



ANALISIS *HOSPITALITY* PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN INFORMASI DI PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA SALATIGA

Meliana¹, Rudy Latuperissa², Tintien Koerniawati³

Universitas UKSW
meli35356@gmail.com

Info Artikel :

Diterima : 12 Juli 2022

Disetujui : 21 Juli 2023

Dipublikasikan : 25 Agustus 2023

ABSTRAK

Kata Kunci :
Hospitality,
Layanan,
Pustakawan,
Informasi

Penelitian ini merupakan studi analisis *hospitality* pustakawan dalam memberikan layanan informasi di perpustakaan daerah kota salatiga, Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengeksplorasi secara mendalam sehingga mampu menjelaskan bagaimana layanan informasi pustakawan dalam memberikan layanan informasi di perpustakaan dengan menggunakan analisis *hospitality*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2023 di perpustakaan daerah kota salatiga. Informan yang terlibat dalam penelitian ini berjumlah 3 orang. Data penelitian dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Hasil menunjukkan bahwa pustakawan sudah menerapkan layanan *hospitality* dalam memberikan layanan informasi. Saran bagi peneliti selanjutnya agar lebih memperdalam lagi untuk menggali permasalahan yang ada di perpustakaan tersebut perlu diperhatikan sekaligus dikembangkan lebih baik lagi dalam pemanfaatan serta penguasaan teknologi informasi guna pelayanan informasi yang maksimal bagi pemustaka.

ABSTRACT

Keywords :
Hospitality,
Service,
Librarian,
Information

This research is a hospitality analysis study of librarians role in providing information services at the Salatiga City Regional Library. The purpose of this research is to explore in depth how librarians provide information services in the library using hospitality analysis. This research is descriptive qualitative research using a case study approach. This research was conducted in May 2023 at the Salatiga City Regional Library. The informants involved in this research were three people. The results show that librarians have implemented hospitality services when providing information services. Suggestions for further research to further deepen and explore the problems that exist in the library need to be considered as well as developed in the use and mastery of information technology for maximum information services for users.

PENDAHULUAN

Hospitality merupakan keramah-ramahan dalam memberikan layanan kepada pemustaka agar menciptakan suasana yang menjadikan pengguna mendapatkan pelayanan yang baik. sehingga pengguna akan datang berkunjung lagi secara berkelanjutan dan *hospitality* pustakawan merupakan suatu sikap baik yang dimiliki oleh pustakawan dimana pustakawan tersebut dapat selalu bersikap ramah dalam melayani

pemustaka/pengguna sehingga komunikasi yang terjadi dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang diinginkan. Semakin berkembangnya informasi dikalangan masyarakat sebagai pengguna perpustakaan sehingga memfokuskan area utama pentingnya hospitality dalam perpustakaan membantu strategi layanan di perpustakaan yang berdasarkan pada apa yang dibutuhkan pengguna/pemustaka.

Menurut pendapat (Hergina Aulia Pramita, 2022). hospitality merupakan bagaimana cara kita menerima dan menghibur tamu, pengunjung, atau orang asing dengan keterbukaan dan niatan yang baik. Hospitality akan sangat berkaitan dengan cara seseorang dalam bersikap ramah melayani tamu, atau pengunjung suatu institusi dalam hal ini adalah perpustakaan. Hospitality disebut juga sebagai keramah-tamahan menurut (Andipriadi, 2022) memberikan perasaan puas bagi pengguna perpustakaan. Apabila lingkungan perpustakaan mampu menciptakan atmosfer keramah-tamahan ini, maka feedback yang didapat oleh pihak perpustakaan adalah loyalitas dan sebuah hubungan (linked) yang saling mendukung antara pengguna dan pengelola perpustakaan. Dalam mendukung istilah hospitality ini, maka bentuk keramah-tamahan yang dapat ditawarkan oleh perpustakaan adalah dengan mengumpulkan berbagai macam material yang berkaitan dengan beragam industri, bidang dan ilmu pengetahuan. Berdasarkan masalah tersebut maka pentingnya dilakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan oleh perpustakaan daerah kota salatiga yang berhubungan langsung dengan masyarakat untuk mencari informasi dan ilmu pengetahuan agar masyarakat memiliki pengetahuan yang luas. karena dilihat dan diamati perpustakaan daerah kota salatiga sudah banyak diminati di dalam sekolah-sekolah dan perguruan tinggi yang ada di kota salatiga dan mengetahui gambaran aspek hospitality pustakawan di perpustakaan daerah kota salatiga karena perpustakaan mampu melayani berbagai kalangan pengguna tanpa batas tertentu atau dalam kata lain mampu melayani segala lapisan masyarakat yang memiliki berbagai karakteristik dan kebutuhan informasi.

Bertujuan untuk dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengeksplorasi secara mendalam sehingga mampu menjelaskan bagaimana layanan informasi pustakawan dalam memberikan layanan informasi di perpustakaan dengan menggunakan analisis hospitality. Permasalahan yang ada dalam layanan di perpustakaan daerah kota salatiga mencakup masalah layanan yang ada di perpustakaan daerah kota salatiga hospitality perlu dilakukan dan diterapkan dengan baik sehingga dapat memberikan kenyamanan dan layanan yang memuaskan pemustaka pada saat berkunjung di perpustakaan daerah kota salatiga salah satu cara memastikan hal tersebut adalah dengan melakukan analisis kinerja hospitality dalam memberikan layanan dan informasi kepada pemustaka sehingga memberikan kesan yang baik terhadap perpustakaan tersebut.

Adapun penelitian sebelumnya dilakukan oleh (Faye Hall Jackson, 2019) dengan judul "*Hospitality Students Perception College Library Service Quality: Importance Performance Analysis*". Penelitian ini bertujuan untuk melihat pentingnya tanggapan pemustaka dalam merasakan kualitas pelayanan perpustakaan untuk pemustaka manajemen hospitality. Dan juga, sebagai usaha yang dibuat untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dari kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi mereka akan layanan perpustakaan. Dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan hospitality pustakawan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipakai pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif deskriptif menjelaskan dan menguraikan

kondisi permasalahan yang ada pada obyek penelitian, yang kemudian dianalisa dan berusaha dicarikan solusi yang terbaik. Metode observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif dimana peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber penelitian. Metode dokumentasi yaitu adalah setiap bahan tertulis maupun film, lain dari record yang dimiliki oleh seseorang. Metode ini digunakan dalam penelitian ini agar penulis dapat menyajikan data lebih kredibel dan dapat dipercaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari informan mengatakan bahwa pustakawan memberika layanan yang baik kepada pengunjung sehingga pengunjung merasa puas dengan layanan yang diberikan, dan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan layanan yang diberikan dari sini lah kita melihat bahwa perlunya menerapkan hospitality/keramah-tamahan dalam pelayanan yang seharusnya memberikan kesan yang baik kepada pengunjung sehingga memberikan kesan yang baik untuk perpustakaan.tabel di bawah ini hasil wawancara dari informan oleh peneliti untuk mengetahui layanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pengunjung yang ada di perpustakaan.

Tabel.1. Daftar Narasumber Dan Informan

No	Informan	Data-data
1.	Fakultas: Teknologi Informasi Angkatan: 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Dalam layanan yang diberikan oleh pustakawan pengalaman Dewasa pertama kalinya berkunjung ke Perpustakaan pertama informasi yang disampaikan oleh pustakawan mengisi presensi pengunjung, menaruh tas atau barang bawaan wajib disimpan dalam loker pengunjung dan kunci nya bisa di bawa oleh pengunjung tersebut. dan jika ingin meminjam buku atau koleksi yang ada di perpustakaan harus memiliki kartu anggota sehingga bisa untuk meminjam koleksi yang ada di perpustakaan, dan cara untuk membuat kartu anggota tersebut ada beberapa formulir yang harus diisi KTP, KIA dan data diri pengunjung yang harus dilengkapi. • Setelah melengkapi pustakawan akan membuat atau mencetak kartu anggota yang dibuat tersebut. Proses pembuatannya tidak memakan waktu lama hanya diperlukan waktu 20 menit atau pun 30 menit sudah jadi dan sudah bisa diambil oleh anggota tersebut dan bisa langsung untuk meminjam koleksi yang ada di perpustakaan. dan Deswita juga mengatakan bahwa pustakawan dalam memberikan layanan atau pun informasi cukup baik, ramah dan memberikan informasi dengan baik kepada pengunjung (pemustaka)”. dan pustakawan sudah melayani dengan baik sesuai prosedur yang ada di perpustakaan.
2.	Status: Anggota Perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> • Pustakawan dalam memberikan layanan kepada pengunjung (Pemustaka) menurut bapak Adi Saputra pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan ramah ketika pengunjung mencari informasi tentang koleksi, pustakawan bisa untuk mengarahkan dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung (pemustaka), sehingga setiap pengunjung dapat mencari informasi melalui perpustakaan dan sebagai anggota bapak Adi Saputra juga mengatakan sudah sangat mengenal pustakawan yang ada di perpustakaan dan memberikan layanan yang baik dan nyaman kepada pengunjung. • Sehingga pengunjung merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan yang bertugas untuk melayani pengunjung, dan sejauh ini saya merasa bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik karena pustakawan juga sudah menerapkan layanan hospitality dalam memberikan informasi yang terkait dengan koleksi yang ada di perpustakaan”.
3.	Status: SMA	<ul style="list-style-type: none"> • Dia mengatakan dari sisi layanan yang diberikan oleh pustakawan masih kurang dalam melayani pengunjung karena ketika pengunjung bertanya tentang koleksi yang ada di perpustakaan mereka hanya memberikan informasi yang kurang baik

No	Informan	Data-data
		dari sisi pelayanan, sehingga membuat Diftha sulit untuk mendapatkan informasi yang ada di perpustakaan dan pemustaka juga dalam memberikan pelayanan kurang ramah ketika pengunjung ingin bertanya ketika ekspresi muka pemustaka tiba-tiba berubah bete ketika pengunjung bertanya banyak hal tentang koleksi atau pun layanan apa saja yang ada di perpustakaan dan kurang ramah dengan pengunjung.

Maka dari itu dibuatlah pertanyaan untuk mengetahui bagaimana layanan perpustakaan dalam memberikan informasi kepada pmustaka, Dari hasil informasi yang peneliti peroleh pustakawan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung (pemustaka) sehingga bisa dimengerti dan dipahami oleh pengunjung pada saat pustakawan menyampaikan kepada informasi tentang peraturan dan tata tertib yang ada di perpustakaan sehingga pengunjung dengan mudah untuk mengakses koleksi ataupun informasi yang ada. Dari hasil observasi, peneliti kedua sebagai anggota perpustakaan mengatakan bahwa layanan yang diberikan cukup baik kepada pengunjung dan ketika pengunjung bertanya kepada pustakawan terkait tentang koleksi dan cara peminjaman buku di perpustakaan dan pustakawan menjelaskan dengan baik dan ramah sehingga dapat dipahami oleh pengunjung.

Dari hasil wawancara dengan anak SMA tersebut memang ada perbedaan dalam memberikan layanan kepada pengunjung, akan tetapi tidak semua pustakawan yang membedakan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Karena setiap pustakawan memiliki sifat dan cara yang berbeda dalam memberikan layanan dan dengan cara yang berbeda-beda kepada setiap pengunjung, sehingga setiap pengunjung mendapatkan layanan yang berbeda juga karena setiap hari nya pustakawan secara bergantian di bidang layanan dan pastinya juga setiap hari pustakawan menjumpai pengunjung yang berbeda dari hari sebelumnya tidak sama.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung seharusnya tidak dibeda-bedakan karena semua pengunjung sama saja, tidak dibedakan dengan status yang sudah terdaftar menjadi anggota maupun yang belum terdaftar menjadi anggota. Disini dapat dilihat bahwa antara pengunjung yang sudah menjadi anggota dan pengunjung yang belum menjadi anggota hanya pengunjung biasa, memiliki perbedaan dalam mendapatkan layanan dari pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Pustakawan memiliki tujuan yang sama yaitu memberikan layanan yang baik dan ramah kepada pengunjung sehingga setiap pengunjung merasa nyaman dan dilayani dengan baik agar setiap hari nya perpustakaan selalu ramai dikunjungi oleh pengunjung dari semua kalangan yang memerlukan informasi melalui buku yang ada di perpustakaan.

Setelah ditemukan beberapa data yang diinginkan, baik dari hasil penelitian observasi, interview maupun dokumentasi, maka peneliti akan menganalisis temuan yang ada dan memodifikasi teori yang ada kemudian menggabungkan dengan teori peneliti terdahulu yang ada di bab 2 serta menjelaskan implikasi-implikasi dari hasil penelitian tentang upaya pelayanan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung (pemustaka) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Salatiga. Sebagaimana dijelaskan dalam teknik analisis data dalam penelitian, penelitian menggunakan analisis kualitatif deskriptif (pemaparan) dan data yang diperoleh peneliti akan membandingkan dengan hasil penelitian terdahulu yang ada di bab 2 baik melalui observasi, interview dan dokumentasi dari pihak-pihak yang mengetahui tentang data-data yang dibutuhkan oleh peneliti. Adapun data-data sebagai berikut :

1. Upaya pustakawan dalam memberikan layanan dengan menerapkan *hospitality*/keramahtamahan dalam melayani pengunjung

Menurut Dian Andriyani,2022 mengatakan bahwa,layanan yang baik dan selalu dapat menciptakan suasana yang menjadikan pengunjung mendapatkan kesan yang sangat baik. Dilakukan oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Pelayanan yang baik kesannya sedemikian tinggi nilainya karena dengan begitu pengguna akan datang berkunjung lagi secara berkelanjutan, Hal ini terlihat adanya usaha pustakawan yang sungguh-sungguh pada saat memberikan informasi kepada pengunjung dengan ramah dan baik. Ini bisa dilihat bahwasanya pustakawan sudah menguasai prosedur yang sudah ada saat ini disampaikan kepada pengunjung. Penyampaian layanan seperti ini, membuat pengunjung merasa nyaman dan tidak ragu mendapatkan informasi yang disampaikan oleh pustakawan. Saat proses layanan yang diberikan oleh dapat dilihat pustakawan menguasai prosedur layanan ketika pengunjung bertanya pustakawan dengan mudah memberikan informasi. Biasanya ada pustakawan saat ditanya oleh pengunjung tidak bisa memberikan informasi yang ditanyakan oleh pengunjung.

2. Upaya sikap pustakawan dalam melayani pengunjung

Menurut Dian Andriyani,2022, mengatakan bahwa sikap baik yang dimiliki oleh pustakawan dimana pustakawan tersebut selalu bersikap ramah dalam melayani pengunjung sehingga komunikasi yang terjalin dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang diinginkan. Pernyataan tersebut diungkap oleh informan ke 2 : “dan pustakawan sudah melayani dengan baik sesuai prosedur yang ada di perpustakaan,” Pustakawan perlu memperhatikan seberapa baik kualitas layanan dengan memahami kebutuhan yang dibutuhkan oleh setiap pengunjung perpustakaan, dan pada saat memberikan pelayanan kepada pengunjung sehingga dari sikap bisa terlihat bagaimana cara pustakawan menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung sudah relevan dan spesifik bagi pengunjung merupakan hal utama dalam memberikan perform layanan yang maksimal. Sehingga dari situlah pengunjung merasakan kesan yang baik dan ramah saat di layani oleh pustakawan.

3. Upaya pustakawan dalam menerapkan pelayanan

Menurut Lestari,2018 dalam penelitian terdahulu terdapat di bab 2 mengatakan bahwa dalam layanan perpustakaan merupakan hal yang penting harus dimiliki seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan perpustakaan dan informasi kepada setiap pemustaka/pengunjung tidak hanya baik atau sopan juga secara cepat, tepat dan akurat sesuai prosedur pelayanan perpustakaan santun dan tulus karena sangat penting diterapkan dalam memberikan layanan kepada pengunjung sehingga ketika sudah menerapkan semuanya, maka dari itu pengunjung akan menilai dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kemampuan pustakawan harus ditekankan dalam penerapan pelayanan dalam layanan di perpustakaan.

4. Upaya pustakawan dalam menerapkan keramahan saat memberikan informasi kepada pengunjung

Menurut Amalia,2022 menyatakan bahwa keramahan adalah bagian terpenting dalam pelayanan karena dapat berdampak pada kepuasan pelayanan yang dialami individu setelah mendapatkan pelayanan dari pustakawan, dalam proses interaksi dalam memberikan layanan informasi kepada pengunjung untuk membuat pengunjung merasa nyaman dan dilayani dengan baik menumbuhkan minat berkunjung dan pengunjung tidak bosan untuk datang berkunjung di perpustakaan. Pustakawan harus menciptakan suasana layanan yang efektif untuk meningkatkan minat pengunjung.

Pada saat peneliti melakukan observasi pustakawan memberikan layanan informasi yang baik dan ramah kepada pengunjung, dan selain itu pustakawan juga berkomunikasi kepada pengunjung dengan baik. Dapat penulis simpulkan hasil dari penulis dan penelitian terdahulu bahwa upaya yang dilakukan pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Salatiga adalah memberikan layanan yang cukup baik kepada pengunjung, untuk bertanya dan berkomunikasi kepada pengunjung dengan baik akan meningkatkan minat semua orang untuk berkunjung ke perpustakaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Hospitality pustakawan yang dilakukan oleh pustakawan Perpustakaan Daerah Kota Salatiga dalam melayani kebutuhan informasi pemustaka adalah dengan mengelola mutu baik dari segi lembaga maupun pribadi, partisipasi diri yang aktif dalam berbagai macam jenis kegiatan kepustakawanan, masing-masing pustakawan memiliki tujuan yang terarah, berusaha menjadi problem solver yang baik bagi pemustaka, berperilaku disiplin, mengoptimalkan layanan informasi dengan cara peka terhadap tren, peka terhadap pengguna. Pustakawan daerah kota salatiga yang harus dalam tahap berupaya untuk berfikir kreatif guna melahirkan ide-ide yang inovatif, berusaha untuk terlihat energik dan menyelesaikan masalah dengan cara diplomatis. Namun, yang perlu dijadikan bahan pertimbangan disini adalah pada aspek peka terhadap tren dan sikap ambisus terapkan pada salah satu pustakawan karena sikap ini masih dikonotasikan dalam hal negatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliah, R., Jufri, M., & Bakar, R. M. (2018). Perbedaan Persepsi Kepuasan Pelayanan Dan Customer-Employee Rapport Pengguna Perpustakaan Ditinjau Dari Deep Acting Dan Surface Acting Pustakawan. Doctoral Dissertation, Universitas Negeri Makassar.
- Aprapti, I. A. G., Ginting, R. T., & Premierita, N. P. (2017). Analisis Kebutuhan Informasi Pengguna Di Perpustakaan Smk Negeri 3 Denpasar. *Jurnal Ilmiah D3 Perpustakaan*, 1(1).
- Faye Hall Jackson. (2019). Analisis Hospitality Dan Personal Branding Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Informasi Di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka. *Αγση*, 8(5), 55.
- Hergina Aulia Pramita, A. R. (2022). Pelayanan Administrasi Perpustakaan Di Tengah Maraknya Teknologi Digital. 5(1), 22–30.
- Jackson, Faye Hall, Sung, Heidi, Joyce K. Thornton. (2020). Use And Satisfaction Of Library Resources And Services By Hospitality Patrons: An Exploratory Study.
- Katili, A. Y. P., & Ip, S. (2019). Analisis Hospitality Dan Personal Branding Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Informasi Di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka (Doctoral Dissertation, Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta).
- Khodijah, N. (2015). Analisis Sitiran Pada Skripsi Jurusan Hospitality Dan Ketersediaan Koleksi Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo Yogyakarta Tahun 2010–2012 (Doctoral Dissertation, Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta).

- Lestari, D. A. B., Astuti, B., & Darsono, T. (2018). Implementasi Lks Dengan Pendekatan Stem (Science, Technology, Engineering, And Mathematics) Untuk Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis Siswa. *Jurnal Pendidikan Fisika Dan Teknologi*, 4(2), 202–207. <https://doi.org/10.29303/jpft.v4i2.80>
- Sultan, "Pelayanan Prima Dalam Perspektif Islam", Dalam <https://binrohsij.wordpress.com/2014/01/11/196>, Diakses Pada 24 Desember 2021, Jam 14:15.
- Winedar, H., Listyawati, S., & Sutarno. (2006). Daya Cerna Protein Pakan, Kandungan Protein Daging, Dan Pertambahan Berat Badan Ayam Broiler Setelah Pemberian Pakan Yang Difermentasi Dengan Effective Microorganisms-4 (Em-4). *Jurnal Bioteknologi*, 2(1), 14–19. <https://doi.org/10.13057/biotek/C030103>