

## **Peran Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi**

**Ekma Nada Putri<sup>1</sup>, Anis Masruri<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Pascasarjana, Universitas Islam Negeri, Yogyakarta Indonesia, 55702

<sup>2</sup> Universitas Islam Negeri, Yogyakarta Indonesia, 55702

Abstract	Article Info
<p><i>The This article analyzes the catalytic role of librarians emotional intelligence in improving the quality of information services, in response to the demand for empathetic service in the era of information overload. This study uses qualitative research methods with a library research approach to synthesize and analyze relevant scientific literature. The result reveal three main findings: First, emotional intelligence (including self-awareness, self-regulation, empathy, social skills, and motivation) manifest in specific service behaviors that drive effective interactions. Second, emotional competence functions as an amplifier for librarian technical competencies, where technical expertise will have a greater impact if delivered through an empathetic attitude and good communication. Third, a strong convergence was found between the dimensions of emotional intelligence and the SERVQUAL service quality model, particularly in the dimensions of dimensions of empathy and assurance, indicating that service quality is fundamentally shaped by positive emotional interactions. The conclusion of this study affirms that emotional intelligence is not merely a complement, but a critical foundation and strategic lever in efforts to achieve prime information services. Therefore, the main recommendation is the need to systematically integrate emotional intelligence development programs into library professional training and coaching.</i></p>	<p><b>Article history:</b> Recived : 26 Nov 2025 Revised : 28 Des 2025 Accepted: 8 Jan 2026</p> <hr/> <p><b>Keywords:</b> Emotional Intelligence Information Service Quality Interpersonal Communication Librarian SERVQUAL Model</p>

---

**Corresponding Author:** Putri, 24200012002@student.uin-suka.ac.id

### **1. Pendahuluan**

Di era digital yang ditandai dengan *information overload*, pemustaka sering kali mengalami kebingungan dan kecemasan dalam mencari informasi yang valid dan relevan (Anggraini et al., 2025)(Anggraini et al., 2025). Fenomena sosial ini diperparah oleh transformasi perpustakaan dari sekadar penyimpan koleksi menjadi pusat layanan informasi yang menuntut interaksi manusiawi yang kompleks (Santoso, 2025). Pada saat yang sama, tuntutan masyarakat akan layanan publik yang cepat, akurat, dan empatik semakin meningkat (Majidah & Masruri, 2025). Kondisi ini menjadikan interaksi personal antara pustakawan dan pemustaka sebagai faktor penentu kualitas layanan, di mana aspek teknis saja tidak lagi mencukupi tanpa dilandasi oleh kemampuan mengelola dinamika emosional dalam setiap interaksi layanan (Rahman & Batubara, 2025; Unyil & Pauzi, 2025).

Meskipun berbagai studi telah mengonfirmasi pentingnya kualitas layanan, perhatian utama masih terbatas pada optimalisasi aspek instrumental seperti teknologi informasi dan manajemen koleksi, sementara aspek relasional dan emosional dari interaksi layanan justru terabaikan (Hanum, 2017; Unyil & Pauzi, 2025). Kajian mengenai faktor sumber daya manusia, khususnya dimensi psikologis pustakawan dalam interaksi layanan, masih terbatas dan sering kali hanya menyentuh aspek komunikasi secara umum. Beberapa literatur yang membahas kecerdasan emosional pun lebih banyak terpusat pada konteks kepemimpinan atau pengelolaan tim, belum secara spesifik mengeksplorasi mekanisme bagaimana kompetensi emosional pustakawan secara langsung memengaruhi pengalaman pemustaka dan kualitas hasil layanan informasi (Igiriza, 2017; Rahman & Batubara, 2025). Dengan demikian, terdapat celah untuk menyelidiki lebih dalam peran katalitik kecerdasan emosional sebagai jembatan antara kompetensi teknis pustakawan dengan

terciptanya interaksi layanan yang efektif dan berdampak pada peningkatan kualitas informasi yang diterima pemustaka (Sitorus & Nurhayani, 2023).

Berdasarkan evaluasi terhadap batasan-batasan dalam literatur terdahulu tersebut, penelitian ini secara khusus berfokus pada eksplorasi mekanisme kausal antara kecerdasan emosional pustakawan dengan peningkatan kualitas layanan informasi (Rahman & Batubara, 2025). Fokus ini ditentukan untuk menjawab celah yang teridentifikasi, yakni kurangnya kajian yang mengaitkan secara langsung kompetensi emosional pustakawan melalui komponen seperti empati, regulasi diri, dan keterampilan sosial dengan hasil akhir layanan berupa kepuasan pemustaka dan akurasi informasi yang diberikan (Siamak et al., 2017; Sitorus & Nurhayani, 2023; Yuliarti & Nurizzati, 2023). Dengan demikian, penelitian ini tidak sekadar mengonfirmasi adanya hubungan, tetapi berusaha menguraikan proses dinamika psikologis dan interaksional yang menjadikan kecerdasan emosional sebagai faktor pengungkit (*lever*) yang kritis dalam ekosistem layanan perpustakaan modern (Sumaryati et al., 2022).

Berdasarkan fokus tersebut, rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu "Bagaimana proses dan kontribusi kecerdasan emosional pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan informasi?". Argumen dasar penelitian adalah bahwa kecerdasan emosional berperan sebagai pengungkit yang memaksimalkan dampak kompetensi teknis. Hipotesis yang diajukan menyatakan bahwa tingkat kompetensi emosional pustakawan yang mencakup kesadaran diri, regulasi emosi, dan empati berbanding lurus dengan efektivitas interaksi layanan (Sitorus & Nurhayani, 2023). Pada akhirnya, hal ini akan meningkatkan kualitas output layanan berupa informasi yang akurat, responsivitas layanan, serta kepuasan dan loyalitas pemustaka.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Konsep dan Dimensi Kecerdasan Emosional

Kecerdasan Emosional (*Emotional Intelligence/EI*) merupakan sebuah konstruk psikologis yang merujuk pada kemampuan individu untuk mengenali, memahami, mengelola, dan memanfaatkan emosi baik emosi diri sendiri maupun emosi orang lain yang secara efektif memandu pikiran dan tindakan (Antonopoulou, 2024; Stoewen, 2024). Konsep ini dipopulerkan oleh Daniel Goleman (1995) yang mengadopsi dan mengembangkan model sebelumnya dari Peter Salovey dan John Mayer, menggeser paradigma kecerdasan tunggal (IQ) menuju pengakuan bahwa keberhasilan seseorang sangat dipengaruhi oleh kemampuan mengelola emosi (Goleman, 1998; Salovey & Mayer, 1990). Secara istilah, EI berbeda dari kecerdasan kognitif karena berfokus pada kompetensi sosial dan personal yang bersifat dinamis dan dapat dipelajari (Antonopoulou, 2024). Makna kecerdasan emosional dalam konteks profesional sangat mendalam, karena ia berperan sebagai penggerak utama dalam membangun hubungan interpersonal, mengelola stres, beradaptasi dengan perubahan, dan mengambil keputusan yang empatik (Stoewen, 2024). Secara konseptual, model Goleman mengelompokkan EI ke dalam lima dimensi atau kompetensi utama, yang terdiri dari: (1) Kesadaran Diri (*Self-Awareness*), yaitu kemampuan mengenali emosi dan dampaknya; (2) Pengaturan Diri (*Self-Regulation*), yaitu kemampuan mengelola dan mengarahkan emosi secara konstruktif; (3) Motivasi (*Motivation*), yaitu dorongan internal untuk mencapai tujuan; (4) Empati (*Empathy*), yaitu kemampuan memahami perasaan dan perspektif orang lain; serta (5) Keterampilan Sosial (*Social Skills*), yaitu kecakapan membina hubungan dan mempengaruhi orang lain (Hermawan et al., 2025; Marfu'ah, 2024). Kerangka lima dimensi ini menawarkan landasan teoritis yang kokoh, namun nilai praktisnya baru teruji ketika diterjemahkan ke dalam perilaku dan strategi yang dapat diamati dan dievaluasi dalam konteks layanan informasi yang dinamis.

Oleh karena itu, evaluasi terhadap kecerdasan emosional dalam penelitian ini berfokus pada kategorisasi perilaku operasional, metode pengukuran, dan contoh konkret penerapan setiap dimensi di lapangan (Rahman & Batubara, 2025). Secara operasional, kelima dimensi Goleman berfungsi sebagai kerangka kategorisasi yang langsung teramati dalam interaksi. Metode untuk

menilai dan mengembangkan kompetensi ini beragam, mulai dari observasi perilaku, wawancara mendalam dengan pustakawan dan pemustaka, hingga kuesioner psikometri (Farhanah & Zulaikha, 2016). Penelitian menunjukkan bahwa implementasi yang efektif mencakup aspek-aspek konkret seperti kemampuan pustakawan untuk tetap tenang dan profesional dalam menangani keluhan (pengaturan diri), memahami kebutuhan informasi yang belum sepenuhnya terartikulasi oleh pemustaka (empati), serta membangun komunikasi yang kooperatif untuk menggali kebutuhan informasi lebih dalam (keterampilan sosial) (Sitorus & Nurhayani, 2023). Sebuah studi menemukan bahwa pustakawan yang secara proaktif menunjukkan perhatian dan membina hubungan baik berhasil menciptakan pengalaman layanan yang positif, meskipun tantangan seperti kurangnya inisiatif individu masih ditemukan (Rahman & Batubara, 2025). Evaluasi ini menunjukkan bahwa meskipun kerangka konseptual telah mapan, keberhasilan penerapannya sangat bergantung pada kemampuan individu pustakawan untuk menginternalisasi dan mempraktikkan setiap dimensi tersebut dalam dinamika layanan yang nyata (Rum & Syamsuddin, 2024).

## 2.2 Peran Pustakawan dalam Layanan Informasi

Peran pustakawan dalam konteks layanan informasi telah mengalami evolusi dari sekedar *custodian* atau penjaga koleksi menjadi *facilitator* dan *navigator* pengetahuan di era digital (Thiruppathi, 2024). Secara konseptual, peran ini mengacu pada serangkaian fungsi dan tanggung jawab profesional yang dijalankan untuk memastikan aksesibilitas, akurasi, dan utilitas informasi bagi pemustaka (Rohmaniyah & Lizanett, 2024). Pada hakikatnya peran ini adalah interaksi langsung (*human interface*) dalam proses pencarian, penyaringan (*filtering*), dan pemaknaan (*sense-making*) informasi yang kompleks (Nurjannah, 2021). Konsep kualitas layanan informasi, sebagaimana diukur melalui model seperti *SERVQUAL*, menempatkan pustakawan sebagai aktor kunci dalam memenuhi dimensi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan/kepastian), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik) (HeryWihardikaGriadhi, 2018). Oleh karena itu, efektivitas peran pustakawan tidak lagi hanya dinilai dari penguasaan pengetahuan teknis (*subject expertise*) dan keterampilan literasi informasi, tetapi juga dari kemampuannya menjalin komunikasi interpersonal yang efektif dan memberikan pengalaman layanan yang memuaskan secara psikologis (Sumiati & Wijanaraga, 2020). Akibatnya sebuah evaluasi yang komprehensif terhadap peran ini memerlukan analisis yang tidak hanya mengakui aspek teknis dan interpersonal, tetapi juga mengkaji bagaimana kedua domain tersebut dioperasionalkan dan diukur dalam praktik layanan sehari-hari.

Berdasarkan kebutuhan evaluasi tersebut, peran pustakawan dapat dikategorikan melalui lensa kompetensi yang diperlukan untuk menjalankan fungsi layanan informasi yang berkualitas. Kategorisasi peran ini meliputi aspek-aspek teknis (*technical role*) seperti penelusuran dan organisasi informasi, serta aspek interpersonal (*relational role*) yang melibatkan komunikasi dan empati (Rahmawati & Safii, 2025; Wansyah et al., 2025). Evaluasi efektivitas peran ini memerlukan metode yang komprehensif, seperti observasi langsung terhadap interaksi layanan, analisis umpan balik pemustaka melalui survei kepuasan, dan penilaian kinerja berdasarkan indikator kualitas seperti ketepatan waktu respon dan akurasi informasi yang diberikan. Penelitian menunjukkan bahwa aspek kritis dari peran interpersonal, seperti kemampuan untuk aktif mendengarkan (*active listening*), mengklarifikasi kebutuhan ambigu, dan memberikan penjelasan dengan sabar sering kali menjadi penentu utama dalam persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan, bahkan melebihi kelengkapan koleksi (Sholihah & Masruri, 2024). Pustakawan yang berperan sebagai *knowledge navigator* tidak hanya memberikan daftar sumber, tetapi juga membimbing pemustaka melalui proses evaluasi kredibilitas sumber dengan sikap yang suportif, sehingga meningkatkan kepercayaan diri dan kemandirian pemustaka (Rahmawati & Safii, 2025). Dengan demikian, evaluasi terhadap peran pustakawan harus mengintegrasikan aspek teknis dan interpersonal secara seimbang untuk mendapatkan gambaran utuh tentang kontribusinya dalam menciptakan pengalaman layanan informasi yang unggul.

### 2.3 Kualitas Layanan Informasi di Perpustakaan

Kualitas layanan informasi di perpustakaan merupakan suatu konstruk multidimensi yang merujuk pada derajat kesesuaian antara harapan pemustaka dengan kinerja aktual layanan yang mereka terima (Yefani & Asmara, 2025). Kualitas layanan tidak hanya dinilai dari ketepatan dan kelengkapan informasi yang diberikan (akurasi dan relevansi), tetapi juga dari keseluruhan pengalaman interaksi selama proses layanan berlangsung (Risparyanto, 2022). Model teoritis yang banyak digunakan untuk mengukur konstruk ini adalah *SERVQUAL*, yang mendefinisikan kualitas layanan melalui lima dimensi utama: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Akhriana et al., 2024). Dalam konteks spesifik perpustakaan, dimensi empati dan jaminan yang mencakup sikap sopan santun, perhatian individual, serta kemampuan memberi kepercayaan dan rasa aman kepada pemustaka sering kali menjadi penentu kritis yang sangat dipengaruhi oleh kompetensi emosional pustakawan (Santi, 2025). Oleh karena itu, pemahaman tentang kualitas layanan memerlukan evaluasi yang tidak hanya mengonfirmasi adanya dimensi-dimensi tersebut, tetapi juga hanya mengkaji bagaimana dimensi-dimensi itu terwujud dan terukur dalam praktik nyata di lapangan.

Dengan melihat celah antara teori dan praktik tersebut, penelitian-penelitian terkini pun mengembangkan pendekatan untuk menangkap kompleksitas kualitas layanan secara lebih utuh. Pendekatan ini memisahkan dimensi yang dapat diukur secara objektif, seperti kecepatan akses dan akurasi informasi, dari dimensi subjektif yang terkait dengan pengalaman dan persepsi pemustaka, seperti perasaan dihargai atau dibantu dengan tulus (Wardani, 2025). Untuk mengukur dimensi subjektif ini, metode seperti observasi perilaku dan wawancara mendalam sering dianggap lebih tepat dibandingkan survei kuantitatif konvensional (Mashud & Dewi, 2022). Studi-studi lapangan menunjukkan bahwa dua pustakawan dengan kompetensi teknis setara dapat menerima penilaian kualitas yang berbeda secara signifikan, hanya karena perbedaan dalam kesabaran, keramahan, dan kemampuan memahami kebutuhan tersirat pemustaka (Sitorus & Nurhayani, 2023). Dengan demikian, kualitas layanan informasi pada akhirnya lebih merupakan hasil dari interaksi manusia yang berkualitas daripada sekadar produk dari sistem atau prosedur yang efisien.

### 3. Metode

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran dan menjelaskan mekanisme kecerdasan emosional pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan informasi, sebuah fenomena yang dipilih karena adanya kesenjangan antara tuntutan layanan yang empatik di era digital dengan dominasi kajian terdahulu pada aspek teknis. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi pustaka (*library research*), yang mengandalkan data sekunder berupa konsep, teori, dan temuan dari literatur ilmiah (Johnston, 2014; Snyder, 2019). Sumber data primer terdiri dari artikel jurnal, buku, dan prosiding terpercaya yang dipilih secara *purposive* berdasarkan kriteria: relevansi dengan topik kecerdasan emosional dan layanan informasi, konteks kepustakawanan, serta dipublikasikan dalam kurun waktu 10 tahun terakhir (2015-2025), dengan beberapa rujukan yang lebih tua (Kitchenham & Charters, 2007; Sitorus & Nurhayani, 2023). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui pencarian sistematis di database akademik dengan kata kunci "*Boolean*" serta penelusuran *snowballing* dari daftar referensi artikel kunci.

Proses analisis data dilaksanakan secara kualitatif interpretatif melalui tahapan yang sistematis (Ash-shiddiqi et al., 2025). Data yang telah terkumpul dari berbagai literatur terlebih dahulu diorganisasikan dan direduksi untuk menyaring informasi inti (Rijali, 2018). Selanjutnya, data didisplay secara naratif untuk memetakan hubungan antar konsep sebelum dilakukan analisis tematik sebagai tahap inti. Dalam analisis tematik, peneliti menafsirkan pola, hubungan, dan tema yang muncul guna memahami mekanisme pengaruh kecerdasan emosional (Ahmed et al., 2025). Temuan dan interpretasi ini diverifikasi dengan merujuk kembali ke sumber asli, sehingga pada akhirnya dapat dirumuskan suatu sintesis teoritis tentang peran kecerdasan emosional sebagai pengoptimal kualitas layanan informasi.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Kecerdasan Emosional sebagai Penggerak Interaksi Layanan

Kecerdasan emosional pustakawan termanifestasi secara konkret dalam perilaku dan strategi interaksi layanan yang dapat diamati. Dalam pembahasan ini, kecerdasan emosional diposisikan bukan hanya sebagai atribut personal pustakawan, tetapi sebagai faktor katalitik yang memperkuat dan mengoptimalkan kompetensi teknis dalam proses layanan informasi. Dimensi kesadaran diri (*self-awareness*) dan pengaturan diri (*self-regulation*) menjadi fondasi untuk menjaga stabilitas emosional di tengah tekanan layanan. Pustakawan yang memiliki kedua kompetensi ini menunjukkan ketenangan dan profesionalisme saat menghadapi keluhan, pertanyaan berulang, atau permintaan yang kompleks dari pemustaka, sehingga mencegah eskalasi konflik dan menciptakan lingkungan layanan yang kondusif (Rum & Syamsuddin, 2024; Sitorus & Nurhayani, 2023).

Dimensi selanjutnya empati dan keterampilan sosial menggerakkan kualitas interaksi dari tingkat transaksional menjadi relasional. Empati memungkinkan pustakawan memahami kebutuhan informasi yang belum sepenuhnya terartikulasi oleh pemustaka, sementara keterampilan sosial memfasilitasi komunikasi yang jelas, persuasif, dan kooperatif. Kombinasi ini menghasilkan praktik *active listening*, respons yang sesuai dengan keadaan emosional pemustaka, serta kemampuan membangun rapport yang memperlancar seluruh proses layanan (Rahman & Batubara, 2025). Dengan demikian, kecerdasan emosional berfungsi sebagai alat operasional langsung yang mengelola dinamika manusiawi dalam setiap interaksi.

### 4.2 Kecerdasan Emosional sebagai Penguat Kompetensi Teknis

Temuan penelitian menunjukkan bahwa peran pustakawan telah berevolusi menuju suatu paradigma di mana kompetensi teknis dan relasional harus bersinergi. Dalam paradigma ini, penguasaan keterampilan teknis seperti penelusuran informasi, pengelolaan sumber daya digital, dan penyampaian informasi yang akurat tetap menjadi fondasi utama layanan, namun efektivitasnya sangat ditentukan oleh cara kompetensi tersebut diimplementasikan dalam interaksi langsung dengan pemustaka (Rahmawati & Safii, 2025). Oleh karena itu, kecerdasan emosional tidak diposisikan sebagai pengganti keahlian teknis, melainkan sebagai faktor pendukung yang menentukan kualitas penyampaian dan penerimaan layanan informasi.

Dalam konteks tersebut, kecerdasan emosional pustakawan dapat dipahami sebagai faktor *katalitik*, yaitu faktor yang berfungsi mempercepat dan mengoptimalkan dampak kompetensi teknis tanpa menggantikannya. Kecerdasan emosional berperan sebagai katalis yang menjembatani keahlian teknis pustakawan dengan pengalaman layanan yang dirasakan oleh pemustaka. Kompetensi teknis yang sama dapat menghasilkan tingkat kepuasan layanan yang berbeda ketika disampaikan oleh pustakawan dengan tingkat kecerdasan emosional yang berbeda pula (Rahman & Batubara, 2025). Pustakawan yang memiliki kemampuan empati, pengaturan emosi, dan keterampilan sosial yang baik mampu menggali kebutuhan informasi pemustaka secara lebih mendalam, menyampaikan hasil penelusuran dengan komunikasi yang jelas dan sabar, serta menyesuaikan pendekatan layanan dengan kondisi emosional pemustaka. Sebaliknya, tanpa dukungan kecerdasan emosional yang memadai, kompetensi teknis berpotensi tidak tersampaikan secara optimal karena terhambat oleh pendekatan layanan yang kaku, kurang responsif, atau minim empati. Kondisi ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional bekerja secara katalitik dengan memperkuat fungsi kompetensi teknis dalam praktik layanan, sehingga keahlian pustakawan tidak hanya akurat secara substansi, tetapi juga efektif secara interaksional. Dengan demikian, investasi dalam pengembangan kompetensi teknis pustakawan akan memberikan hasil yang lebih maksimal apabila disertai dengan penguatan kecerdasan emosional sebagai faktor pengungkit dalam kualitas layanan informasi.



### 4.3 Kecerdasan Emosional sebagai Dasar Kualitas Layanan

Analisis yang mendalam mengungkap konvergensi yang erat antara dimensi kecerdasan emosional dengan model kualitas layanan *SERVQUAL*. Kecerdasan emosional terbukti menjadi dasar psikologis dan perilaku dari beberapa dimensi kualitas layanan yang paling subjektif namun kritis. Secara spesifik kompetensi emosional pustakawan secara langsung membentuk persepsi pemustaka terhadap dimensi empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*), serta turut memperkuat keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) layanan.

Tabel 1. Konvergensi Dimensi Kecerdasan emosional dengan Kualitas Layanan

Dimensi Kecerdasan Emosional (Goleman, 1998)	Manifestasi Operasional dalam Layanan	Dimensi Kualitas Layanan (SERVQUAL) yang Terpengaruh
Empati dan Keterampilan Sosial	<i>Active listening</i> , memahami kebutuhan tersirat, komunikasi adaptif dan kooperatif (Rahman & Batubara, 2025; Sitorus & Nurhayani, 2023)	Empati, Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) (Santi, 2025; Wardani, 2025)
Kesadaran Diri dan Pengaturan Diri	Menjaga sikap profesionalisme dan tenang di bawah tekanan, mengelola emosi negatif (seperti frustrasi) agar tidak mengganggu layanan (Rum & Syamsuddin, 2024; Sitorus & Nurhayani, 2023)	Jaminan ( <i>assurance</i> ), keandalan ( <i>reliability</i> ) (Akhriana et al., 2024; Santi, 2025)
Motivasi	Inisiatif proaktif untuk membantu, gigih dalam menyelesaikan permintaan yang kompleks, berkomitmen pada standar layanan prima (Farhanah & Zulaikha, 2016)	Keandalan ( <i>reliability</i> ), Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) (Yefani & Asmara, 2025)

Tabel konvergensi ini menjelaskan mengapa dua pustakawan dengan kapasitas teknis setara dapat menerima penilaian kualitas yang berbeda signifikan dari pemustaka. Perbedaan itu terletak pada pengalaman interaksi yang dibentuk oleh kecerdasan emosional. Tabel 1 secara visual menjabarkan mekanisme tersebut: perilaku layanan yang bersumber dari kompetensi emosional langsung memengaruhi persepsi terhadap dimensi kualitas tertentu. Implikasi strategisnya sangat jelas: upaya peningkatan kualitas layanan perpustakaan yang hanya berfokus pada indikator teknis dan fisik (seperti kecepatan akses atau kelengkapan koleksi) akan kurang efektif jika mengabaikan pelatihan kecerdasan emosional, karena justru aspek-aspek yang dibentuknya seperti perasaan dihargai, didengar, dan dipercayai seringkali menjadi penentu utama kepuasan dan loyalitas pemustaka dalam jangka panjang.

### 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terhadap literatur, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional pustakawan memainkan peran katalitik yang bersifat multidimensional dalam meningkatkan kualitas layanan informasi. Peran ini terwujud melalui tiga mekanisme utama. Pertama, kecerdasan emosional berfungsi sebagai penggerak interaksi layanan yang efektif, di mana dimensi-dimensinya (terutama kesadaran diri, pengaturan diri, empati, dan keterampilan sosial) diterjemahkan langsung ke dalam perilaku layanan yang lebih sabar, responsif, dan memahami kebutuhan pemustaka. Kedua, ia bertindak sebagai penguat atau pengoptimal (*amplifier*) bagi kompetensi teknis. Tanpa landasan kecerdasan emosional yang memadai, keahlian teknis pustakawan berisiko tidak mencapai dampak maksimal karena terhalang oleh komunikasi dan pendekatan yang kurang empatik. Ketiga, kecerdasan emosional merupakan dasar psikologis dari kualitas layanan itu sendiri, khususnya untuk dimensi-dimensi subjektif namun kritis dalam model *SERVQUAL* seperti empati dan jaminan.

Implikasi dari kesimpulan ini bersifat praktis dan strategis. Upaya peningkatan kualitas layanan informasi di perpustakaan tidak boleh lagi hanya terfokus pada pembenahan aspek teknis, sistem, dan koleksi. Pengembangan kecerdasan emosional pustakawan harus menjadi agenda strategis yang terintegrasi, melalui program pelatihan, pembinaan, dan penciptaan iklim kerja yang mendukung kesejahteraan psikologis. Dengan demikian, perpustakaan dapat benar-benar bertransformasi dari sekadar penyedia informasi menjadi pusat layanan yang berpusat pada manusia (*human-centered*), yang tidak hanya memenuhi kebutuhan kognitif tetapi juga kebutuhan emosional pemustaka, sehingga mendukung terciptanya pengalaman belajar dan riset yang lebih bermakna dan memuaskan.

### Daftar Pustaka

- Ahmed, S. K., Mohammed, R. A., Nashwan, A. J., Ibrahim, R. H., Abdalla, A. Q., M. Ameen, B. M., & Khdir, R. M. (2025). Using thematic analysis in qualitative research. *Journal of Medicine, Surgery, and Public Health*, 6, 1–6. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.glmedi.2025.100198>
- Akhriana, A., Irmayana, A., Layuk, N. S., Irmawati, Matulada, M. A., & Heluth, S. O. S. (2024). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Dipa Makassar Menggunakan Metode Servqual. *JURNAL SISTEM INFORMASI DAN TEKNOLOGI INFORMASI*, 13(1), 34–49. <https://ejournal.undipa.ac.id/index.php/jusiti/article/view/1555>
- Anggraini, H., Erlianti, G., Informasi, I., & Padang, U. N. (2025). Pengaruh Information Overload terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Mahasiswa Tingkat Akhir Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Universitas Negeri Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusa*, 9(1), 7540–7546. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/25712>
- Antonopoulou, H. (2024). The Value of Emotional Intelligence : Self-Awareness , Self- Regulation , Motivation , and Empathy as Key Components. *Technium Education and Humanities*, 8, 78–92. <https://doi.org/10.47577/teh.v8i.9719>
- Ash-shiddiqi, H., Sinaga, R. W., & Audina, N. C. (2025). Kajian Teoritis: Analisis Data Kualitatif. *JURNAL EDUKATIF*, 3(2), 333–343. <https://ejournal.edutechjaya.com/index.php/edukatif/article/view/1628>
- Farhanah, N., & Zulaikha, S. R. (2016). Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Kinerja Pustakawan Di Perpustakaan. *JURNAL KAJIAN INFORMASI & PERPUSTAKAAN*, 4(2), 179–190. <https://jurnal.unpad.ac.id/jkip/article/view/9971>
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. Bantam Books.
- Hanum, F. (2017). Psikologi Layanan Terhadap Pemustaka Dan Kualitas Layanan Prima. *IQRA': JURNAL PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI*, 11(01), 101–113. <https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/796>
- Hermawan, R., Yurna, Salsabila, & Maghfiroh, V. S. (2025). Dimensi Kecerdasan Emosional Siswa dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam : Tinjauan Teori Goleman dan Salovey pembelajaran PAI dapat menurunkan perilaku agresif dan meningkatkan empati siswa . *Hikmah: Jurnal Studi Pendidikan Agama Islam*, 2(3), 1–17. <https://ejournal.aripafi.or.id/index.php/Hikmah/article/view/1250>
- HeryWihardikaGriadhi, M. (2018). An Evaluation on Library Services Using Servqual Method. *SHS Web Conf.*, 42(00071), 1–7. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20184200071>
- Igiriza, M. (2017). Kepemimpinan Di Perpustakaanberdasarkan Emotional Intelligence Dalam

- Menghadapi Globalisasi Informasi. *Khizanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 5(1), 113–120. <https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/khizanah-al-hikmah/article/view/2355>
- Johnston, M. P. (2014). Secondary Data Analysis : A Method of which the Time Has Come. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)*, 3, 619–626. <https://www.qqml-journal.net/index.php/qqml/article/view/169>
- Kitchenham, B., & Charters, S. M. (2007). Guidelines for performing Systematic Literature Reviews in Software Engineering. In *EBSE Technical Report*.
- Majidah, M. N., & Masruri, A. (2025). Keterampilan Sosial Pustakawan dalam Menghadapi Masyarakat Informasi di Era Information Overload. *Media Informasi*, 34(1), 84–102. <https://jurnal.ugm.ac.id/v3/MI/article/view/21491>
- Marfu'ah, U. (2024). Integrasi Nilai-nilai Kecerdasan Emosional Perspektif Daniel Goleman. *MA'ALIM: Jurnal Pendidikan Islam*, 5(1), 109–126. <https://doi.org/10.21154/maalim.v5i1.8675>
- Mashud, A. R., & Dewi, R. O. (2022). Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan pada Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan. *Abdi Pustaka: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 2(2), 58–63. <https://doi.org/10.24821/jap.v2i2.6960>
- Nurjannah. (2021). Peran Pustakawan Dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka Di Perpustakaan IAIN Lhokseumawe. *Liwaul Dakwah: Jurnal Kajian Dakwah Dan Masyarakat Islam*, 11(1), 41–61. <https://journal.iainlhokseumawe.ac.id/index.php/liwauldakwah/article/view/254>
- Rahman, F., & Batubara, A. K. (2025). Emotional Intelligence of Librarians in Serving Users at the Library of Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *TADWIN: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 6(1), 115–124. <https://doi.org/10.19109/tadwin.v6i1.29264>
- Rahmawati, D., & Safii, M. (2025). The Role of Librarian Interpersonal Communication in Supporting Library Users ' Information Literacy : A Systematic Literature Study. *JURNAL PUSTAKA ILMIAH*, 11(2), 232–244. <https://jurnal.uns.ac.id/jurnalpustakailmiah/article/view/103118>
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81–95. <https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/alhadharah/article/view/2374>
- Risparyanto, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan dan Aktivitas Kegiatan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Era 4 . 0. *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*, 13(2), 89–100. <https://doi.org/10.20885/unilib.Vol13.iss2.art4>
- Rohmaniyah, & Lizanett, A. S. (2024). Peran Pustakawan Terhadap Pelayanan Pendidikan Pemakai Perpustakaan. *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, Dan Humaniora*, 2(4), 272–281. <https://jurnal.kolibi.org/index.php/kultura/article/view/1327>
- Rum, M., & Syamsuddin. (2024). Pentingnya Membangun Kecerdasan Emosional Pustakawan Di Lingkungan Kerja Pelayanan Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Jambi. *Baitul 'Ulum: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 8(2), 17–30. <https://doi.org/10.30631/baitululum.v8i2.236>



- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG#bibliography>
- Santi, T. (2025). Dinamika Stres Dan Konflik Di Perpustakaan: Pendekatan Negosiasi Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan. *Iqra: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 19(2), 360–377. <https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/viewFile/26351/11039>
- Santoso, J. (2025). Transformasi Perpustakaan Akademik di Era Digital : Tantangan dan Peluang. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 8(2), 201–210. <https://journal.uui.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/40822>
- Sholihah, H. A., & Masruri, A. (2024). Membangun Keterampilan Interpersonal Pustakawan. *TIK Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 8(1), 19–28. <https://doi.org/10.29240/tik.v>
- Siamak, M., Haqguyan, Z., & Alizadeh, H. (2017). Survey Of Impact Of Gender On Emotional Intelligence Of Librarians. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, 129–140. <https://qqml-journal.net/index.php/qqml/article/view/219>
- Sitorus, R., & Nurhayani. (2023). Emosional Quality Service Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Asahan. *Journal of Education Research*, 4(3), 1360–1368. <https://jer.or.id/index.php/jer/article/view/389>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Stoewen, D. L. (2024). The Vital Connection Between Emotional Intelligence and Well-Being — Part 1: Understanding Emotional Intelligence And Why It Matters. *The Canadian Veterinary Journal*, 65(2), 182–184. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10783582>
- Sumaryati, N., Yusup, P. M., Khadijah, U. L. S., & Suminar, J. R. (2022). Kecerdasan Emosional Pustakawan Dalam Manajemen Konflik Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Di Karawang. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 18(1), 73–85. <https://jurnal.ugm.ac.id/v3/BIP/article/view/3956>
- Sumiati, E., & Wijanaraga, I. W. (2020). INDONESIAN JOURNAL OF LIBRARIANSHIP HOW DO LIBRARIANS SERVE USERS IN DIGITAL LITERACY ERA ? Case Study at Governance Institute of Home Affairs HOW DO LIBRARIANS SERVE USERS IN DIGITAL LITERACY ERA ? *Indonesian Journal of Librarianship*, 1(1), 33–43. <https://ejournal.ipdn.ac.id/IJOLIB/article/view/1109>
- Thiruppathi, K. (2024). Librarian's Role In The Digital Age: Reimagining The Profession In The Era Of Information Abundance. *International Journal of Library and Information Science*, 13(1), 1–9. [https://lib-index.com/index.php/IJLIS/article/view/IJLIS\\_13\\_01\\_001](https://lib-index.com/index.php/IJLIS/article/view/IJLIS_13_01_001)
- Unyil, & Pauzi. (2025). Peran Kecerdasan Emosional Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Kearsipan*, 4(2), 59–71. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/JIPKA/article/view/92411>
- Wansyah, A., Saputra, H. E., & Maryaningsih. (2025). Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Bengkulu. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 12(1), 459–464. <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/prof/article/download/8827/6021>

- Wardani, D. K. (2025). User Perceptions of the Service Quality of Soepardjo Roestam Library , Ministry of Home Affairs Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Soepardjo Roestam , Kementerian Dalam Negeri. *Indonesian Journal of Librarianship*, 6(1), 34–51. <https://ejournal.ipdn.ac.id/index.php/IJOLIB/article/view/5248>
- Yefani, P., & Asmara, R. (2025). Pengukuran Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode SERVQUAL Dan Importance Performance Analysis (IPA) Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Pustaka Karya : Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 13(1), 61–73. <https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/pustakakarya/article/view/15660>
- Yuliarti, L. N., & Nurizzati. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang. *Scinary*, 01(03), 85–88. <https://scinary.ppj.unp.ac.id/index.php/scinary/article/view/39>