

# KARAKTER IDEAL PUSTAKAWAN DI ERA MILENIAL

Oleh: Muh. Muaidi

*Pustakawan IPDN*

## **Pendahuluan**

Pustakawan ke depannya adalah kumpulan-kumpulan *subject specialis*, atau bisa juga disebut kumpulan para dewa. Karena pustakawan dianggap orang-orang yang paling tahu tentang informasi”, (Dian Sinaga, 2006) artinya pustakawan tidak boleh minder dengan profesinya. Karena pustakawan adalah profesi yang sangat penting. Karakter pustakawan dianggap sebagai hal penting yang harus menjadi perhatian pustakawan. Dengan karakter dan sikap yang terpuji dalam melaksanakan tugasnya akan kelihatan kualitas seorang pustakawan satu dengan yang lainnya. Justru dengan sikap dan perilaku yang patut ditauladani, seorang pustakawan tidak akan lagi minder, dan akan membawa pengaruh positif bagi pustakawan.

Menurut Ninis (2006) adalah bagaimana mengubah paradigma tentang perpustakaan sebagai lembaga informasi non profit yang membutuhkan proses marketing layaknya lembaga profit. Artinya perpustakaan harus bisa memposisikan dirinya sebagai lembaga yang dibutuhkan masyarakat. Karena marketing mengenalkan kepada dua hal yaitu: 1. apa yang dapat diperoleh dari perpustakaan 2. mengapa harus memanfaatkan perpustakaan.

Perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang mampu memenuhi dan memuaskan pemustakanya dalam pemberian informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini akan dapat dilaksanakan apabila pustakawan telah memahami fungsi, tugas dan tanggung jawabnya. Informasi yang dibutuhkan sebagai produk dari lembaga perpustakaan tidak cukup hanya dengan menunggu pengguna yang akan datang berkunjung ke perpustakaan, tetapi harus dipasarkan.

Dalam dunia modern perpustakaan melalui pustakawan harus menciptakan/menyediakan kebutuhan para pemustaka atau pengguna perpustakaan. Pustakawan harus mampu meyakinkan pengguna tentang informasi apa

yang ada di perpustakaan yang menyangkut kebutuhan pengguna, sehingga akan muncul keinginan mereka untuk selalu mendatangi perpustakaan, karena apa yang mereka butuhkan akan tersedia di perpustakaan. Untuk melaksanakan itu dibutuhkan seorang pustakawan yang mampu menjual informasi yang dihasilkan di perpustakaan. Pustakawan tidak hanya duduk dan menunggu pengunjung datang, melainkan wajib mendatangi tempat-tempat yang merupakan kantong pengguna perpustakaan. Mereka perlu diyakinkan bahwa perpustakaan kita menyediakan informasi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat termasuk mahasiswa, dosen dan peneliti, dan akan mendapatkan pelayanan yang prima. Perpustakaan dan pustakawan berusaha keras untuk meyakinkan para pengguna yang potensial bahwa layanan yang ada di perpustakaan dapat mendatangkan berbagai macam manfaat layanan bagi mereka. Setiap pemustaka potensial hanya akan tertarik mendatangi perpustakaan bilamana mereka tahu layanan kita akan menyenangkan. Tentunya ini harus disertai dengan karakter setiap pustakawan dalam melayani pengunjung dan pemustaka.

## **Membangun Karakter Pustakawan yang ideal**

### **Karakter yang Unggul**

Karakter yang unggul merupakan salah satu kunci keberhasilan setiap karyawan dalam membangun karir pekerjaannya. Hal yang sama berlaku bagi pustakawan. Paul J. Micali, (oleh Siswanto, 2003) Associate Professor dalam bidang penjualan, Lacy Sales Institute, London mengungkapkan karakter yang unggul merupakan fondasi keberhasilan pelayanan jasa. Dikatakannya juga bahwa segala teknik penjualan modern di dunia ini tidak dapat membantu meningkatkan kinerja penjual apabila mereka tidak membangun karakternya

dengan baik.

Dalam ilmu menjual dikatakan, sebaik apapun mutu produk yang dijual di pasaran apabila diserahkan kepada penjual yang lemah, sulit diharapkan dapat laku. Sebaliknya produk yang sedang-sedang saja mutunya apabila ditangani orang yang kuat dapat diharapkan penjualannya akan berhasil.

John W. Ernest dalam Siswanto, 2003 sependapat dengan pernyataan di atas. Dalam bukunya *Salesmanship Fundamentals* beliau menyatakan karakter unggul menyumbang 80 persen keberhasilan para penjual jasa menjual produknya. Selanjutnya beliau menyatakan serinci apapun pengetahuan sales tentang produk yang mereka tawarkan, kondisi daerah pemasaran dan konsumen produk itu, mereka tidak dapat diharapkan berhasil menjual produk itu sebelum berhasil “menjual” dirinya sendiri. Sebelum memutuskan membeli produk dari seorang sales, calon pembeli terlebih dahulu akan memutuskan apakah mereka bersedia “membeli” dari sales tersebut. Mereka akan memutuskan terlebih dahulu apakah mau mendengarkan penjelasan tentang produk dari sales, mau mempertimbangkan saran yang diajukannya, mau membuat waktu berbincang-bincang dengannya dan seterusnya. Begitu juga dengan pustakawan harus mampu menjual produk yang dihasilkan di perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan akan informasi bagi pengguna perpustakaan. Untuk mendukung kegiatan tersebut pustakawan harus mempunyai

karakter yang unggul dalam melaksanakan tugas kepastakawannya, yaitu dalam melaksanakan layanan kepada pengunjung/pengguna.

Karakter seseorang terbentuk oleh kombinasi berbagai macam sifat bawaan dan corak lingkungan social yang mengelilinginya sejak kecil hingga dewasa. Oleh karena itu karakter dasar setiap orang tidak pernah sama yang satu dengan lainnya. Namun demikian karakter dasar itu dapat dikembangkan, termasuk dikembangkan kearah karakter yang menunjang keberhasilan upaya memasarkan jasa.

Berikut akan disajikan contoh beberapa jenis watak yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan karya setiap orang pustakawan. Contoh tersebut hanya sebagian kecil dari watak manusia secara keseluruhan.

Hingga dewasa ini masih saja terjadi ketidaksamaan pendapat di kalangan para pakar tentang mungkin dan tidaknya karakter seseorang dirubah (Siswanto, 2003). Pendapat pertama menyatakan karakter seseorang tidak dapat dirubah. Hal ini disebabkan karena karakter adalah hasil kombinasi sifat bawaan manusia sejak lahir dan pengaruh lingkungan hidup yang mereka peroleh selama bertahun-tahun. Pendapat yang lain menyatakan karakter tidak dapat dirubah, namun sampai batas tertentu masih dapat dikembangkan atau diperbaiki. Penulis adalah salah seorang pendukung pendapat yang kedua.

Contoh watak yang menunjang keberhasilan pelayanan jasa

Berani	Toleran Sabar Tekun
Ulet	Berpikir logis (logic) Menghargai diri (self respect)
Emajinatif	Cerdik
Asli (genuine)	Terus terang (frank)
Jujur	Antusias
Tulus (sincere)	Enerjik
Pandai menguasai emosi	Percaya diri (self confidence)
Bijaksana (tact)	Murah hati
Berdikari (self-reliance)	Rendah hati

### **Karakter Yang Menunjang Keberhasilan Pustakawan**

Paul J. Micali oleh Siswanto menyatakan diperlukan empat karakter khusus untuk

menunjang keberhasilan penjualan jasa. Karakter khusus yang menurut Paul dapat dibangun itu adalah sebagai berikut:

Merak ati – menyenangkan (the engaging personality),  
Meyakinkan (the assuring personality)  
Berwibawa (the compelling personality),  
Dinamis (the dynamic personality).

### **Karakter Merak Ati**

Seseorang dengan karakter merak ati atau menyenangkan menyebabkan orang lain menyukainya. Karakter merak ati sangat dibutuhkan untuk mendorong keberhasilan penjual produk apapun, termasuk perpustakaan dalam menyediakan informasi. Karakter merak ati dapat dibangun. Berikut ini disajikan beberapa pedoman untuk membangun karakter merak ati:

### **Tidak membicarakan diri sendiri secara berlebihan**

Seorang pustakawan wajib berusaha untuk menjauhi kebiasaan memuji diri sendiri di depan orang lain. Pengunjung perpustakaan manapun tidak berminat mendengarkan kehebatan pustakawan yang melayaninya. Mereka menginginkan pembicaraan diri mereka atau perpustakaan mereka. Kebutuhan mereka dan barang atau jasa yang mereka butuhkan atau inginkan.

### **Selalu mencari hal-hal positif tentang orang-orang yang ditemui**

Pustakawan wajib menghindari kebiasaan mengkritik orang lain atau mengerumpinya di belakang punggung. Disamping kekurangannya setiap orang mempunyai kelebihan tersendiri, baik berupa penampilan, kebiasaan, tutur kata atau tingkah laku. Hendaknya kelebihan itu dicari dan mengomentarnya secara menyenangkan pada saat bertemu dengan pengunjung. Dengan memiliki kebiasaan ini secara tidak terasa pustakawan itu sendiri mendapatkan dua manfaat untuk dirinya. Pertama mereka tumbuh menjadi tokoh yang disukai kebanyakan orang yang ditemuinya. Kedua, dengan memberikan komentar baik tentang kebaikan seseorang, secara tidak terasa sifat baik orang tersebut akan bersemi dalam pribadi pustakawan itu sendiri.

### **Menghormati diri sendiri tetapi tidak memanjakannya secara berlebihan**

Setiap pustakawan wajib menghormati kelebihan yang mereka punyai. Hal itu diperlukan untuk mempertebal rasa percaya diri serta tidak membiarkan dirinya dilecehkan oleh pengunjung/pengguna yang tidak serius. Walaupun demikian mereka harus menjauhkan diri dari kebiasaan memuja diri sendiri, karena hal itu dapat mendorong mereka suka membanggakan diri.

### **Mengendalikan pendapat**

Salah satu pantangan bagi pustakawan adalah berselisih pendapat dengan pengunjung/pengguna. Dalam ilmu salesman-ship ada ungkapan yang mengatakan “you can win an argument with your customer, but you might lose your sale”. Ungkapan itu dapat diterjemahkan “kalian dapat saja menang berdebat dengan pengguna, namun ada kemungkinan pengguna itu tidak jadi menggunakan jasa yang anda tawarkan”. Pustakawan memulai percakapan dengan membicarakan hal-hal umum dan menghindari percakapan pembuka dengan membicarakan hal-hal yang sifatnya sensitif misalnya politik, kepercayaan atau agama. Hal itu diperlukan karena bahan pembicaraan yang bersifat sensitif dapat menimbulkan perbedaan pendapat dengan pengguna.

### **Penuh perhatian kepada orang lain**

Bila ingin mempunyai karakter merak ati pustakawan wajib membina kebiasaan memberikan perhatian kepada setiap orang yang datang. Termasuk orang yang ditemui itu adalah pengunjung dari manapun baik itu pelajar, mahasiswa, dosen, peneliti, karyawan dan masyarakat umum. Kebiasaan mengucapkan salam dan terima kasih kepada orang yang kita temui adalah bagian dari perhatian kita kepada orang lain.

### **Murah senyum**

Memberikan senyuman kepada orang lain tidak membutuhkan tenaga. Senyuman yang

cerah adalah penyebaran rasa suka kepada orang lain. Karenanya dapat menciptakan suasana pertemuan yang bersahabat dan menyenangkan.

### **Karakter Meyakinkan**

Karakter menyebabkan orang lain mempercayai orang yang bersangkutan dan dapat menerima sarannya. Karakter meyakinkan sangat penting perannya dalam menunjang keberhasilan pelayanan jasa. Karakter meyakinkan dapat dibangun dengan memperhatikan dua pedoman umum yang berikut.

Memiliki pengetahuan yang dalam tentang informasi yang ditawarkan. Agar dapat mengutarakan secara meyakinkan manfaat informasi yang ditawarkan, pustakawan wajib menguasai pengetahuan rinci tentang perpustakaan tersebut. Walaupun tidak harus menjadi kamus berjalan. Pustakawan diharapkan dapat menjawab setiap pertanyaan yang diajukan pengunjung/pengguna tentang layanan yang ada di perpustakaan itu secara memuaskan.

Meminta maaf dan berjanji akan memberikan jawaban keesokan harinya apabila ada jawaban yang belum bisa diberikan kepada pengguna. Namun apabila dia mengulang ulang jawaban serupa untuk tiga atau empat pertanyaan yang diajukan pengunjung, besar kemungkinan pengguna kehilangan minatnya terhadap informasi yang ditawarkan.

Pustakawan juga diharapkan mengetahui hal-hal penting tentang informasi di tempat lain, seperti perpustakaan-perpustakaan yang ada di sekitarnya termasuk mengetahui kekuatan dan kelemahannya.

### **Tidak berbohong**

Pustakawan sangat diharapkan tidak membohongi pengunjung/pengguna, apalagi pelanggannya. Pengunjung/pengguna yang tidak mempunyai pengetahuan tentang perpustakaan atau layanan-layanan apa saja yang ada di perpustakaan misalnya, mengharapkan kejujuran pustakawan dalam memberikan penjelasan teknis perpustakaan tersebut. Apabila mereka mencium bau kebohongan

dalam penjelasan itu pengunjung/pengguna akan meragukan kebenaran penjelasan selanjutnya.

### **Karakter Berwibawa**

Memiliki karakter berwibawa (compelling personality) tidak mudah. Namun seperti halnya karakter meyakinkan karakter berwibawa mempunyai peranan penting dalam keberhasilan menjual informasi. Karakter berwibawa dapat membimbing orang lain melakukan sesuatu sesuai dengan anjuran atau saran pemilik karakter. Semakin menonjol karakter berwibawa pustakawan semakin besar pula kemungkinan mereka dapat meyakinkan konsumen menggunakan jasa layanannya. Karakter berwibawa dapat dibangun dengan mempraktekkan tiga pedoman yang berikut secara tekun.

### **Membangun kepandaian menguasai diri**

Pustakawan wajib mampu memaksa dirinya melakukan hal-hal yang diperlukan guna memperlancar proses pelayanan (walaupun mereka tidak menyukai hal itu). Dalam batas-batas tertentu hendaknya mereka bersedia menerima keberatan, kritik, pendapat atau saran pengguna yang tidak sama dengan pendapat mereka sendiri.

Salah satu latihan untuk membangun kepandaian menguasai diri adalah berhemat, yaitu mengekang diri untuk tidak mengeluarkan uang sepeser pun kecuali diperlukan. Tidak semua orang dapat melakukan penghematan, karena hal itu berarti mengekang berbagai macam keinginan mereka. Perlu ditekankan bahwa dalam hal ini tujuan berhemat bukannya menghindari pemborosan, melainkan untuk berlatih menguasai diri.

### **Membangun kebulatan tekad menyelesaikan tugas**

Seperti diutarakan terdahulu, pustakawan harus menilik kebulatan tekad dalam menyelesaikan pekerjaan dengan penuh semangat dan dedikasi yang tinggi, untuk mencapai hasil yang maksimal.

## **Membangun Kecepatan berpikir dalam menghadapi pengguna**

Kemampuan berpikir cepat dalam menghadapi masalah, dapat dibangun dengan menganalisis keberhasilan dalam setiap pekerjaan. Hasil analisis tersebut kemudian dipraktikkan pada pertemuan lain, untuk itu setiap saat menyelesaikan pertemuan hendaknya pustakawan mencatat keberhasilannya menjawab pertanyaan dan menangani keberatan yang diajukan pengguna. Mereka tidak perlu memikirkan ketidak berhasilannya, kecuali hal itu merupakan kesalahan yang fatal. Kebiasaan seperti itu akan membantu pustakawan selalu berpikir positif dan membangun karakter positif pula. Di samping itu kebiasaan tersebut juga membantu mereka bersikap optimis dalam menghadapi situasi kritis, penuh harap dan panjang akal.

## **Karakter Dinamis**

Tidak banyak orang yang benar-benar dinamis. Hal itu disebabkan karena untuk berkarakter dinamis seseorang harus memiliki (atau berhasil membangun) kombinasi ketiga karakter merak ati, meyakinkan, dan berwibawa secara seimbang. Di samping itu ditunjang rasa percaya diri yang tinggi dan penuh antusiasme. Unsur keseimbangan tersebut adalah kunci keberhasilan membangun karakter dinamis. Untuk mendapatkan keseimbangan itu pustakawan harus berani berusaha keras dan tekun mencobanya. Bagi Pustakawan harus menumbuhkan rasa percaya diri dan antusiasme yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya.

## **Penutup**

Karakter unggul merupakan salah satu kunci keberhasilan pustakawan membangun karier pekerjaannya. Karakter seseorang terbentuk dari kombinasi berbagai macam sifat bawaan dan pengaruh corak lingkungan social yang mengelilinginya sejak kecil. Oleh karena itu karakter seseorang tidak pernah identik dengan orang lain. Walaupun demikian dalam batas tertentu karakter seseorang dapat dikembangkan. Ada empat karakter khusus yang bisa dibangun untuk menunjang

keberhasilan pustakawan yaitu, merak ati, meyakinkan, berwibawa dan dinamis. Karakter merak ati menyebabkan orang lain menyukainya. Karakter seperti itu terlebih lebih diperlukan bila mana suasana meningkatkan pelayanan kepada pengunjung/ pengguna. Karakter merak ati dapat dibangun dengan latihan tidak membicarakan diri sendiri secara berlebihan, selalu mencari hal-hal yang positif tentang orang lain, menghormati diri sendiri tetapi tidak memanjakannya, mengendalikan pendapat, penuh perhatian kepada orang lain dan murah senyum.

Karakter meyakinkan menyebabkan orang lain mempercayai dan dapat menerima saran pemiliknnya. Bagi pustakawan karakter ini dapat dibangun dengan jalan mendalami pengetahuan tentang layanan perpustakaan yang mereka tawarkan dan tidak pernah berbohong kepada para pengunjung/pengguna dan pelanggan.

Karakter berwibawa dapat dibangun dengan jalan membangun kepandaian menguasai diri, kebulatan tekad menyelesaikan tugas dan kecepatan berpikir.

Dilain pihak, karakter dinamis dapat tumbuh bilamana pustakawan memiliki karakter merak ati, meyakinkan dan berwibawa secara seimbang. Di samping itu, mereka juga wajib mempunyai sifat percaya diri yang tinggi dan penuh antusiasme. Menanamkan keyakinan yang positif tentang kedudukan dan tugas yang mereka jalankan.

## **Daftar Bacaan**

- Damayani, Ninis Agustini. Dra, M.Lib. (2006). *“Memasarkan Lembaga Informasi: Sebuah Strategi”* Bandung.
- M. Yusup,Pawit, Drs. M.S. (2006). *“Library Service dan Digital Library: Memberdayakan Sistem Layanan Informasi Digital Secara Mandiri di dan melalui Perpustakaan”* Bandung.
- Rohanda, H, Drs, M.Si. (2006). *Strategi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi (Menuju Research University)*, Bandung.
- Sinaga, Dian. Drs, M.Si. (2006). *“Kreatif Menulis Bagi Pustakawan”* Bandung.
- Sutojo, Siswanto. (2003). *Salesmanship (Keahlian Menjual Barang dan Jasa)*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.