

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Perpustakaan sebagai lembaga yang berfungsi sebagai sumber informasi memiliki peranan sebagai pusat sumber informasi edukatif, penelitian dan pengembangan, dan pusat sumber informasi umum. Di era 5.0 saat ini perpustakaan sebagai lembaga yang bertugas untuk menghimpun, mengelola, menyimpan, mengemas dan menyebarkan informasi dituntut untuk beradaptasi dengan kemajuan di era 5.0 *society*. Pustakawan saat ini, selain dihadapkan dengan keberlimpahan informasi, juga dihadapkan dengan upaya mempertahankan eksistensi profesi pustakawan. Maka salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan meningkatkan kompetensi dan profesionalisme sebagai pustakawan di era *society* 5.0 ini.

Keberhasilan dari suatu perpustakaan dipengaruhi oleh pustakawan yang memiliki peran penting dalam mewujudkan tujuan dari perpustakaan yaitu untuk memenuhi kebutuhan pengguna serta menyebarkan informasi kepada pengguna perpustakaan. Hal ini dapat diwujudkan apabila pustakawan dapat menjalankan kinerja yang baik sesuai dengan kompetensi atau kemampuan yang dimiliki, kompetensi tersebut juga diharapkan dapat diselaraskan dengan bidang ilmu perpustakaan yang sebelumnya diperoleh melalui pendidikan kepustakawanan sehingga memudahkan pustakawan dalam melaksanakan pekerjaan mereka.

Seharusnya pustakawan masa kini selain harus peka terhadap kebutuhan informasi pemustakanya, pustakawan juga harus memberikan pelayanan yang seharusnya sesuai dengan SOP yang ada diperpustakaan tersebut, pustakawan juga dituntut memberikan pelayanan prima (*service excellent*) kepada pemustaka. Adapun kewajiban tenaga perpustakaan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan Bab VIII Pasal 32 A adalah memberikan layanan prima terhadap pemustaka.<sup>1</sup>

Menurut Undang-Undang perpustakaan nomor 43 tahun 2007 mendefinisikan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengolahan dan pelayanan perpustakaan.<sup>2</sup> Pustakawan termasuk staf perpustakaan membutuhkan *hard skill* (IQ), *soft skill* (EQ) dan *spiritual skill* (SQ) untuk menghadapi tantangan maupun tuntutan untuk mengembangkan perpustakaan<sup>3</sup>.

Penguasaan keilmuan pustakawan yang diperoleh dari proses pendidikan maupun pelatihan kerap disebut sebagai *hard skill*. Kemampuan personal dari pustakawan itu sendiri diperoleh melalui proses pendidikan. Pendidikan formal merupakan pendidikan yang paling memadai, sedangkan pelatihan merupakan alternatif dari memperoleh keilmuan tersebut. *Hard skills*

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

<sup>3</sup> Rochmah, N. (2016). *Pengaruh Soft skill Staf Perpustakaan Terhadap Pelayanan Prima di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta* (Vol. vol. 12). Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Hlm. 144

dalam menjalankan profesi sebagai pustakawan sangat dibutuhkan agar pengelolaan perpustakaan sesuai dengan target capaiannya. Seperti istilah *the right place for the right man* yang berlaku untuk segala jenis profesi termasuk pustakawan. Sehingga jangan sampai terjadi salah penempatan antara posisi suatu pekerjaan dengan bidang keilmuan yang dimiliki seseorang termasuk pustakawan.<sup>4</sup> *Hard skill* merupakan bekal utama bagi pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

Kemampuan seseorang dalam melaksanakan sebuah pekerjaan tidak hanya diukur secara teknis saja, namun dibutuhkan keterampilan lainnya yang bersifat non teknis, berupa *interpersonal skill* yang mendukung dalam bidang apapun. Adapun *Soft skills* itu sendiri merupakan aktualisasi kecerdasan emosi, yang pada dasarnya terbangun kedalam dua bagian yaitu kompetensi intrapribadi dan interpersonal. *Soft skill* merupakan kompetensi *interpersonal* dan *intrapersonal* yaitu kemampuan untuk memahami dan mengendalikan diri sendiri, kompetensi ini terdiri dari pemahaman tentang sukses, evaluasi diri, citra diri, *goal setting*, motivasi diri.<sup>5</sup> *Soft skill* sendiri merupakan suatu bentuk keterampilan hidup. *Soft skill* merupakan keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (*interpersonal skill*) serta keterampilan dalam

---

<sup>4</sup> Sumiati, E., & Wijonarko. (2022). Penguasaan Hard Skill Pustakawan di Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, vol. 5(no. 1). Hlm. 17

<sup>5</sup> Haryati, S. (2017). *Soft skill* dan Spiritual Skill Pustakawan Dalam Layanan Prima Pustakawan. Hlm. 8

mengatur dirinya sendiri (*intra-personal skill*) yang mampu mengembangkan produktifitas kerja secara maksimal.<sup>6</sup>

Kompetensi sosial pustakawan, terutama kemampuan berkomunikasi pustakawan berperan penting dalam memberikan pelayanan prima kepada pemustaka. Selain itu kemampuan berkomunikasi yang baik juga merupakan modal utama bagi seorang pustakawan dalam menghadapi berbagai macam karakter yang dimiliki oleh pemustaka. Pemahaman konseptual dalam *soft skill* pustakawan juga mencakup kemampuan dalam bagian layanan seperti layanan sirkulasi dan layanan referensi. Sirkulasi itu sendiri pada lingkungan perpustakaan disebut sebagai pinjaman koleksi. Namun pelayanan sirkulasi memiliki pengertian yang luas mencakupi semua bentuk catatan yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian. Kegiatan ini antara lain: syarat keanggotaan, prosedur peminjaman dan pengembalian, jam buku, sistem peminjaman, sistem pencatatan maupun statistik pengunjung. Sementara layanan referensi yaitu lebih menunjukkan kepada penyebutan atau acuan, rujukan untuk memberikan informasi dalam hal-hal tertentu.<sup>7</sup>

Di dalam layanan prima *soft skill* sangatlah penting dalam menunjang tugas sebagai pustakawan, karena pustakawan akan selalu berhubungan dengan berbagai pemustaka yang memiliki latar belakang berbeda, status sosial yang berbeda, kepentingan yang berbeda serta kedudukan yang berbeda. Untuk itulah pustakawan dituntut agar dapat memahami pihak-pihak yang

---

<sup>6</sup> Abidin, S. (2020). Meningkatkan Kemampuan Diri Pustakawan Berbasis *Soft skill* di Era Revolusi Industri 4.0. *El Pustaka: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*, vol. 01(no. 01), hlm. 41-60

<sup>7</sup> Ibrahim, A. (2015). *Pengantar Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan*. Jakarta: Gunadarma Ilmu. Hlm. 174-178

berhubungan dengannya. Dalam profesi kepustakawanan dalam dunia perpustakaan dibutuhkan keterampilan *soft skill* yang handal dan mumpuni untuk dapat memberikan pelayanan prima bagi para pemustakanya. *Soft skill* sendiri dapat dijadikan sebagai *personal branding* bagi seorang pustakawan, dimana *soft skill* dapat menjadi tolak ukur keterampilan yang dimiliki oleh seorang pustakawan yang berbeda dari pustakawan lainnya. Untuk menunjang hal-hal tersebut maka dibutuhkan *personal branding* bagi pustakawan untuk membentuk citra diri bagi pustakawan itu sendiri.

*Personal branding* yang dimaksud adalah berani bersikap asertif kepada pemustaka, memiliki strategi khusus termasuk berani berinovasi dalam hal visi, misi, sistem kerja, serta berjiwa karismatik. Pustakawan juga perlu menyediakan ruang tersendiri dalam memonitori permasalahan apa saja yang muncul di perpustakaan serta bersikap cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah tersebut.<sup>8</sup> *Personal branding* sendiri merupakan citra diri seorang individu. Berdasarkan Winoto *personal branding* adalah identitas pribadi yang menstimulus secara tepat *audience* atau khalayak dalam memaknai nilai-nilai dan kualitas dari suatu lembaga yang diwakilinya pada orang tersebut.<sup>9</sup>

Sedangkan Menurut McNally dan Speak yang dikutip melalui Jenni Noka Saputra, dkk *personal branding* adalah persepsi atau emosi, yang dikelola atau ditangkap oleh orang lain terhadap diri kita, yang

---

<sup>8</sup> Katili, A. Y. (2019). *Analisis Hospitality dan Personal brading Pustakawan dalam Memberikan Layanan Informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga. Hlm. 3-4

<sup>9</sup> Winoto, Y. (2016). Peranan Brand Endorser dan *Personal brading* Pustakawan Dalam Membangun Citra Perpustakaan Dalam Tinjauan Komunikasi. *Visi Pustaka*, vol.18 (no. 2), hlm. 107-116.

menggambarkan kualitas diri dan kecakapan untuk berhubungan dengan orang lain.<sup>10</sup> Dengan terbentuknya *personal branding* suatu individu, maka akan menciptakan citra positif individu tersebut serta dapat menampilkan dan meningkatkan potensi keunggulan, keistimewaan, serta keunikan yang pada akhirnya membuat orang lain menghargai dirinya. Dengan adanya *personal branding*, maka pustakawan dapat menunjukkan nilai-nilai yang dimilikinya sebagai bentuk usaha dirinya maupun strategi dalam memasarkan *skill* mumpuni yang dimilikinya.

UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki berbagai macam layanan, diantaranya adalah layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan bimbingan pemustaka, layanan bebas pustaka dan lain sebagainya. Agar layanan tersebut diberikan secara prima kepada pemustaka maka pustakawan dibutuhkan *skill* dan kinerja yang baik dan mumpuni. Selain *skill* yang baik dan mumpuni seorang pustakawan perlu untuk memiliki *personal branding* yang akan menjadi ciri khas yang melekat dari seorang pustakawan dengan segala kompetensi dan profesionalismenya untuk mengangkat institusi perpustakaan yang menjadi unit kerjanya.

Di era digital saat ini, perpustakaan bukan hanya tempat untuk meminjam buku, tetapi juga pusat informasi digital dan komunitas belajar. Peran pustakawan telah berkembang dari sekadar pengelola buku menjadi pengelola informasi yang membutuhkan *soft skill* untuk menunjang pekerjaan

---

<sup>10</sup> Saputra, J. N., Darubekti, N., & Sa'diyah, L. (2020). *Personal branding* Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu. *Palimpsest: Journal of Information and Library Science*, vol. 11(no. 2), hlm. 58-124.

mereka. *Personal branding* menjadi penting bagi pustakawan dalam membangun reputasi profesional mereka dan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Berdasarkan observasi awal peneliti, dari beberapa pemustaka mengatakan bahwa pustakawan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah telah memberikan pelayanan yang baik ketika membantu mereka dalam menelusur informasi, pustakawan juga memiliki *skill* kepustakawanan yang cukup baik. Namun pemustaka belum menemukan *branding* khusus di dalam pustakawan tersebut. Beberapa dari mereka juga terkadang enggan bertanya kepada pustakawan dikarenakan mereka beranggapan bahwa pustakawan merupakan orang yang menjaga dan menyusun buku semata.<sup>11</sup>

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa pustakawan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang telah memberikan pelayanan yang baik kepada pemustakanya, hanya saja pemustaka belum menemukan secara spesifik *branding* dari pustakawan tersebut. Hal tersebut berdampak dalam pelayan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka akan menjadi kurang prima, selain itu pustakawan yang kurang memasarkan *personal branding* akan tidak memiliki citra khusus dimata pemustaka. Untuk itulah dibutuhkan *personal branding* bagi seorang pustakawan untuk memasarkan *skill* yang dimiliki.

Secara khusus penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui *soft skill* pustakawan sebagai bentuk *personal branding* dalam

---

<sup>11</sup> Observasi Awal Dengan Pemustaka (Analisis *Soft skill* Pustakawan Berbasis *Personal branding* Dalam Memberikan Pelayanan Prima), Palembang 27 Maret 2023)

memberikan pelayanan prima kepada pemustaka. Dengan mengidentifikasi *soft skill* dan *personal branding* yang dimiliki oleh pustakawan UIN Raden Fatah Palembang dalam memberikan pelayanan primanya. Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai **“Analisis *Soft skill* Pustakawan Sebagai Bentuk *Personal Branding* Dalam Memberikan Pelayanan Prima di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.”**

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian di atas peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Pustakawan terkadang terkesan kurang ramah dalam memberikan layanan kepada pemustaka.
2. Adanya anggapan bahwa tugas dari pustakawan dan pengelola perpustakaan hanyalah menyusun buku.
3. Perlunya pustakawan maupun pengelola perpustakaan dalam mengikuti pelatihan dalam meningkatkan *soft skill*.
4. Pentingnya *soft skill* untuk dimiliki baik oleh pustakawan maupun pengelola perpustakaan untuk meningkatkan *personal branding* atau citra mereka di hadapan pemustaka.

### **1.3. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini tidak meluas dan menyimpang dari masalah yang akan diteliti, maka peneliti memfokuskan pada analisis *soft skill* pustakawan



dalam memberikan layanan prima kepada pemustaka di UPT perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

#### **1.4.Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka, permasalahan yang akan dibahas peneliti dalam penelitian ini ialah:

1. Bagaimana bentuk *soft skill* pustakawan dalam memberikan layanan primanya kepada pemustaka?
2. Bagaimana implementasi *personal branding* berbasis *soft skill* pustakawan dalam memberikan layanan prima di perpustakaan?

#### **1.5.Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk *soft skill* pustakawan dalam memberikan layanan prima kepada pemustaka.
2. Untuk mengetahui cara pustakawan dalam mengimplementasikan *soft skill* yang dimiliki kedalam *personal branding* mereka di depan pemustaka.

#### **1.6.Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam mengembangkan ilmu pengetahuan.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah informasi penelitian di bidang perpustakaan.
  - c. Hasil penelitian diharapkan bisa menjadi ajuan dan referensi untuk pertimbangan bagi peneliti-peneliti yang selanjutnya.
2. Secara Praktis
- a. Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai bahan perpustakaan bagi perpustakaan perguruan tinggi, terutama bagi UPT perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dalam hal meningkatkan *soft skill* pada pustakawan dalam memberikan layanan primanya.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti serta dapat menumbuhkan kreativitas bagi peneliti.

### **1.7. Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka merupakan unsur penting dari penelitian dengan maksud untuk menghindari terjadinya plagiasi pada penelitian. Berdasarkan beberapa literatur yang peneliti telusuri, terdapat beberapa penelitian yang sejenis yang pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya terkait dengan *soft skill* pustakawan sebagai bentuk *personal branding* dalam memberikan pelayanan prima:

Penelitian yang pertama ialah penelitian yang dilakukan oleh Nur Rochmah dengan judul “Pengaruh *Soft skill* Staf Perpustakaan Terhadap Pelayanan Prima di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Gadjah Mada”.<sup>12</sup> Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *soft skill* pustakawan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada dalam memberikan pelayanan primanya kepada pemustaka. Metode yang digunakan di dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan kepada pembaca suatu masalah, keadaan, peristiwa sebagaimana adanya serta mengukur seberapa besar pengaruh *soft skill* staf perpustakaan terhadap pelayanan prima di Perpustakaan FISIPOL UGM. Persamaan mendasar dalam penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ialah mengenai *soft skill* pustakawan dan pelayanan prima kepada pemustaka. Sedangkan perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Nur Rochmah dengan penelitian yang dilakukan peneliti ialah terdapat pada lokasi penelitian dan metode penelitian yang digunakan. Pada penelitian Nur Rochmah menggunakan metode deskriptif kuantitatif, sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

Penelitian yang kedua oleh Nurul Agustina dengan judul “Pengaruh *Soft skill* Pustakawan Terhadap Mutu Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Badan Kearsipan Aceh”.<sup>13</sup> Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara *soft skill* pustakawan terhadap mutu layanan di Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Metode yang digunakan di dalam

---

<sup>12</sup> Rochmah, N. (2016). *Pengaruh Soft skill Staf Perpustakaan Terhadap Pelayanan Prima di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta* (vol. 12). Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi.

<sup>13</sup> Agustina, N. (2020). *Pengaruh Soft skill Pustakawan Terhadap Mutu Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Badan Kearsipan Aceh*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri AR-RANIRY.

penelitian ini ialah metode kuantitatif dengan pendekatan analisis regresi linear sederhana. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket. Angket penulis edarkan kepada 99 sampel dari 19.835 populasi dengan teknik pengambilan secara *purposive sampling*. Persamaan penelitian ini ialah mengenai *soft skill* pustakawan dan mutu layanan perpustakaan. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini terdapat pada metode penelitian yang digunakan. Pada penelitian Nurul Agustina menggunakan metode kuantitatif, sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

Penelitian yang ketiga ialah penelitian oleh Machsun Rifauddin yang berjudul “Keterampilan Sosial Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Bermutu di Perpustakaan”.<sup>14</sup> Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh Machsun Rifauddin ialah untuk mengetahui gambaran secara umum bagaimana menjadi pustakawan profesional yang terampil dalam memberikan pelayanan bermutu kepada pemustaka secara konseptual. Penelitian ini disusun berdasarkan kajian literatur yang diambil dari berbagai sumber rujukan. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Machsun Rifauddin ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ialah sama sama membahas mengenai layanan prima/bermutu yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka. Perbedaan lainnya terdapat dalam pendekatan yang dilakukan dalam penelitian yaitu menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan perbedaan dalam penelitian Machsun Rifauddin dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ialah terdapat pada topik yang dibahas di dalam

---

<sup>14</sup> Rifauddin, M. (2017). Keterampilan Sosial Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Bermutu Di perpustakaan. *Khizanah Al-Hikmah*. Hal: 102-112.

penelitian, dimana dalam penelitian Machsun Rifauddin tidak membahas mengenai *soft skill* dan *personal branding* pustakawan.

Penelitian keempat ialah penelitian yang dilakukan oleh Aulia Tahnia Maharani yang berjudul “Kompetensi Pengelola Perpustakaan di Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Meningkatkan *Personal Branding* di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung.”<sup>15</sup> Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kompetensi di bidang teknologi informasi dan *personal branding* yang dimiliki oleh pengelola perpustakaan serta mengapa kompetensi pengelola perpustakaan di bidang teknologi informasi dan komunikasi berpengaruh terhadap peningkatan *personal branding* di UPT Perpustakaan Universitas Lampung. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara kuisioner. Persamaan mendasar dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian sebelumnya ialah terletak pada bagaimana pustakawan dalam mengembangkan *personal branding* yang mereka miliki. Sedangkan perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Aulia Tahnia Maharani terletak pada metode penelitian yang digunakan, dimana pada penelitian Aulia Tahnia Maharani menggunakan metode deskriptif kuantitatif, sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

Penelitian kelima berasal dari Amri Hariri dengan judul “Strategi *Personal Branding* Pustakawan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah

---

<sup>15</sup> Maharani, A. T. (2021). *Kompetensi Pengelola Perpustakaan di Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Meningkatkan Personal branding di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung*. Palembang: UIN Raden Fatah Palembang.

Purwokerto.”<sup>16</sup> Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi personal branding pustakawan Perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Purwokerto (UMP). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Penelitian kualitatif ini menekankan pada kedalaman data serta detail data yang didapatkan oleh peneliti. Persamaan dalam penelitian Amri Hariri dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdapat pada topik yang dibahas, yaitu mengenai *personal branding* pustakawan. Selain itu persamaan lainnya terdapat pada metode yang digunakan dalam penelitian yaitu metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaan pada penelitian yaitu, pada penelitian Amri Hariri hanya membahas mengenai *personal branding* pustakawan, sedangkan penelitian pada peneliti membahas mengenai analisis *soft skill* pustakawan sebagai bentuk *personal branding* dalam memberikan pelayanan prima kepada pemustaka.

Penelitian keenam ialah penelitian oleh Ade Yul Pascasari Katili dengan judul “Analisis *Hospitality* dan *Personal Branding* Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka”<sup>17</sup> Tujuan penelitian ini adalah mengetahui gambaran aspek *hospitality* pustakawan di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka, gambaran aspek *personal branding* pustakawan, serta faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan aspek *hospitality* dan *personal*

---

<sup>16</sup> Hariri, A. (2018). Strategi *Personal branding* Pustakawan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Purwokerto. *Disruptive Technology: Opportunities and Challenges for Libraries and Librarians*. Surabaya: Universitas Surabaya.

<sup>17</sup> Katili, A. Y. (2019). *Analisis Hospitality dan Personal branding Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.

*branding* pustakawan. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Peneliti melakukan pemilihan informan melalui teknik purposive sampling. Teknik pengambilan data data yang dilakukan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun analisis data yang digunakan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sementara uji keabsahan data dilakukan dengan melakukan teknik triangulasi sumber, metode, waktu. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian sebelumnya ialah mengenai *personal branding* pustakawan dalam memberikan layanannya di perpustakaan. Persamaan lainnya terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi penelitian serta pada penelitian Ade Yul Pascasari Katili membahas mengenai aspek *hospitality* sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti membahas *soft skill* pada pustakawan.

Dari keenam penelitian yang telah dipaparkan di atas, terdapat kesamaan mendasar di dalam penelitian ini yaitu terdapat pada penelitian mengenai *soft skill* pustakawan dan *personal branding* pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Selain itu terdapat perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu terletak pada lokasi penelitian, perbedaan pada metode yang dipakai di dalam penelitian. Pada tinjauan pustaka menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

Selain itu terdapat keterbaruan penelitian peneliti dengan penelitian-penelitian sebelumnya yaitu, penelitian pada peneliti bertujuan untuk mengetahui kualifikasi *soft skill* pustakawan UIN Raden Fatah Palembang, serta melihat bagaimana pustakawan mengimplementasikan *soft skill* yang mereka miliki dalam membangun *personal branding* untuk memberikan kualitas pelayanan prima kepada pemustaka.

## **1.8.Kerangka Teori**

### **1.8.1. Soft Skill**

Menurut Fatmawati yang dikutip melalui Nur Rochmah, *hard skill* merupakan sesuatu yang dapat mencerminkan pengetahuan dan keterampilan fisik pustakawan serta dapat menghasilkan sesuatu. Kemampuan ini memiliki sifat yang terlihat. Berbeda dengan *soft skill* yang sifatnya tidak terlihat. *Soft skill* merupakan kemampuan seseorang di luar kemampuan teknis dan akademis (*hard skill*), yang lebih mengutamakan keterampilan dalam berhubungan dengan orang lain (*interpersonal*) dan mengelola dirinya sendiri (*intrapersonal*) agar bisa beradaptasi dengan lingkungannya di manapun berada.<sup>18</sup>

Bentuk keterampilan pustakawan yang harus dimiliki dapat berupa keterampilan terhadap teknologi, keterampilan antara perorangan dan keterampilan dalam kepemimpinan. Keterampilan kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi suatu

---

<sup>18</sup> Rochmah, N. (2016). *Pengaruh Soft skill Staf Perpustakaan Terhadap Pelayanan Prima di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta* (Vol. vol. 12). Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi.



kelompok untuk mencapai tujuan dimana sekumpulan dari serangkaian kemampuan dan sifat-sifat kepribadian, kewibawaan untuk dijadikan sebagai saran dan rangka meyakinkan yang dipimpin agar mereka mau dan dapat melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dengan rela, penuh semangat serta merasa tidak dipaksa.

### **1.8.2. *Personal Branding***

Dikutip melalui Amri Hariri, berdasarkan pernyataan Montoya *personal branding* merupakan sebuah seni dalam menarik dan memelihara lebih banyak klien dengan cara membentuk persepsi publik tentang diri suatu individu secara terus menerus.<sup>19</sup> *Personal branding* adalah citra diri yang dapat menarik reaksi penilaian positif maupun negatif suatu individu atau suatu masyarakat mengenai kualitas dan nilai yang dimiliki oleh seseorang.

### **1.8.3. *Pelayanan Prima***

Untuk dapat memenuhi kualitas pelayanan yang dapat memenuhi harapan dan keinginan pelanggan, maka pemberi jasa atau pemberi layanan harus memenuhi berbagai indikator kualitas pelayanan beserta faktor-faktornya. Dikutip melalui Rhoni Rodin, berdasarkan Parasuraman, Zeithaml dan Berry, terdapat lima indikator kualitas pelayanan: *Realibility* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphathy* (empati) dan *Tangibles*

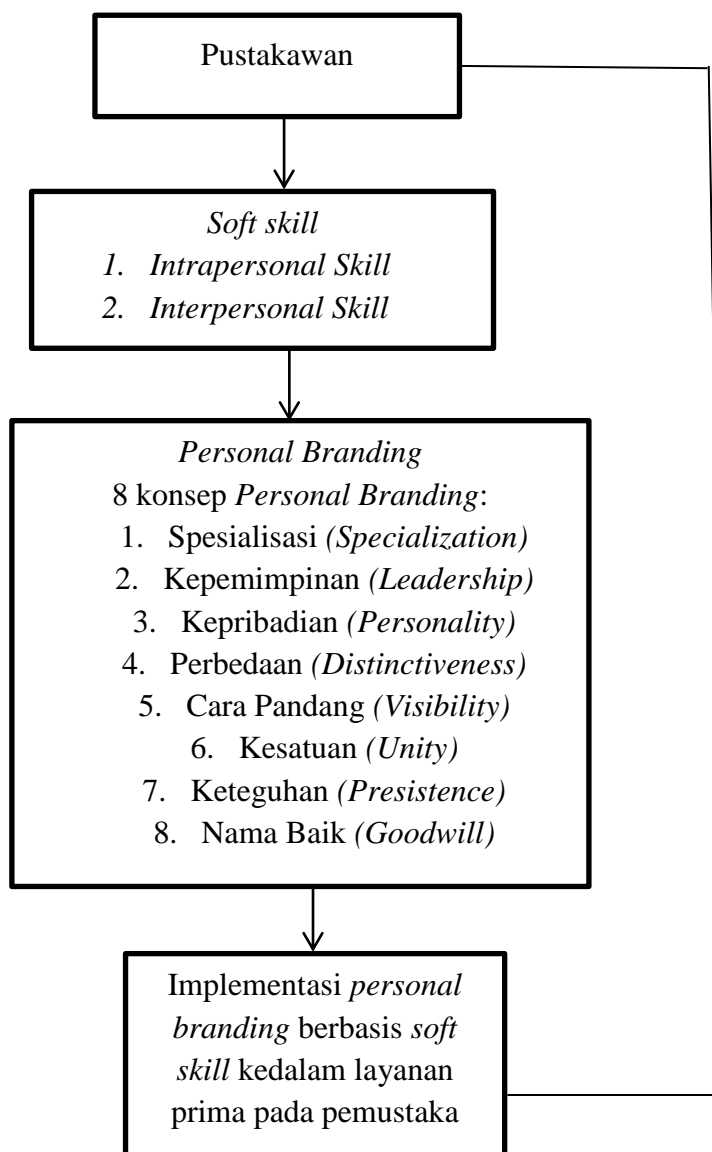
---

<sup>19</sup> Hariri, A. (2018). Strategi *Personal brading* Pustakawan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Purwokerto. *Disruptive Technology: Opportunities and Challenges for Libraries and Librarians* (pp. 175-185). Surabaya: Universitas Surabaya.

(bukti langsung).<sup>20</sup> Kelima indikator ini digunakan untuk mengukur bagaimana pelayanan prima yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustakanya.

Dari penjelasan diatas maka dapat dihasilkan kerangka teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

**Bagan 1 Kerangka Teori**



<sup>20</sup> Rodin, R. (2011). *Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Rujukan : Studi kasus di Perpustakaan STAIN Curup*. Jawa Barat: Universitas Indonesia.

Berdasarkan kerangka teori di atas maka dapat dijelaskan bahwa penelitian ini berfokus pada *soft skill* pustakawan dan *personal branding* pustakawan dalam memberikan layanan prima kepada pemustaka. Dengan melakukan observasi untuk memahami *soft skill* yang berhubungan dengan pustakawan UIN Raden Fatah Palembang dan bagaimana *soft skill* tersebut dapat memengaruhi *personal branding* pustakawan dalam memberikan pelayanan prima kepada pemustaka.

Pustakawan sebagai seorang yang profesional di bidang kepustakawanan harus memiliki *soft skill*. Menurut Fatmawati yang dikutip melalui Nur Rochmah, *Soft skill* merupakan kemampuan seseorang di luar kemampuan teknis dan akademis (*hard skill*), yang lebih mengutamakan keterampilan dalam berhubungan dengan orang lain (*interpersonal*) dan mengelola dirinya sendiri (*intrapersonal*) agar bisa beradaptasi dengan lingkungannya di manapun berada.<sup>21</sup> Teori ini digunakan untuk mengetahui apakah pustakawan dapat memahami dirinya sendiri serta untuk dapat mengetahui bentuk keterampilan yang dimiliki oleh pustakawan.

Pustakawan yang memiliki *soft skill* yang kuat dapat menggunakan *soft skill* yang mereka miliki untuk membangun *personal branding*. Contohnya ialah, kemampuan berkomunikasi yang baik dapat membantu mereka menjelaskan layanan perpustakaan dengan jelas dan ramah, meningkatkan persepsi pemustaka terhadap peran pustakawan. Dikutip

---

<sup>21</sup> Rochmah, N. (2016). *Pengaruh Soft skill Staf Perpustakaan Terhadap Pelayanan Prima di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta* (vol. 12). Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Hal: 146

melalui Amri Hariri, berdasarkan pernyataan Peter Montoya *personal branding* merupakan sebuah seni dalam menarik dan memelihara lebih banyak klien dengan cara membentuk persepsi publik tentang diri suatu individu secara terus menerus.<sup>22</sup>

Apabila seorang pustakawan telah memiliki *soft skill* dan telah berhasil membentuk *personal branding* mereka, maka pustakawan diharapkan mampu untuk dapat mengimplementasikan serta memberikan dan memenuhi kualitas pelayanan prima yang dapat memenuhi harapan dan keinginan pemustaka.

## 1.9. Metodologi Penelitian

Istilah “metode penelitian” terdiri atas dua kata, metode dan penelitian. Metode berasal dari bahasa Yunani yaitu “methodos” yang berarti cara atau jalan untuk mencapai sasaran atau tujuan dalam pemecahan suatu permasalahan. Sedangkan penelitian berarti suatu usaha untuk mencapai sesuatu dengan metode tertentu, dengan cara hati-hati, sistematis dan sempurna terhadap permasalahan yang sedang dihadapi. Jadi, metode penelitian dapat diartikan “suatu cara atau prosedur untuk memperoleh pemecahan terhadap permasalahan yang sedang dihadapi. Dengan kata lain, metode penelitian mengemukakan secara teknik metode-metode yang digunakan peneliti dalam penelitian.”<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Hariri, A. (2018). Strategi *Personal branding* Pustakawan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Purwokerto. *Disruptive Technology: Opportunities and Challenges for Libraries and Librarians*. Surabaya: Universitas Surabaya. Hal: 175-185

<sup>23</sup> Tim Penyusun. (2013). *Pedoman Penulis Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora*. Palembang: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah.

Metode penelitian adalah suatu cara atau prosedur untuk memperoleh pemecahan terhadap permasalahan yang sedang dihadapi, metode penelitian mencakup alat dan prosedur penelitian.<sup>24</sup>

### **1.9.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor mengungkapkan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif meliputi kata yang tertulis atau berupa lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>25</sup> Kemudian Sugiyono menegaskan bahwa penelitian deskriptif adalah metode dengan cara menggambarkan suatu hasil penelitian dengan tujuan untuk memberikan pemaparan, penjelasan, serta validasi suatu fenomena yang sedang diteliti.<sup>26</sup>

Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif sendiri berfungsi untuk menguraikan situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam.<sup>27</sup> Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang berupaya menguraikan suatu peristiwa, kejadian atau gejala yang berlangsung pada pustakawan perpustakaan UIN Raden

---

<sup>24</sup> Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta. Hlm. 2

<sup>25</sup> Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Hlm. 4

<sup>26</sup> Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta. Hlm. 4

<sup>27</sup> Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta. Hlm. 216

Fatah Palembang dalam analisis *soft skill* pustakawan dalam memberikan pelayanan prima.

### **1.9.2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang akan diteliti oleh peneliti ialah di UPT. perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, yang berlokasi di kampus B UIN Raden Fatah di Jl. Pangeran Ratu Jakabaring Palembang.

### **1.9.3. Sumber Data**

Menurut Sugiyono terdapat beberapa jenis data. Data yang diambil dalam penelitian ini adalah:<sup>28</sup>

#### **a. Data Primer**

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer diperoleh dari informan penelitian dan pihak-pihak terkait yang mampu memberikan keterangan dalam rangka untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan analisis *soft skill* berbasis *personal branding* pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di UPT perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Hasil dari data primer dapat berupa observasi dan wawancara yang dilakukan di lapangan.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data sekunder

---

<sup>28</sup> Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta. Hlm. 243

didapat melalui data tertulis sebagai pendukung data primer yang dapat berupa dokumen seperti, buku, jurnal, penelitian terdahulu, laporan, dan sumber literatur lainnya.

#### **1.9.4. Informan Penelitian**

Informan penelitian ialah seseorang yang memiliki informasi mengenai suatu objek yang akan diteliti oleh peneliti. Di dalam penelitian ini, dalam menemukan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini merupakan teknik mengambil data dari informan atau narasumber dengan didasarkan pada pertimbangan dan tujuan tertentu.<sup>29</sup> Di dalam penelitian ini informan yang dipilih merupakan informan yang dianggap mengetahui masalah yang akan dikaji dan diteliti serta mampu dalam memberikan informasi yang dapat dikembangkan untuk memperoleh data.

Adapun kriteria yang digunakan peneliti dalam dalam menentukan informan ialah sebagai berikut:

- a. Pustakawan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang yang berinteraksi dengan pemustaka/memberikan layanan kepada pemustaka.
- b. Memiliki *soft skill* di bidang kepustakawanan.

Berdasarkan Sri Haryati, *soft skill* pustakawan ialah sebagai berikut.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta. Hlm. 216

<sup>30</sup> Haryati, S. (2017). *Soft skill dan Spiritual Skill Pustakawan Dalam Layanan Prima Pustakawan*. Hlm. 7

- 1) *Analytical Skills*. Kemampuan atau keterampilan untuk berfikir analitis.
  - 2) *Communication Skills*. Keterampilan berkomunikasi.
  - 3) *Creativity/Innovative*. Kemahiran/berpengetahuan teknis.
  - 4) *Interpersonal Skills*. Kemampuan atau keterampilan interpersonal.
  - 5) *Leadership*. Kepemimpinan
  - 6) *Organizational Understanding and Global Thinking*. Pemahaman organisasional dan mampu berfikir secara global.
  - 7) *Acoountability/Dependability*. Tanggung jawab dan bisa diandalkan.
  - 8) *Resources Management*. Pengelolaan sumber daya
  - 9) *Service Attitude/User Satisfaction*. Memahami dan memenuhi kebutuhan pengguna serta bisa memenuhi minat mereka.
- c. Pemustaka yang merupakan mahasiswa aktif UIN Raden Fatah Palembang, yang pernah menggunakan pelayanan pustakawan dan berinteraksi aktif dengan pustakawan.

Pada penelitian ini peneliti mengambil beberapa informan terkait di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, yang dijelaskan di dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 1 1 Informan Penelitian**

No	Nama	Unit Kegiatan
1	Dra. Nirmala Kusumawatie, S.IP.,	Kepala UPT Perpustakaan



	M.Si	
2	Armalanda Anto, S.I Pust	Koor. Layanan Pemustaka
3	Sopan Sriwijayanto, S.Hum	Sub Koor Bid. Sirkulasi & Referensi
4	Dwi Vutri Muzdalifa, S.Hum	Sub Koor Bid. Pengolahan & Preservasi
5	Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang	

#### 1.9.5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian untuk mendapatkan data. Tiga cara yang digunakan dalam pengumpulan data, yaitu:<sup>31</sup>

- a. Observasi, melakukan pengamatan dengan cara mengamati langsung bentuk *soft skill* pustakawan di UPT perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dalam memberikan layanan prima kepada pemusta.
- b. Wawancara, menggunakan teknik wawancara untuk memperoleh berbagai informasi yang diperlukan. Wawancara dilakukan dengan memberi pertanyaan secara langsung kepada informan mengenai *soft skill* pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Dalam pemilihan informan digunakan teknik *purposive sampling*, wawancara

---

<sup>31</sup> Gunawan, I. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.  
Hlm.141

terstruktur sebagai pengumpulan data penelitian yang dilaksanakan.

- c. Dokumentasi, dari hasil penelitian yang diperoleh dari observasi/pengamatan serta wawancara akan mudah dipercaya dengan dukungan dokumen terkait penelitian tersebut dengan memanfaatkan berbagai informasi yang tertera dalam buku teks, artikel/jurnal ilmiah dengan tema berkaitan mengenai analisis *soft skill* pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

#### **1.9.6. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data ini digunakan untuk menghindari terjadinya kesalahan peneliti dan memudahkan dalam pemahaman peneliti menggunakan metode analisis data. Pada penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang dikutip melalui Sugiyono, yaitu:<sup>32</sup>

- a. Reduksi Data

Reduksi data (*data reduction*) adalah merangkum hasil penelitian di lapangan dengan memilih dan memfokuskan pada hal pokok/penting yang berkaitan dengan topik penelitian. Reduksi data dilakukan setelah peneliti mendapatkan semua data yang diperlukan secara kompleks yang kemudian akan dikelompokkan berdasarkan nilai dari data tersebut artinya mengelompokkan data

---

<sup>32</sup> Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta. Hlm. 247

dari data yang paling penting atau data utama, agak penting atau sekedar melengkapi data utama, dan data yang kurang penting. Setelah data dikelompokkan, peneliti mereduksi data dengan seleksi yang ketat, yaitu dengan memilih data yang tepat sesuai dengan topik penelitian untuk direduksi dan memilah data yang tidak diperlukan lalu meringkasnya dengan uraian singkat serta jelas tanpa mengurangi atau menambahkan apapun.

b. Penyajian Data

Penyajian data dimaknai sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data yang telah diambil akan lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Pada penyajian data ini diperoleh dari hasil wawancara dengan mendeskripsikannya melalui hasil observasi di lapangan terkait dengan analisis *soft skill* sebagai bentuk *personal branding* pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

c. Penarikan Kesimpulan

Pada penarikan kesimpulan dari analisis data yang telah dilakukan serta mengecek ulang dengan bukti yang telah ditemukan di lapangan. Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini akan dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan

sejak awal. Kesimpulan dalam penelitian ini menjawab rumusan masalah terkait analisis *soft skill* pustakawan dalam memberikan pelayanan prima di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

#### **1.10. Sistematika Penulisan**

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab. Uraian mengenai isi pada setiap bab adalah sebagai berikut:

##### **BAB I Pendahuluan.**

Berisi penjelasan secara umum dan merupakan bagian awal dari skripsi. BAB I pendahuluan berisi latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah dan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian, serta berisi sistematika penulisan.

##### **BAB II Landasan Teori.**

Berisi landasan teori terhadap topik atau permasalahan yang diangkat dalam penelitian sesuai dengan yang telah dipaparkan pada BAB I yaitu mengenai analisis *soft skill* pustakawan sebagai bentuk *personal branding* dalam memberikan pelayanan prima di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

##### **BAB III Gambaran Umum Wilayah Penelitian.**

Merupakan penjabaran mengenai wilayah yang diteliti di dalam penelitian yaitu, UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

#### **BAB IV Hasil Temuan dan Pembahasan.**

Terdiri dari pengolahan atau analisis data untuk menghasilkan temuan dari permasalahan yang telah diteliti yang mengacu pada bahasan yang terdapat pada BAB II mengenai analisis *soft skill* pustakawan sebagai bentuk *personal branding* dalam memberikan pelayanan prima di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

#### **BAB V Penutup.**

Berisi simpulan dan saran. Di dalamnya tersaji penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap temuan peneliti yang dapat dimanfaatkan dari hasil penelitian seperti yang dipaparkan pada BAB IV mengenai *soft skill* pustakawan sebagai bentuk *personal branding* dalam memberikan pelayanan prima di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.