

## ABSTRAK

Nama : Wahyu Trie Chairani  
NIM : 1930403048  
Fakultas : Adab dan Humaniora  
Program Studi/Tahun : Ilmu Perpustakaan/2024  
Judul Skripsi : Analisis Kecerdasan Emosional Pengelola Perpustakaan dalam Melayani Pemustaka di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Malahayati Bandar Lampung.  
xxi + 94 halaman + lampiran.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan memahami perasaan sendiri, kemampuan memahami perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik dalam diri sendiri, dan hubungan dengan orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis Kecerdasan Emosional Pengelola Perpustakaan Dalam Melayani Pemustaka Di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Malahayati Bandar Lampung. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, menggunakan data primer dan sekunder, dengan pengelola perpustakaan pada layanan sirkulasi, administrasi, referensi sebanyak 5 orang di UPT Perpustakaan Universitas Malahayati Bandar Lampung sebagai subjek, teknik pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi, observasi, teknik analisis data menggunakan Reduksi data (*data reduction*), Penyajian data / *Display*, Verifikasi data (*conclusion verifying*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil dari kecerdasan emosional pengelola perpustakaan peneliti melakukan analisis pengukuran menggunakan metode atau teori CARE kemudian jika dilihat dari hasil wawancara dapat diketahui dalam mengelola emosi masih kurang, karena bertemu dengan berbagai macam pemustaka yang datang ke perpustakaan tetapi mereka sebisa mungkin untuk menetralsir perasaan tersebut walaupun masih sering terbawa suasana. Faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional pengelola perpustakaan dalam melayani pemustaka terdapat 6 faktor.

**Kata Kunci** : *Kecerdasan Emosional, Pengelola Perpustakaan, Pelayanan Perpustakaan.*

## ABSTRACT

Name : Wahyu Trie Chairani  
ID : 193040348  
Study Program/Year : Library Science/2024  
Thesis Title : Analysis of Emotional Intelligence of Library Managers in Serving Users at Technical Implementation Unit Library of Malahayati University Bandar Lampung.  
xxi + 94 page + apendix.

Emotional intelligence is the ability to understand one's own feelings, the ability to understand the feelings of others, the ability to motivate oneself, and the ability to manage emotions well in oneself, and relationships with others. This study aims to analyze the emotional intelligence of library managers in serving users in the Technical Implementation Unit of the University of Malahayati Bandar Lampung Library. This research was conducted using qualitative research methods descriptive, using primary and secondary data, with library managers in circulation services, administration, references as many as 5 people at UPT Library of Malahayati University Bandar Lampung as subjects. Data collection techniques consisted of interview, documentation, observation, and data analysis techniques using data reduction, data presentation / display, and data verification (conclusion verifying). The results of this study show that the results of the emotional intelligence of the manager library researchers measurement analysis is by using the CARE method or theory. Meanwhile the results of interview showed that managing emotions is still lacking, because they meeting with various kinds of users who come to the library but they were possible to neutralize these feelings even though they were still often carried away. Factors that affect the emotional intelligence of library managers in serving users are 6 factors.

**Keywords:** *Emotional Intelligence, Library Manager, Library Services.*