

Pengaruh Kompetensi *Soft Skill* Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan FKIP UHAMKA

Lili Sudria Wenny
Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

Nanda Fadiah
Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

Lolytasari Lolytasari
Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

Email: wenny@uinjkt.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: Mengetahui seberapa besar tingkat kompetensi *soft skill* pustakawan di Perpustakaan FKIP UHAMKA, Mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan FKIP UHAMKA, Mengetahui pengaruh kompetensi *soft skill* pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan FKIP UHAMKA secara simultan, dan Mengetahui pengaruh kompetensi *soft skill* pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan FKIP UHAMKA secara parsial. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh anggota perpustakaan FKIP UHAMKA yang berjumlah 5.602 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling* kepada 100 responden yang ditetapkan dengan perhitungan rumus slovin. Teknik pengumpulan data utama yaitu kuesioner menggunakan skala likert dengan 4 alternatif jawaban. Sedangkan teknik pengumpulan data pendukung menggunakan wawancara. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu Teori Kontras yang berasumsi bahwa apabila kinerja produk yang dirasakan konsumen melampaui harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas. Namun apabila yang terjadi sebaliknya, kinerja produk di bawah harapan, maka konsumen akan merasa sangat tidak puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi *soft skill* pustakawan di Perpustakaan FKIP UHAMKA tergolong dalam kategori sangat baik, hal ini dibuktikan dari nilai rata-rata yang didapatkan yaitu sebesar 3,39. Kepuasan pemustaka di perpustakaan FKIP UHAMKA juga tergolong dalam kategori sangat tinggi, dibuktikan dari nilai rata-rata yang didapatkan yaitu sebesar 3,50. Antara kedua variabel tersebut terdapat korelasi dilihat dari nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Tingkat korelasi dikatakan signifikan dengan nilai 0,814. Arah hubungannya positif dan tingkat hubungan r yang sangat kuat dengan nilai interval koefisien korelasi antara 0,80 -1,000. Hasil perhitungan analisis regresi linier sederhana yaitu $Y = 11.929 + 0,747X$ dan R Square sebesar 0,663, berarti bahwa pengaruh kompetensi *soft skill* pustakawan terhadap kepuasan pemustaka sebesar 66,3%

Kata kunci: Kompetensi *Soft Skill* Pustakawan, Kepuasan Pemustaka, Perpustakaan Perguruan Tinggi

ABSTRACT

This research aims to Find out the level of soft skill competency of librarians in the FKIP UHAMKA Library, Find out how high the level of user satisfaction is in the FKIP UHAMKA Library, Find out the influence of librarian soft skill competency on user satisfaction in the FKIP Library UHAMKA simultaneously, and knowing the influence of librarian soft skills competency on user satisfaction at the FKIP UHAMKA Library partially. This research uses a

quantitative approach with an associative type of research. The population in this study was all members of the FKIP UHAMKA library, totaling 5,602 people. Sampling was conducted using an accidental sampling technique with 100 respondents determined by calculating the Slovin formula. The primary data collection technique is a Likert scale questionnaire with four alternative answers. Meanwhile, supporting data collection techniques use interviews. The theory used in this research is Contrast Theory, which assumes that if the product performance perceived by consumers exceeds expectations, consumers will feel very satisfied. However, if the opposite happens, the product performance is below expectations, then consumers will feel very dissatisfied. The research results show that the soft skills competencies of librarians at the FKIP UHAMKA Library are classified in the outstanding category, proven by the average value obtained, which is 3.39. User satisfaction in the FKIP UHAMKA library is also classified in the very high category, as evidenced by the average value obtained, which is 3.50. Between these two variables, a correlation is seen from the significance value of $0.000 < 0.05$. The correlation level is significant, with a value of 0.814. The direction of the relationship is positive, and the level of relationship is extreme, with a correlation coefficient interval value between 0.80 -1.000. The results of simple linear regression analysis calculations are $Y = 11,929 + 0.747X$, and R Square is 0.663, meaning that the influence of librarian soft skill competency on user satisfaction is 66.3%

Keywords: *Librarian Soft Skill Competencies, Librarian Satisfaction, College Libraries*

PENDAHULUAN

Kualitas layanan perpustakaan merupakan bentuk rasa puas yang diperoleh semua pemustaka berdasarkan praktik terbaik perpustakaan dalam hal layanan, kelengkapan, akurasi, serta daya tanggap. Salah satu cara mengukur kualitas layanan perpustakaan yaitu baik dalam hal layanan yang diberikan oleh pustakawan maupun yang berkenaan dengan hubungan antara pemustaka dengan sumber daya perpustakaan. Dalam memberikan layanan kepada pemustaka, apabila pustakawan dapat menerapkan pelayanan yang ramah dan berorientasi kepada pemustaka tentu pelayanan tersebut akan mendapat respon positif dari pemustaka, karena hal ini berkaitan dengan kebutuhan kerja yang dapat meningkatkan kecenderungan dan kepuasan bagi pemustakanya. Salah satu penyebab yang dapat mempengaruhi penyampaian pelayanan yang baik yaitu dilihat dari kemampuan yang dimiliki setiap individu pustakawan dalam memberi pelayanan kepada pemustaka.

Terdapat beberapa macam kemampuan dasar yang harus dimiliki pustakawan dan tenaga perpustakaan. Pustakawan dan tenaga perpustakaan membutuhkan *soft*, *hard*, serta *spiritual skill*. Kemampuan tersebut dapat bermanfaat untuk menghadapi tuntutan era dan tantangan yang akan dialami dalam memajukan layanan perpustakaan. Kemampuan dasar pustakawan yang mengedepankan keterampilan bersosialisasi dengan orang lain, serta mengendalikan diri sendiri untuk dapat berinteraksi dengan efektif dimanapun keberadaannya disebut *soft skill*. (Rotmianto, 2015).

Dalam melakukan pelayanan kepada pemustaka, tentunya akan lebih baik apabila pustakawan dapat menguasai *hard skill* dan *soft skill* sehingga memiliki kemampuan yang *balance*. Pustakawan sebaiknya bersikap adil dan tidak diskriminatif kepada pemustaka. Setiap pemustaka mempunyai hak yang sama yaitu mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Kepribadian yang dimiliki pustakawan sangat berperan penting dalam citra perpustakaan. Pustakawan yang memiliki kepribadian yang baik, akan mendukung pelayanan prima sehingga pemustaka dapat merasa puas akan terpenuhinya informasi yang dibutuhkan. Salah satu cara agar memberikan pelayanan

yang baik untuk pemustaka adalah membangun interaksi dengan pemustaka. Hal ini dapat memberikan kesan tersendiri bagi pemustaka, karena dengan membangun interaksi yang baik serta inisiatif dalam berkomunikasi maka pustakawan bisa mendapat nilai lebih dari persepsi pemustaka.

Menurut Gruzdev et al., (2018) ide tentang soft skill didasarkan pada tradisi Amerika yang membedakan professional skill menjadi soft skill dan hard skill. Untuk waktu yang lama diyakini bahwa hard skill harus mendominasi. Namun pada awal abad ini, para ahli di Amerika membuktikan bahwa 75-85% kesuksesan profesional bergantung pada soft skill dan hanya 25-15% pada hard skill. Dengan kata lain, soft skill adalah sebuah karakteristik pribadi yang akan mempermudah interaksi dan kerjasama yang efektif antara orang-orang yang terlibat didalamnya.

Soft skill merupakan kesimpulan sosiologis dari EQ seseorang (*Emotional Quotient Intelligence*), kemampuan untuk berkolaborasi dan memecahkan persoalan dengan memotivasi serta memberikan solusi kepada orang lain di dalam suatu lingkungan pekerjaan. Soft skill juga meliputi kesadaran diri dalam pengambilan risiko, berpikir kritis, manajemen waktu dalam pengendalian diri, integritas, inisiatif, empati, tanggung jawab, kepercayaan diri, keandalan, kewaspadaan, serta kemampuan untuk beradaptasi pada berbagai kondisi. Riadi (2020) menyatakan bahwa intrapersonal skill adalah keterampilan yang paling utama yaitu bagaimana seseorang mengatur dirinya sendiri sebelum berhubungan dengan orang lain. Intrapersonal skill memiliki contoh diantaranya perubahan personalitas, manajemen waktu, proaktif, dan kepercayaan diri. Sedangkan kecakapan berhubungan dengan lingkungan sekitar baik interaksi antar individu, lingkungan kelompok masyarakat maupun kerja. Interpersonal skill memiliki contoh diantaranya keterampilan berkomunikasi, negosiasi, kepemimpinan, public speaking, serta kerjasama tim. (Firdaus, 2017).

Perpustakaan Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan disingkat UHAMKA sebagai salah satu jenis perpustakaan perguruan tinggi di Jakarta memiliki 4 (empat) orang tenaga perpustakaan dimana semuanya berlatar belakang

pendidikan dibidang ilmu perpustakaan. Dalam memberikan pelayanannya, Perpustakaan FKIP UHAMKA memiliki beberapa layanan diantaranya yaitu keanggotaan, layanan pendidikan pemakai perpustakaan, layanan sirkulasi, layanan koleksi digital (Skripsi dan Tesis), layanan baca koran dan majalah, layanan referensi, dan layanan penelusuran informasi.

Ariani dalam penelitiannya menyatakan bahwa dalam meningkatkan layanan perpustakaan yang baik, pustakawan membutuhkan dua *soft skill* yakni *interpersonal skill* dan *intrapersonal skill* (Ariani, 2020). Kedua *soft skill* tersebut dibutuhkan untuk memahami karakter masyarakat di era *society* 5.0. Pustakawan wajib menguasai teknologi agar kegiatan operasional perpustakaan berbasis digital dapat berjalan secara maksimal (Wijonarko, 2020). Kedua penelitian ini menunjukkan bahwa betapa pentingnya pustakawan memiliki *skill* dalam melayani pemustaka, oleh karena itu Sibiya (2023) memberikan saran kepada setiap lembaga wajib menetapkan anggaran khusus untuk membiayai pustakawan dalam pelatihan digital.

Hasil penelitian di atas menjadi dasar bagi peneliti untuk dijadikan dasar acuan. Penulis memetakan perbedaan dan kesamaan antara yang telah dilakukan peneliti sebelumnya, hasilnya adalah tidak ditemukan kesamaan secara utuh. Perbedaan pada umumnya terdapat pada jenis *skill* yang diperlukan pustakawan dalam mengelola perpustakaan. Ini menunjukkan terdapat irisan (*locuna*) bagi penulis untuk melanjutkan penelitian pengaruh kompetensi *soft skill* pustakawan terhadap kepuasan pemustaka Perpustakaan FKIP UHAMKA.

Perpustakaan FKIP UHAMKA, berupaya meningkatkan *soft skill* dengan mengikuti berbagai pelatihan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu perpustakaan telah berupaya mengikuti berbagai pelatihan sebagai keterampilan dasar untuk melayani pemustaka secara professional, sehingga yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh kompetensi *soft skill* pustakawan terhadap kepuasan pemustaka Perpustakaan FKIP UHAMKA? Penelitian ini perlu dilakukan agar pustakawan dapat melaksanakan layanan secara professional dan menjadi penelitian dasar bagi perpustakaan sekolah yang ada di daerah Jakarta.

METODE

Penelitian ini menerapkan jenis asosiatif dengan kuantitatif sebagai pendekatannya. Creswel menyatakan bahwa penelitian kuantitatif merupakan suatu pendekatan untuk menguji teori-teori objektif dengan cara menguji hubungan antar teori dan variable yang datanya dapat diukur (Creswell & Creswell, 2021).

Instrumen penelitian yang dimanfaatkan ialah kuesioner dan memuat indikator masing-masing variabel. Kuesioner berisikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang berpedoman pada kisi-kisi kuesioner. Peneliti menggunakan model Skala Likert dalam melakukan pengukuran data dengan skor terendahnya 1 dan skor tertinggiya 4. Pada penelitian ini, skor yang digunakan pada variabel kompetensi soft skill pustakawan dan kepuasan pemustaka yaitu:

Tabel 1. Skala Likert Skala

Skala Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Karena data yang diambil merupakan data ordinal, maka setiap responden akan dihimpun nilai rata-ratanya dalam skala interval dengan hasil nilai 0,75 Berdasarkan interval yang telah dihitung diatas, maka skala penilaiannya:

Tabel 2. Skala Penilaian

Interpretasi	Skor
Sangat Baik	3,28-4,03
Baik	2,52-3,27
Tidak Baik	1,76-2,51
Sangat Tidak Baik	1,00-1,75

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kompetensi *Soft Skill* Pustakawan di Perpustakaan FKIP UHAMKA

Hasil analisis untuk mengetahui kompetensi *soft skill* pustakawan di perpustakaan FKIP UHAMKA dapat dilihat dari jawaban responden yang telah diuraikan ke dalam tabel dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.

Kompetensi Intelektual Pustakawan Memberikan Kinerja yang Terbaik

Pernyataan	Bobot	Responden (N)	Skor	Presentase (%)
Sangat Setuju	4	44	176	44%
Setuju	3	54	162	54%
Tidak Setuju	2	2	4	2%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		100	342	100%
Rata-rata			$342/100 = 3,42$	

Berdasarkan tabel di atas, dari 100 responden nilai presentase tertinggi yaitu 54% dan terendah 0% dengan rata-rata nilai 3,42 yang berarti sangat baik. Maka diartikan bahwa pustakawan di perpustakaan FKIP UHAMKA sudah memberikan kinerja yang terbaik. Hal ini sesuai dengan skala interval dengan rentang 3,28-4,03.

2. Kepuasan Pemustaka

Pustakawan di perpustakaan FKIP UHAMKA sudah memberikan pelayanan yang baik. Hal ini sesuai dengan skala interval dengan rentang 3,28-4,03. Keandalan (Reliability) Pustakawan memberikan pelayanan yang baik, terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.

Keandalan (Reliability) Pustakawan memberikan Pelayanan

Pernyataan	Bobot	Responden (N)	Skor	Presentase (%)
Sangat Setuju	4	48	192	48%
Setuju	3	50	150	50%

Tidak Setuju	2	2	4	2%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		100	346	100%
Rata-rata		$346/100 = 3,46$		

Berdasarkan tabel di atas, pernyataan sangat setuju dipilih oleh 48 responden (48%), pernyataan setuju dipilih oleh 50 responden (50%), pernyataan tidak setuju dipilih oleh 2 responden (2%), serta tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju. Dari 100 responden nilai presentase tertinggi yaitu 50% dan terendah 0% dengan rata-rata nilai 3,46 yang berarti sangat tinggi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa berdasarkan hasil analisis perhitungan rata-rata variabel kompetensi *soft skill* pustakawan untuk masing-masing indikator kompetensi intelektual, indikator kompetensi sosial, indikator kompetensi emosional terukur sangat baik, dan rata-rata keseluruhan untuk variabel kompetensi *soft skill* pustakawan yaitu sebesar 3,39 yang berarti sangat baik. Kemudian berdasarkan hasil analisis rata-rata variabel kepuasan pemustaka untuk masing-masing indikator berupa bukti fisik (*tangible*), indikator keandalan (*reliability*), indikator daya tanggap (*responsiveness*), indikator jaminan (*assurance*), indikator empati (*empathy*) sangat tinggi, dan rata-rata keseluruhan untuk 92 variabel kepuasan pemustaka sangat tinggi.

Selanjutnya berdasarkan perhitungan uji t yang telah dilakukan, nilai koefisien kompetensi soft skill sebesar 0,814, disimpulkan bahwa kompetensi soft skill pustakawan (X) memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai 0,814 terhadap kepuasan pemustaka (Y) di Perpustakaan FKIP UHAMKA. Arah hubungannya positif dengan tingkat hubungan yang sangat kuat karena nilai 0,814 berada di interval koefisien korelasi antara 0,80 - 1,000. Berdasarkan hasil perhitungan uji F yang telah dilakukan diperoleh nilai F hitung sebesar 193.084 dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$, menyimpulkan bahwa kompetensi soft skill pustakawan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka (Y). Berdasarkan koefisien determinasi (R Square) yaitu memperoleh nilai sebesar 0,663 yang berarti bahwa kompetensi *soft skill* pustakawan berpengaruh sebesar 66,3% terhadap kepuasan pemustaka dan 33,7% ditentukan oleh aspek lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Saran

Penelitian ini berupaya menggambarkan kemampuan *soft skill* pustakawan dalam melayani masyarakat kampus dengan kekuatan keahlian pustakawan yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan. Semakin pustakawan memiliki kompetensi maka kebutuhan pemustaka semakin terpenuhi. Penelitian ini dapat dijadikan dasar bagi peneliti lain, khususnya untuk mengembangkan *soft skill* pustakawan pada era digital atau dalam menghadapi perkembangan *artificial intelligence*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, N. I. (2020). Soft Skill Pustakawan Untuk Meningkatkan Layanan Perpustakaan Di Perpustakaan Unit Ii Universitas Muhammadiyah Semarang. *Journal of Documentation and Information Science*, 4(2), 147–156. <https://doi.org/10.33505/jodis.v4i2.198>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2021). Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches. In 5 (Ed.), *Introducing English Language*. Sage. <https://doi.org/10.4324/9781315707181-60>
- Firdaus, I. (2017). Urgensi Soft Skills dan Character Building Bagi Mahasiswa. *Jurnal TAPIS*, 13(1), 60–73. <https://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/TAPIS/article/view/1620/1350>
- Gruzdev, M. V., Kuznetsova, I. V., Tarkhanova, I. Y., & Kazakova, E. I. (2018). University graduates' soft skills: The employers' opinion. *European Journal of Contemporary Education*, 7(4), 690–698. <https://doi.org/10.13187/ejced.2018.4.690>
- Riadi, M. (2020). *Soft Skill (Pengertian, Manfaat, Komponen dan Faktor yang Mempengaruhi)*. Kajian Pustaka. https://www.kajianpustaka.com/2020/08/soft-skill-pengertian-manfaat-komponen-dan-faktor-yang-mempengaruhi.html#google_vignette
- Rotmianto, M. (2015). Konsep Hard Skill, Soft Skill dan Spiritual Skill Pustakawan Menghadapi Era Library 3.0. *Pustakaloka*, 7(1), 79–82. http://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/2010perceptions/2010perceptions_all.
- Sibiya, P. T. (2023). Knowledge, Skills and Competencies of the Library Information Science School's Graduates on Digital Scholarship in South Africa. *Internet Reference Services Quarterly*, 27(2), 83–101. <https://doi.org/10.1080/10875301.2023.2180562>
- Wijonarko, W. (2020). How To Improve Librarians Professionalism in Era O F Society 5.0? Case Study at Governance Institut of Home Affairs. *Indonesian Journal of Librarianship*, 1(1), 54–65. <https://doi.org/10.33701/ijolib.v1i1.1050>