi sekarang ini, *Skill* pustakawan memang sangat perlu di tingkatkan baik *Skill* pustakawan *Hard Skills* dan *Soft Skills* untuk melakukan penelusuran sumber informasi di perpustakaan IAIN Batusangkar. Berbagai spekulasi terjadi dari persepsi pemustaka terhadap pustakawan berkaitan dengan

³ Benedict O.I. Okike and 'Niran Adetoro, "Securing the Information Systems of Libraries and the Influence of Tech-Skills of Librarians and Users," *Education and Information Technologies* 24, no. 2 (2019): 1583–1602, <https://doi.org/10.1007/s10639-018-9842-z>.

⁴ Putera Mustika, "Profesionalisme Pustakawan," *Buletin Perpustakaan XII*, no. 57 (2017): 27–35.

⁵ Jamzanah Wahyu Widayati, "Spiritual Leadership Sebagai Fungsi Pengawasan Untuk Mewujudkan Pustakawan Yang Unggul," *Pustaka Ilmiah* 2, no. 2 (2017): 248–54.

⁶ Roselina Shakir, "Soft Skills at the Malaysian Institutes of Higher Learning," *Asia Pacific Education Review* 10, no. 3 (2009): 309–15, <https://doi.org/10.1007/s12564-009-9038-8>.

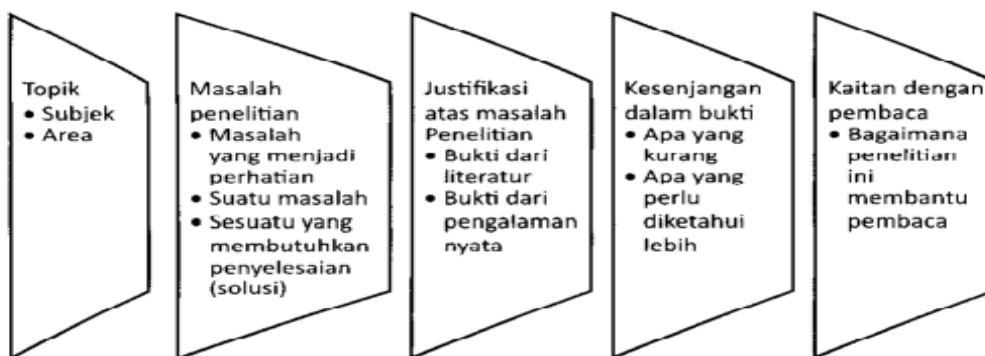
⁷ Lamhot Naibaho et al., "Pre-Service Teachers' Soft Skills and Achievement," *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education* 12, no. 1 (2021): 491–96.

⁸ Udbodh Bhandari et al., "Status of Professional Skills in MBA Graduates, Its Challenges, and Way Forward in Kathmandu Valley: Evidence from Professional Skill Index," *International Journal of Finance Research* 2, no. 1 (2021): 24–36, <https://doi.org/10.47747/ijfr.v2i1.304>.

Skill pustakawaan pada saat penelusuran sumber informasi di perpustakaan. Hal ini dikarena oleh, tidak semua pustakawan memiliki kemampuan yang dalam melakukan proses penelusuran sumber informasi sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Berdasarkan hal ini peneliti ingin mengkaji berkaitan dengan bagaimana persepsi pemustaka terhadap skill pustakawan dalam penelusuran sumber informasi di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar. Tujuan dari penelitian ini melakukan identifikasi terhadap persepsi pemustaka terhadap skill pustakawan dalam penelusuran sumber informasi di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif.⁹ Penelitian kualitatif adalah penelitian yang pengamatan objektif partisipatif pada suatu gejala-gejala fenomena sosial.¹⁰ Maka dalam penelitian ini mencoba untuk memahami gejala yang terjadi perpustakaan, dan menginterpretasikan dan menyimpulkan sesuai gejala hasil observasi dan wawancara.



Gambar 1: Alur Penelitian ¹¹

⁹ Zaid Abdurrahman and Thoriq Tri Prabowo, "Model Pengembangan PLUG-IN SLiMS Pada Komunitas SLiMS Kudus," *Pustakaloka* 13, no. 2 (2021): 199–222.

¹⁰ Samsu, *Metode Penelitian: (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development)*, Diterbitkan Oleh: Pusat Studi Agama Dan Kemasyarakatan (PUSAKA), 2017.

¹¹ R Raco, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, Dan Keunggulannya*, ed. Arita L (Jakarta: Grasindo, 2010).

Penelitian ini fokus pada identifikasi persepsi pemustaka terhadap *Skill* pustakawan dalam penelusuran sumber informasi di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar. Kasus pada penelitian ini, ingin melihat lebih dalam berkaitan permasalahan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi lebih spesifik dan menyeluruh pada objek penelitian. Adapun informan pada penelitian ini adalah pemustaka yang sering berinteraksi dengan pustakawan untuk melakukan proses penelusuran sumber informasi atau sebagai informan kunci. Informan kunci merupakan informan yang memiliki informasi tentang permasalahan yang akan dikaji oleh peneliti.¹² Pemustaka dan pustakawan Perpustakaan IAIN Batusangkar di jadikan objek atau informan dalam penelitian ini, yang sudah memenuhi kriteria sebagai representasi pada objek penelitian.

KAJIAN TEORI

Persepsi Pemustaka

Menurut Damayanti dalam Suwarno bahwa persepsi merupakan suatu proses kognitif yang pada hakekatnya dialami oleh setiap individu pada saat memahami suatu informasi yang diterima. Kunci dasar untuk memahami persepsi ini adalah suatu pemaknaan yang mendasar pada suatu situasi dan sebuah pencatatan.¹³ Selain itu, menurut Toha sebagaimana yang dikutip Sri Ati Gigih Septiyan Wicaksono,¹⁴ bahwa proses kognitif yang dirasakan oleh setiap individu dalam memahami suatu informasi tentang lingkungan, dari hasil pengamatan, pendengaran, perasaan, penghayatan, maupun penciuman. Senada dengan pernyataan di atas, Salmaniah Siregar mengemukakan bahwa persepsi adalah suatu pengamatan tentang topik tertentu untuk mengetahui, melalui indera dalam menanggapi ataupun memahami.¹⁵

¹² Ade Heryana and U. E. Unggul, "Informan Dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif," *Universitas Esa Unggul* 25 (2018): 15.

¹³ Anisah Intishar Damayanti, "The Relationship Between Library Users' Perception And Satisfaction On Library Services At The Center Of Information And Library Resources (Cisral) Of Padjadjaran University" 5, no. 2 (2015): 39–49.

¹⁴ Gigih Septiyan Wicaksono and Sri Ati, "Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Batang," *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 6, no. 3 (2019): 21–30.

¹⁵ Nina Siti and Salmaniah Siregar, "Persepsi Orang Tua Terhadap Pentingnya Pendidikan Bagi Anak," *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik* 1, no. 1 (2013): 11–27.

Dari uraian di atas dapat di pahami bahwa persepsi pemustaka adalah sebagai suatu proses yang diterima dari suatu rangsangan berupa objek yang saling berhubungan antar gejala dari suatu peristiwa, dimana rangsangan itu dapat dipahami dan dimengerti oleh masing-masing individu. Oleh sebab itu, perpustakaan perguruan tinggi selalu berupaya dalam memberikan layanan prima pada semua pemustakanya. Agar terciptannya persepsi yang baik terhadap perpustakaan, maka perpustakaan harus memaksimalkan potensi yang ada, seperti halnya peningkatan *Skill* pustakawan dalam melakukan penelusuran sumber informasi dan lain sebagainya.

Skill Pustakawan

Pustakawan merupakan seseorang yang memiliki *skill* ataupun kompetensi di bidang perpustakaan yang bertugas dan bertanggung jawab dalam mengelola dan memberikan pelayanan prima di perpustakaan.¹⁶ Pernyataan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Sri Haryati,¹⁷ bahwa dalam peningkatan *skill* pustakawan perlu mengimplemetasikan konsep pilar sebagai pustakawan, Profesionalitas (*hard skill*), dan jiwa dalam berkerja (*Soft skill*).

Setiap pustakawan harus memiliki *Skill* dalam memberikan pelayanan kepada pemustakanya untuk melakukan penelusuran pada sumber informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Karena setiap pustakawan memang harus mampu memberikan informasi yang *Full text* atau lengkap seperti yang tersedia pada *database* global.

Skill dalam melakukan proses penelusuran informasi menjadi kunci utama bagi setiap pustakawan untuk menjadi ahli informasi (*Information Expert*) sesuai dengan profesinya. Dengan adanya *skill* pustakawan dapat menelusur informasi ataupun *Information retrieval* sesuai dengan kebutuhan pemustaka ataupun melebihi kebutuhan pemustaka. Karena dengan *Skill* yang dimiliki pustakawan bisa memberikan informasi-informasi yang memiliki nilai lebih kepada

¹⁶ Undang-Undang, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.”

¹⁷ Sri Haryati, “Soft Skill Dan Spiritual Skill Pustakawan Dalam Layanan Prima Perpustakaan” (Seminar Dies Natalis ISI Surakarta, tanggal, 2016).

pemustaka, sehingga pemustaka merasa memiliki kepuasan ketika pustakawan mampu memberikan lebih dari keinginannya. Oleh karena itu, *skill* pustakawan sangatlah penting dalam meningkatkan persepsi pemustaka terdapat perpustakaan.

Penelusuran Sumber Informasi

Penelusuran informasi (*Information Seeking*) merupakan upaya dari setiap individu dalam menelusur informasi sesuai dengan kebutuhan¹⁸. Menurut Malta Nelisa dan Ardoni,¹⁹ penelusuran informasi adalah suatu hal penting untuk mendukung kegiatan atau aktivitas Tri Dharma Perguruan Tinggi. Purwono menyempurnakan penelusuran informasi dapat dilakukan dengan cepat dan efektif di perlukan strategi penelusuran yang tepat.²⁰ Oleh sebab itu pemustaka harus memiliki *skill* berkaitan dengan karakteristik dalam proses pencarian, fasilitas pencarian, format informasi yang tersedia, dan bentuknya. Seperti, *search engine*, bentuk informasi yang tersedia di internet, *Browser*, *File*, Strategi penelusuran, penggunaan *Keyword*, dan Fasilitas *Search*.²¹ menjelaskan dalam rangka memberikan pelayanan informasi untuk pemustaka, pustakawan harus memiliki *skill* dalam menelusur ataupun menemukan sumber informasi yang relevan, karena proses penelusuran sumber informasi adalah kunci bagi keberhasilan dari tugas pustakawan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Persepsi Pemustaka terhadap *Skill* Pustakawan

Setiap pemustaka yang datang ke perpustakaan selalu mengamati segala sesuatu yang terjadi di perpustakaan. Segala sesuatu yang diamati akan tergantung

¹⁸ Donald O. Case and Lisa M. Given. Bingley, "Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior," *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 64, no. July (2016): 1852–63, <https://doi.org/10.1002/asi>.

¹⁹ Malta Nelisa and Ardoni Ardoni, "Penelusuran Informasi Pada Pemustaka Universitas Negeri Padang," *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science* 2, no. 1 (2018): 55, <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v2i1.55-70>.

²⁰ Purwono, "Strategi Penelusuran Informasi Melalui Internet," *Seminar Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora Univ Islam Negeri Jakarta*, no. April 2008 (2008): 1–13.

²¹ Agus Rifai, "Konsep Dasar Penelusuran Literatur Dan Temu Kembali Informasi" (Jakarta: Universitas Terbuka, 2014).

Cut Afrina, dkk, *Persepsi Pemustaka Terhadap Skill Pustakawan dalam...*

dari persepsi masing-masing pemustaka, baik buruk persepsi dari pemustaka tergantung kepada proses pengamatan dan pendapat dari pemustaka tersebut.

Menurut Bimo, bahwa segala sesuatu yang nampak dari panca indra yang dianalisis untuk dinyatakan sebagai persepsi dari pemustaka.²² Proses ini akan berlangsung secara terus menerus, pada waktu individu menerima stimulus dari proses pengamatan dan akan memberikan kesan dengan berbagai perspektif sesuai dengan yang dialami ketika memahami informasi yang diterima.²³

“Pustakawan yang terlalu cuek, ketika kami datang ke perpustakaan, tidak pernah menyapa. Sehingga pustakawan yang ada di perpustakaan terasa tidak memberikan kesan yang ramah”

Persepsi ini berdampak kepada nilai negatif yang diberikan oleh pemustaka kepada layanan yang diberikan oleh pustakawan yang ada di perpustakaan IAIN Batusangkar. Pada dasarnya pemustaka yang datang ke perpustakaan harus dilayani dengan baik oleh pustakawan. Seorang pustakawan adalah pelayan publik, sehingga mereka harus memberikan kesan yang baik ketika memberikan pelayanan.

“Komunikasi dengan pustakawan hanya kalau kami sudah tidak tahu cara untuk *mendapatkan* koleksi ataupun informasi pendukung yang kami butuhkan, akan tetapi *Skill* pustakawan pada saat menelusur sumber informasi di perpustakaan juga masih kurang tepat, terkadang setelah di telusuri informasi juga tidak sesuai atau relevan, intinya informasinya tidak sesuai dengan kebutuhan yang kami perlukan”

Pemustaka berasumsi bahwa *Skill* pustakawan juga masih kurang pada saat melakukan proses penelusuran, ketika pemustaka membutuhkan sumber informasi yang tersedia dan yang dibutuhkan oleh pemustaka. Dari pernyataan di atas dapat kita pahami bahwa perlu adanya peningkatan *Skill* pustakawan dalam memenuhi kebutuhan akan informasi bagi pemustaka.

“Ada juga pustakawan yang memiliki *Skill* dalam membatu proses penelusuran di perpustakaan, misalnya dengan menggunakan *E Library* yang tersedia di perpustakaan, dan juga membantu untuk mendapatkan koleksi yang dibutuhkan dengan menelusuri ke rak buku”

²² Bimo. Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: ANDI, 2004).

²³ Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2009).

Dari pernyataan di atas dapat di pahami bahwa, pustakawan harus menunjukkan *Skill* dalam proses penelusuran untuk memberikan persepsi yang positif dari pemustaka yang memerlukan sumber informasi dan sesuai dengan kebutuhan. Perlu adanya pelatihan ataupun workshop dalam peningkatan *Skill* pustakawan baik itu *Skill* komunikasi, dan *Skill* dalam melayani pemustaka.

Kombinasi *Hard Skill* dan *Soft Skill* Pustakawan

Perpustakaan sebagai agen perubahan yang bertugas untuk selalu mentransformasikan perubahan kearah yang lebih baik. Upaya ini harus di selaraskan dengan kemampuan pustakawan. Pengembangan *skill* pustakawan suatu hal mutlak untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi kepada setiap pemustaka dalam keadaan apapun, karena seperti yang kita ketahui bahwa perkembangan teknologi sekarang, pustakawan harus selalu memberikan layanan ke pada pemustaka baik *offline* maupun *online*. Oleh karena itu pustakawan dapat beradaptasi dengan perubahan-perubahan yang terjadi.

Hal ini di barengi dengan disrupsi digital di era pademi, menjadi tantangan besar bagi pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustakanya. Oleh sebab itu, perlu adanya kombinasi *Hard Skill* dan *Soft Skill* Pustakawan dalam upaya memenuhi kebutuhan sumber informasi bagi pemustaka. Seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Abidin,²⁴ menyatakan bahwa kombinasi antara *Hard Skill* dan *Soft Skill* akan menciptakan kinerja yang maksimal. Begitu juga dengan kombinasi *Hard Skill* dan *Soft Skill* pustakawan dapat memberikan sumber-sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Maka dari itu untuk memenuhi kebutuhan penelusuran sumber informasi pemustaka, pustakawan harus memiliki kemampuan *Hard Skill* dan *Soft Skill* seperti berikut ini:²⁵

1. *Hard Skill* pustakawan dalam penelusuran sumber informasi

²⁴ S Abidin, "Meningkatkan Kemampuan Diri Pustakawan Berbasis Soft Skill Di Era Revolusi Industri 4.0," *Jurnal El-Pustaka* 01, no. 01 (2020): 41–60.

²⁵ Mohamad Rotmianto, "Konsep Hard Skill, Soft Skill Dan Spiritual Skill Pustakawan Menghadapi Era Library 3.0," *Pustakaloka* 7, no. 1 (2016): 79–92.

Cut Afrina, dkk, Persepsi Pemustaka Terhadap Skill Pustakawan dalam...

- a. Memahami dan menguasai berberapa metode ataupun model literasi informasi yang bermanfaat untuk menyeleksi informasi serta dapat mencari solusi dan mengambil keputusan seperti metode yaitu; *The Big 6*, *Seven Pillars*, dan *Empowering 8* serta satu lagi *The Seven Faces of Information Literacy* dan lain sebagainya.
- b. Memiliki link ataupun akses yang luas terhadap sumber informasi yang *up to date* dan juga memahami proses penelusuran informasi baik yang tersedia di perpustakaan maupun yang ada di internet (*E-Book* ataupun *E-Journal*).
- c. Mampu menguasai pencarian yang spesifik dengan menggunakan *Boolean* “*AND, OR, NOT* dan *NEAR*).
- d. Menguasai proses klasifikasi, dan penentuan tajuk subjek sesuai dengan ilmu perpustakaan, yang dapat mempermudah *Information retrieval (IR)* atau proses temu kembali informasi pada sistem aplikasi yang ada di perpustakaan.
- e. Menguasai *database* dasar yang dapat memudahkan proses penyimpanan dan menemukan kembali data dan karya ilmiah dalam bentuk digital.
- f. Mampu berbahasa asing, seperti Bahasa Inggris dan Bahasa lainnya yang sering digunakan, karena banyak sumber-sumber informasi yang di tulis menggunakan Bahasa Inggris.

Berdasarkan hasil wawancara tentang *Hard Skill* pustakawan dalam penelusuran sumber informasi di perpustakaan, masih ada pustakawan yang belum menguasai semuanya tentang *Hard Skill* seperti yang ada pada teori, hal ini dikarenakan oleh masih ada pustakawan yang belum menguasai seluruhnya tentang model literasi. Hal ini dapat dipahami bahwa perlu adanya upaya-upaya dalam meningkatkan *Hard Skill*, pustakawan perlu mengikuti pelatihan ataupun workshop berkaitan dengan peningkatan *Skill*. Upaya ini dilakukan agar perpustakaan mampu memberikan kepuasan bagi pemustaka dalam melakukan penelusuran sumber informasi di perpustakaan.

Sebagaimana kita ketahui bahwa peran pustakawan dalam menghadapi perkembangan teknologi dan ledakan informasi (*Information Overload*) menjadi

perhatian kita bersama, dalam memilih sumber-sumber informasi yang tepat, untuk dapat memenuhi tuntutan dalam proses penelusuran sumber informasi perlu adanya peran yang maksimal dari pustakawan. Akan tetapi, hal ini belum terealisasi secara maksimal, dikarenakan belum meratanya kemampuan *Hard Skill* yang dimiliki oleh pustakawan. Hal ini menjadi dilema bagi setiap pemustaka ketika melakukan proses penelusuran informasi di perpustakaan, dimana sumber-sumber informasi yang dibutuhkan terkadang tidak sesuai dengan kebutuhan informasi yang diperlukan.

Oleh karena itu, pemustaka menjadi kurang tertarik untuk meminta pihak pustakawan dalam proses penelusuran informasi. Selain itu, terkadang hasil penelusuran yang dilakukan oleh pustakawan bukanlah artikel atau *e-book* yang sesuai dengan topik yang dibutuhkan. Ini menjadi kendala pemustaka tidak memahami cara penelusuran dan sumber-sumber yang relevan untuk di jadikan sumber bacaan ataupun sumber referensi untuk tugas maupun penulisan karya ilmiah.

2. *Soft Skill* pustakawan dalam penelusuran sumber informasi

- a. *Listening skill*, mampu mendengarkan saran dan ide-ide dari pemustaka, karena pemustaka memiliki berbagai macam karakteristik dan setiap pustakawan harus memiliki kesabaran dalam menghadapi pemustaka, dengan tetap memberikan pelayanan yang prima. Ditambah dengan keadaan sekarang, pustakawan harus memberikan layanan dalam penelusuran sumber informasi yang serba digital, sehingga pustakawan harus memiliki berbagai ide dan kemampuan untuk mampu mengimbangi ide-ide dari pemustaka, dengan upaya ini dapat memberikan persepsi pemustaka kepada pustakawan itu baik.
- b. *Communication Skill*, setiap pustakawan di harapkan mampu berkomunikasi dengan baik dengan pemustaka, pustakawan harus memiliki *skill* personal untuk berkomunikasi dengan baik dan memberikan masukan-masukan yang dapat di pahami oleh pemustaka, upaya ini dapat dilihat dari

penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Afrina.²⁶ berkaitan dengan “hubungan *two ways communication* dalam mengoptimalkan kebutuhan informasi pemustaka”. Hal ini yang harus lebih di optimalkan oleh setiap pustakawan dalam meningkatkan pelayanan dalam penelusuran sumber informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

- c. *Public relation skill*, kemampuan untuk membangun kerjasama dan relasi yang baik dengan pemustaka, bisa berkolaborasi atau bisa selalu membangun *team work* sesama pustakawan untuk meningkatkan kualitas sebuah perpustakaan. Adanya *team work* yang kompak dan solid dalam menjalankan aktivitas kegiatan di perpustakaan dapat menunjang tujuan dari perpustakaan tersebut. Begitupun dalam proses penelusuran pustakawan harus selalu berkoordinasi dengan sesama pustakawan dalam memenuhi semua kebutuhan informasi pemustakanya.²⁷

Melihat pentingnya peran pustakawan untuk mengubah pelayanan di perpustakaan dari pelayanan konvensional kepala pelayanan berbasis digital, sehingga pustakawan mampu memberikan layanan informasi kepada pemustaka secara detail. Dalam hal ini, pustakawan harus efektif dalam mengidentifikasi kebutuhan sumber informasi pemustaka, yang memiliki kemampuan mendengar dan bertanya dengan efektif yang harus dimiliki oleh pustakawan, terlebih lagi pustakawan pada layanan referensi atau yang disebut dengan *Listening skill*.²⁸

Komponen *Listening skill*, pemustaka bisa menilai bahwa pustakawan dalam menggunakan intonasi suara yang sesuai ketika menanggapi pertanyaan pemustaka. Pustakawan juga mendengarkan secara seksama berkaitan dengan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka, pustakawan mampu mengidentifikasi pertanyaan pemustaka dan melakukan klasifikasi sebelum pustakawan menjawab dari pertanyaan dari pemustaka tersebut.

²⁶ Cut Afrina, “Hubungan Two Ways Communication Dalam Mengoptimalkan Kebutuhan Informasi Pemustaka,” *Nusantara Journal of Information and Library Studies (N-JILS)* 2, no. 2 (2019): 127–40.

²⁷ Rotmianto, “Konsep Hard Skill, Soft Skill Dan Spiritual Skill Pustakawan Menghadapi Era Library 3.0.”

²⁸ RUSA (Reference and User Services Association), “Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers,” no. 2002 (2011): 216–22.

Kemudian juga pustakawan juga harus memiliki *Communication Skill*, dimana komunikasi ini merupakan kegiatan yang dilakukan setiap hari di perpustakaan. Komunikasi antara pustakawan dan pemustaka. Menciptakan hubungan komunikasi sangat berpengaruh kepada Lembaga perpustakaan dan juga menjadi penentu pada kemajuan dan perkembangan perpustakaan.²⁹ Dalam konteks ini *Communication Skill* sangatlah penting bagi setiap pustakawan dalam memberikan pelayanan informasi ke pada pemustaka yang selalu berinteraksi pada saat penelusuran sumber informasi di perpustakaan.³⁰

Terkadang masih ada pustakawan yang kurang efektif pada saat melakukan komunikasi dengan pemustaka, sehingga memberikan persepsi yang kurang baik antara pustakawan dan pemustaka. Di perpustakaan IAIN Batusangkar juga mengalami hal yang sama ketika pemustaka meminta pihak pustakawan untuk melakukan penelusuran terhadap sumber informasi, terkadang pustakawan hanya berkomunikasi apa adanya saja, tanpa menelusur sumber-sumber informasi yang di butuhkan secara detail sesuai dengan keinginan pemustaka. Oleh karena itu komunikasi yang terjalin antara pustakawan dan pemustaka tidaklah efektif, hal ini dibuktikan dari persepsi pemustaka terhadap pustakawan ketika berkunjung ke perpustakaan.

Selain itu, pustakawan yang memberikan pelayanan informasi di perpustakaan juga kurang memberikan solusi ataupun saran yang sesuai dengan keinginan pemustaka. Dengan demikian perlu adanya *Communication Skill* yang diterapkan oleh pustakawan ketika memberikan pelayanan informasi ke pada pemustaka, agar persepsi pemustaka terhadap pelayanan informasi di perpustakaan menjadi positif. Pernyataan ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Daryono, berkaitan dengan komunikasi antarpribadi yang efektif dapat dengan lima faktor diantaranya, *openness, empathy, supportiveness,*

²⁹ Ummul Khaerah, "Analisis Kemampuan Sosial Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Takalar," *Jupiter* XVII, no. 1 (2020): 17.

³⁰ Widiastuti Furbani Lubis, "Peran Komunikasi Pustakawan Dalam Perpustakaan," *Jurnal Ulul Albab* 22, no. 2 (2018): 112–19.

Cut Afrina, dkk, *Persepsi Pemustaka Terhadap Skill Pustakawan dalam...*

positiveness, dan equality. Ini menjadi pertimbangan bagi setiap pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka.³¹

PENUTUP

Pemustaka berhak memiliki persepsi dan argumentasi terhadap apa yang dilihat sesuai dengan analisis dari pemustaka tersebut, baik itu persepsi baik ataupun buruk pada apa yang dilihat. Begitu juga dengan persepsi tentang proses penelusuran sumber informasi di perpustakaan. Untuk menciptakan persepsi yang baik maka pustakawan harus mampu mengimplementasikan *Hard Skill* dan *Soft Skill* pustakawan ketika melakukan proses penelusuran di perpustakaan.

Skill pustakawan dalam melayani pemustaka perlu menerapkan sikap profesional terhadap pemustaka agar memberikan persepsi yang positif. Pustakawan harus menunjukkan performa atau *Skill* yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.

³¹ Daryono, "Komunikasi Antar Pribadi: Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Jasa Di Perpustakaan.," *Jurnal Kepustakawanan Dan Masyarakat Membaca* 33, no. 1 (2017): 1–10.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdurrahman, Zaid, and Thoriq Tri Prabowo. "Model Pengembangan PLUG-IN SLiMS Pada Komunitas SLiMS Kudus." *Pustakaloka* 13, no. 2 (2021): 199–222.
- Abidin, S. "Meningkatkan Kemampuan Diri Pustakawan Berbasis Soft Skill Di Era Revolusi Industri 4.0." *Jurnal El-Pustaka* 01, no. 01 (2020): 41–60.
- Afrina, Cut. "Hubungan Two Ways Communication Dalam Mengoptimalkan Kebutuhan Informasi Pemustaka." *Nusantara Journal of Information and Library Studies (N-JILS)* 2, no. 2 (2019): 127–40.
- Bhandari, Udbodh, Malati Rana, Niranjana Devkota, Seeprata Parajuli, and Udaya Poudel. "Status of Professional Skills in MBA Graduates, Its Challenges, and Way Forward in Kathmandu Valley: Evidence from Professional Skill Index." *International Journal of Finance Research* 2, no. 1 (2021): 24–36. <https://doi.org/10.47747/ijfr.v2i1.304>.
- Bingley, Donald O. Case and Lisa M. Given. "Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior." *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 64, no. July (2016): 1852–63. <https://doi.org/10.1002/asi>.
- Damayanti, Anisah Intishar. "The Relationship Between Library Users' Perception And Satisfaction On Library Services At The Center Of Information And Library Resources (Cisral) Of Padjadjaran University" 5, no. 2 (2015): 39–49.
- Daryono. "Komunikasi Antar Pribadi: Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Jasa Di Perpustakaan." *Jurnal Kepustakawanan Dan Masyarakat Membaca* 33, no. 1 (2017): 1–10.
- Haryati, Sri. "Soft Skill Dan Spiritual Skill Pustakawan Dalam Layanan Prima Perpustakaan." Seminar Dies Natalis ISI Surakarta, tanggal, 2016.
- Heryana, Ade, and U. E. Unggul. "Informan Dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif." *Universitas Esa Unggul* 25 (2018): 15.
- Khaerah, Ummul. "Analisis Kemampuan Sosial Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Takalar." *Jupiter* XVII, no. 1 (2020): 17.
- Leis Yigibalom, Nicolas Kandowangko, Nelly J. Waani. "Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus Di Kota Ternate)." *Journal Volume II. No. 4. Tahun 2013* II, no. 4 (2013): 19.
- Lubis, Widiastuti Furbani. "Peran Komunikasi Pustakawan Dalam Perpustakaan." *Jurnal Ulul Albab* 22, no. 2 (2018): 112–19.
- Mustika, Putera. "Profesionalisme Pustakawan." *Buletin Perpustakaan* XII, no. 57 (2017): 27–35.

Cut Afrina, dkk, Persepsi Pemustaka Terhadap Skill Pustakawan dalam...

- Naibaho, Lamhot, Ronny Gunawan, Sunarto Sunarto, Eden Tyas, and Bernadetha Nadeak. "Pre-Service Teachers' Soft Skills and Achievement." *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education* 12, no. 1 (2021): 491–96.
- Nelisa, Malta, and Ardoni Ardoni. "Penelusuran Informasi Pada Pemustaka Universitas Negeri Padang." *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science* 2, no. 1 (2018): 55. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v2i1.55-70>.
- Okike, Benedict O.I., and 'Niran Adetoro. "Securing the Information Systems of Libraries and the Influence of Tech-Skills of Librarians and Users." *Education and Information Technologies* 24, no. 2 (2019): 1583–1602. <https://doi.org/10.1007/s10639-018-9842-z>.
- Purwono. "Strategi Penelusuran Informasi Melalui Internet." *Seminar Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora Univ Islan Negeri Jakarta*, no. April 2008 (2008): 1–13.
- Puspa, Erny. "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budiaya" 2 (2016): 113–25.
- Raco, R. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, Dan Keunggulannya*. Edited by Arita L. Jakarta: Grasindo, 2010.
- Rifai, Agus. "Konsep Dasar Penelusuran Literatur Dan Temu Kembali Informasi." Jakarta: Universitas Terbuka, 2014.
- Rotmianto, Mohamad. "Konsep Hard Skill, Soft Skill Dan Spiritual Skill Pustakawan Menghadapi Era Library 3.0." *Pustakaloka* 7, no. 1 (2016): 79–92.
- RUSA (Reference and User Services Association). "Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers," no. 2002 (2011): 216–22.
- Samsu. *Metode Penelitian: (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development)*. Diterbitkan Oleh: Pusat Studi Agama Dan Masyarakat (PUSAKA), 2017.
- Shakir, Roselina. "Soft Skills at the Malaysian Institutes of Higher Learning." *Asia Pacific Education Review* 10, no. 3 (2009): 309–15. <https://doi.org/10.1007/s12564-009-9038-8>.
- Siti, Nina, and Salmaniah Siregar. "Persepsi Orang Tua Terhadap Pentingnya Pendidikan Bagi Anak." *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik* 1, no. 1 (2013): 11–27.
- Suwarno, Wiji. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto, 2009.
- Undang-Undang. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan." 2007.
- Walgito, Bimo. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: ANDI, 2004.

- Wicaksono, Gigih Septiyan, and Sri Ati. “Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Batang.” *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 6, no. 3 (2019): 21–30.
- Widayati, Jamzanah Wahyu. “Spiritual Leadership Sebagai Fungsi Pengawasan Untuk Mewujudkan Pustakawan Yang Unggul.” *Pustaka Ilmiah* 2, no. 2 (2017): 248–54.