

Keterampilan Sosial Pustakawan dalam Menghadapi Masyarakat Informasi di Era *Information Overload*

¹Maydani Nur Majidah, ²Anis Masruri

¹Pascasarjana Interdisciplinary Islamic Studies, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, Indonesia

²UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, Indonesia

Email: maydaninurmajidah@gmail.com

Diajukan: 11-05-2025 Direvisi: 13-06-2025 Diterima: 14-07-2025

INTISARI

Fenomena *information overload* di era digital menempatkan pustakawan sebagai fasilitator informasi yang harus memiliki keterampilan sosial yang unggul. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran keterampilan sosial pustakawan dalam menghadapi masyarakat informasi dan tantangan yang menyertainya. Keterampilan sosial seperti komunikasi interpersonal, empati, kerjasama, dan pengelolaan emosi menjadi fondasi penting untuk menciptakan layanan perpustakaan yang responsif dan inklusif. Metode penelitian menggunakan pendekatan pustaka dengan menganalisis literatur terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan berperan tidak hanya sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai agen perubahan (*agent of change*) yang mendukung literasi informasi dan penggunaan informasi secara bijak. Dalam menghadapi tantangan *information overload*, pustakawan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan informasi masyarakat, memanfaatkan teknologi digital, dan mengembangkan program inovatif yang relevan. Selain itu, pengembangan keterampilan sosial seperti empati, kemampuan melobi, dan negosiasi diperlukan untuk membangun hubungan yang baik dengan masyarakat dan pemangku kepentingan. Penelitian ini menegaskan pentingnya keterampilan sosial pustakawan sebagai elemen inti dalam layanan di perpustakaan. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi institusi perpustakaan untuk merancang pelatihan keterampilan sosial yang lebih terarah guna meningkatkan kualitas layanan dan relevansi perpustakaan di era digital.

Kata kunci: Keterampilan sosial; Pustakawan; Ledakan informasi; Masyarakat informasi.

ABSTRACT

The phenomenon of *information overload* in the digital era places librarians as information facilitators who must have superior social skills. This research aims to explore the role of librarians' social skills in facing the information society and the challenges that come with it. Social skills such as interpersonal communication, empathy, cooperation, and emotional management are important foundations for creating responsive library services. The research method uses a literature approach by analyzing related literature. The results showed that librarians are not only information providers but also as agents of change. Agent of change that supports information literacy and the wise use of information. In facing the challenges of *information overload*, librarians must identify community's information needs, utilize digital technology, and develop the community's information needs, utilize digital technology, and develop relevant innovative programs. In addition, the development of social skills such as empathy, lobbying, and negotiation skills is needed to build good relationships with the community and stakeholders. This research confirms the importance of librarians' social skills as a core element in library services. The results of this study are expected to provide recommendations for library institutions to design more effective social skills training.

Keywords: Social skills; Librarians; Information overload; Information society.

PENDAHULUAN

Isu keterampilan sosial pustakawan dalam menghadapi masyarakat informasi menjadi sangat krusial di era *information overload*. *Information overload* merupakan fenomena dimana individu atau kelompok menerima terlalu banyak informasi dalam waktu yang singkat, sehingga informasi tersebut sulit dipahami dan diproses secara menyeluruh oleh penerimanya. Hal ini dikarenakan kemampuan pustakawan untuk berkomunikasi, berkolaborasi, dan



memandu pengguna dalam mendapatkan hingga mengelola informasi yang membludak sangat menentukan keberhasilan mereka sebagai fasilitator informasi (Ardyawin, 2017). Fenomena *information overload* menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses dan memperoleh informasi yang akurat dan relevan di era digital. Kondisi ini berdampak pada peningkatan stres kognitif, penurunan produktivitas, dan hambatan dalam proses pengambilan keputusan (Wahyuni, 2023). Dalam konteks ini, pustakawan berperan sebagai mediator yang membantu pengguna informasi untuk menyaring informasi dari lautan data yang ada, sehingga mereka dapat menemukan informasi yang relevan, akurat, dan bermanfaat. Oleh karena itu, pustakawan dituntut untuk memiliki keterampilan sosial, seperti empati, kemampuan mendengarkan, dan penyampaian informasi yang jelas (Putri & Dewiyan, 2021). Pustakawan dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi masyarakat untuk belajar dan mengakses informasi dengan lebih mudah dan efisien. Hal ini juga menunjukkan bahwa masyarakat lebih cenderung berhasil memanfaatkan layanan perpustakaan ketika pustakawan mampu membangun hubungan yang baik dan memahami kebutuhan spesifik pengguna (Hariyati & Heriyanto, 2021). Dengan demikian, keterampilan sosial ini penting untuk mengembangkan strategi pelatihan pustakawan, meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, dan memastikan relevansi perpustakaan sebagai sumber daya utama di era *information overload* yang kompleks dengan tantangan informasi.

Terdapat beberapa kajian yang membahas tentang keterampilan sosial dalam layanan informasi di perpustakaan. Bachtiar (2019) membahas mengenai komunikasi persuasif sebagai keterampilan sosial pustakawan dalam masyarakat. Sementara itu, Wahdini & Madeten (2018) mengkaji tentang penerapan senyum pustakawan sebagai keterampilan sosial di perpustakaan Politeknik Negeri Pontianak. Senada dengan penelitian tersebut Rifauddin (2017) membahas terkait keterampilan sosial pustakawan dalam memberikan pelayanan bermutu di perpustakaan. Lebih spesifik, terdapat pula beberapa kajian yang membahas terkait keterampilan sosial pustakawan dalam menghadapi masyarakat informasi di era ledakan informasi seperti Wahyuni (2023) yang meneliti tentang keterampilan sosial pustakawan dalam memberikan layanan prima kepada pemustaka di era masyarakat informasi. Senada dengan penelitian tersebut, Hariyati & Heriyanto (2021) membahas terkait kompetensi pustakawan di era industri 4.0 dalam menghadapi *information overload*. Sementara itu, menurut kajian yang ditulis oleh Widarti (2020) terdapat dua faktor yang mempengaruhi pustakawan dalam layanan perpustakaan, yaitu faktor dari dalam dan luar diri pustakawan itu sendiri. Berdasarkan beberapa penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa terkait keterampilan sosial pustakawan dalam layanan informasi di perpustakaan menunjukkan bahwa keterampilan sosial menjadi elemen penting dalam memastikan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat, terutama di era masyarakat informasi dan *information overload*. Secara keseluruhan, penelitian tersebut menegaskan bahwa keterampilan sosial pustakawan tidak hanya berperan dalam membangun hubungan interpersonal, tetapi juga menjadi pondasi utama untuk menghadapi tantangan masyarakat informasi yang semakin dinamis. Gap penelitian terletak pada minimnya kajian yang secara keseluruhan membahas mengenai keterampilan sosial pustakawan, seperti empati, komunikasi efektif, dan manajemen konflik interpersonal dengan strategi adaptif dalam menangani *information overload* yang dialami masyarakat informasi. Beberapa kajian sebelumnya cenderung memisahkan aspek-aspek keterampilan sosial secara mikro (senyum, komunikasi persuasif) tanpa memetakan bagaimana pustakawan secara aktif memfasilitasi



penyaringan, seleksi, dan *sense-making* informasi bagi pemustaka dalam era ledakan informasi. Untuk itu, kajian ini secara eksplisit mengangkat isu keterampilan sosial pustakawan dalam konteks masyarakat informasi yang dihadapkan pada fenomena ledakan informasi (*information overload*).

Permasalahan utama terkait keterampilan sosial pustakawan dalam menghadapi masyarakat informasi di era *information overload* adalah kurangnya kemampuan pustakawan untuk membangun interaksi yang efektif dengan masyarakat dalam membantu mereka mencari dan memanfaatkan informasi secara optimal. Dalam konteks *information overload*, masyarakat dihadapkan pada banyaknya sumber informasi yang tersedia, yang sering kali membingungkan dan menyulitkan mereka untuk menemukan informasi yang relevan dan berkualitas sehingga masyarakat memerlukan bimbingan yang berfokus pada kebutuhan mereka. Putri & Dewiyani (2021) menyatakan bahwa pustakawan yang memiliki keterampilan sosial seperti empati, komunikasi interpersonal yang baik, dan kemampuan mendeteksi kebutuhan informasi pengguna dapat meningkatkan kepuasan layanan perpustakaan dan keberhasilan pencarian informasi.

Kajian terkait keterampilan sosial pustakawan dalam menghadapi masyarakat informasi di era *information overload* sangat diperlukan untuk saat ini. Setidaknya terdapat 3 alasan fundamental yang mendasarinya. *Pertama*, untuk memastikan bahwa pendekatan yang digunakan pustakawan benar-benar efektif dalam membantu pengguna mendapatkan dan mengelola informasi yang kompleks dan bijak; *kedua*, memberikan wawasan terkait tantangan yang dihadapi pustakawan di era *information overload* yang kompleks dan membantu merumuskan solusi yang lebih efektif untuk meningkatkan layanan perpustakaan; dan *ketiga*, memberikan pandangan bagi institusi terutama perpustakaan untuk dapat merancang pelatihan yang lebih terarah untuk meningkatkan keterampilan sosial pustakawan, sehingga pelatihan tersebut akan memberikan dampak yang positif dan membantu memaksimalkan potensi pustakawan dalam menghadapi masyarakat informasi di era *information overload*. Oleh karena itu, tujuan dari kajian ini adalah untuk mengeksplorasi keterampilan sosial yang diperlukan pustakawan dalam membantu masyarakat informasi mengelola dan memanfaatkan informasi di era *information overload* serta untuk melihat tantangan yang dihadapi pustakawan dalam mengembangkan dan menerapkan keterampilan sosial di tengah dinamika masyarakat informasi modern.

METODE PENELITIAN

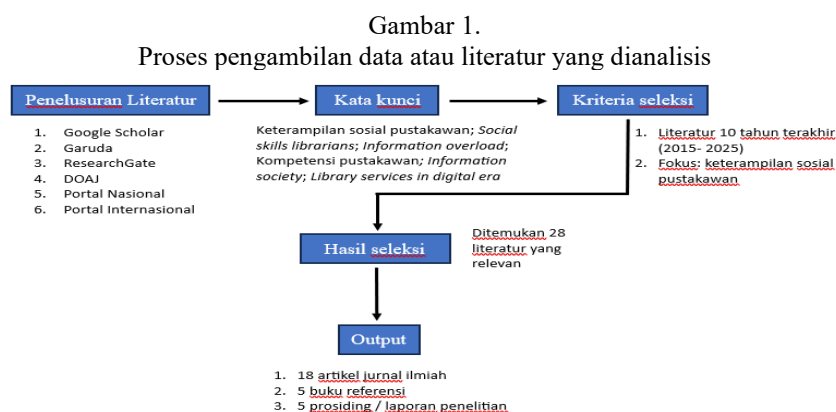
Penelitian ini menggunakan metode penelitian pustaka (*library research*) dengan pendekatan analisis tematik untuk menggali keterampilan sosial pustakawan dalam menghadapi fenomena *information overload*. Menurut Tampubolon (2023) studi literatur merupakan penelitian yang metode pengumpulan datanya didapatkan dari menelaah dan memahami sumber terdahulu yang dianggap relevan dengan topik yang diteliti. Metode ini dipilih karena sesuai dengan kebutuhan penelitian yang berfokus pada analisis teoritis dan konseptual secara mendalam melalui sumber-sumber literatur yang relevan. Peneliti melakukan penelusuran literatur secara sistematis melalui beberapa database akademik seperti Google Scholar, Garuda, ResearchGate, DOAJ, serta portal jurnal nasional dan internasional yang relevan dengan bidang



ilmu perpustakaan dan informasi. Dalam proses penelusuran literatur, peneliti menentukan kata kunci utama, yaitu: 1) keterampilan sosial pustakawan; 2) *social skills librarians*; 3) *information overload*; 4) kompetensi pustakawan; 5) *information society*; dan (6) *library services in digital era*.

Literatur yang dikaji dalam penelitian ini dipilih berdasarkan dua kriteria seleksi utama. *Pertama*, literatur yang diterbitkan dalam sepuluh tahun terakhir (2015–2025) untuk memastikan keterkinian data serta relevansi dengan perkembangan teknologi informasi saat ini. *Kedua*, literatur yang dikaji secara tematik berfokus pada keterampilan sosial pustakawan dalam konteks layanan informasi digital. Berdasarkan hasil seleksi tersebut, diperoleh sebanyak 28 literatur, yang terdiri dari 18 artikel jurnal ilmiah, 5 buku referensi, dan 5 prosiding atau laporan penelitian yang seluruhnya memiliki relevansi kuat dengan fokus penelitian.

Penelitian ini menggunakan analisis tematik dalam menganalisis literatur tentang keterampilan sosial pustakawan dalam menghadapi fenomena *information overload*. Pada umumnya analisis tematik memiliki tahapan yang sama dengan teknik analisis data kualitatif. Namun pada analisis tematik peneliti harus meluangkan waktu untuk lebih dekat dalam memahami data tema yang akan dianalisis, sehingga analisis tematik dianggap sebagai *core skills* dalam melakukan analisis kualitatif (Heriyanto, 2018). Menurut Heriyanto (2018) terdapat tiga tahapan teknis analisa data dengan pendekatan analisis tematik, yaitu: 1) memahami data, pada tahap ini peneliti membaca dan memahami literatur secara mendalam dengan membuat catatan atau *highlight* bagian penting yang dapat menjadi tema potensial; 2) menyusun kode, pada tahap ini peneliti mengidentifikasi literatur yang relevan dengan topik penelitian serta membuat kode dengan mengkategorikan data dalam beberapa kelompok; dan 3) mencari tema, tahap akhir dilakukan dengan menentukan tema utama dan melakukan verifikasi silang antara literatur asli dengan data penelitian untuk memastikan hubungan antara keduanya yang selanjutnya diambil sebagai kesimpulan akhir.



Sumber: Olah data peneliti, 2025

PEMBAHASAN

Keterampilan Sosial Pustakawan dalam Menghadapi Masyarakat Informasi di Era *Infomation Overload*

Pustakawan merupakan profesi dari seorang tenaga profesional yang bertanggung jawab untuk menemukan, mengakses, mengevaluasi, serta memanfaatkan sumber informasi secara



efektif, baik dari segi menjembatani kebutuhan pemustaka dalam memanfaatkan berbagai sumber pengetahuan maupun secara berkelanjutan dapat mengembangkan kompetensi profesinya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Nurislaminingsih et al., 2020). Hal inilah yang menjadikan pustakawan dianggap sebagai pemangku kepentingan informasi dalam perpustakaan. Pustakawan merupakan seseorang yang memiliki kompetensi melalui pendidikan maupun pelatihan di bidang perpustakaan atau tenaga profesional yang bekerja di perpustakaan yang bertanggungjawab dalam mengelola dan memberikan layanan kepada masyarakat (Siregar, 2015). Artinya, pustakawan harus senantiasa mengembangkan dan meningkatkan kompetensinya dalam menghadapi masyarakat informasi serta perkembangan ilmu perpustakaan di era teknologi informasi. Dalam hal ini, pustakawan seringkali dijuluki sebagai *image builder* atau pembangun citra bagi sebuah lembaga perpustakaan. Tidak heran jika pustakawan dinilai sebagai ujung tombak dari perpustakaan, hal ini dikarenakan pustakawan memainkan peran penting mulai dari kegiatan pengelolaan informasi hingga penyajian serta pelayanan informasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, pustakawan sebagai fasilitator informasi harus dapat membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat agar dapat memberikan layanannya secara maksimal.

Special Libraries Association (SLA) yang merupakan organisasi nirlaba internasional yang menaungi para profesional informasi dari 60 negara di berbagai sektor kerja, meliputi bisnis, akademisi, advokasi, hingga lembaga pemerintahan (Hariyati & Heriyanto, 2021). Dalam hal ini, SLA (2015) menyatakan bahwa dalam menghadapi era information overload, pustakawan harus memiliki kompetensi inti yang menunjang aksesibilitas mereka di perpustakaan. Kompetensi inti tersebut adalah sebagai berikut: 1) Layanan informasi dan pengetahuan, seperti menganalisis laju informasi dan pengetahuan hingga terus mengembangkan keterampilan literasi informasi; 2) Sistem dan teknologi informasi dan pengetahuan, termasuk dengan kemampuan dalam merancang *interface* untuk memudahkan pengguna dalam melakukan penelusuran informasi; 3) Sumber daya informasi dan pengetahuan, mencakup pada bagian penetapan anggaran dalam memanfaatkan sumber daya dan mengintegrasikan strategi dalam mengelola sumber daya informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat; 4) Temu kembali informasi dan analisis informasi, meliputi pengembangan strategi dalam melakukan pencarian untuk temu kembali informasi sehingga menghasilkan informasi yang berkualitas; 5) Organisasi informasi dan pengetahuan, yang meliputi pengembangan skema metadata dan taksonomi; dan 6) Etika informasi, termasuk juga dengan memberlakukan model perilaku informasi yang etis dalam mengenali permasalahan etika yang berhubungan dengan pencarian, pengelolaan, dan penyajian informasi.

Dewasa ini, teknologi telah menjadi salah satu faktor utama yang mendorong perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Dari komunikasi, pendidikan, hingga ekonomi, kemajuan teknologi telah mengubah cara manusia bekerja, belajar, dan berinteraksi (Kadir & Triwahyuni, 2016). Adanya kemajuan teknologi membawa perubahan terhadap kehidupan masyarakat yang menjadi lebih mudah. Hal ini juga mempengaruhi aspek kehidupan masyarakat menjadi serba instan. Laju informasi yang tak terkendali menjadi perhatian bagi segenap penyedia jasa informasi, tak terkecuali pustakawan. Pasalnya informasi tersedia dalam jumlah yang sangat besar dan berasal dari berbagai sumber ini dengan mudah dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat (M. V. Setiawan, 2018). Tetapi tidak semua informasi yang



tersedia dapat dipertanggungjawabkan keakuratannya. Fenomena ini dikenal sebagai *information overload*, di mana masyarakat sering kali merasa kewalahan dengan banyaknya informasi yang tersedia tanpa tahu bagaimana memilah dan mengolahnya (Kidi, 2018). Pustakawan sebagai penyedia informasi memiliki peran penting dalam membantu masyarakat mengatasi tantangan ini. Salah satu aspek kunci dalam menjalankan peran ini adalah keterampilan sosial pustakawan.

Sebagai fasilitator informasi, pustakawan tidak hanya berperan untuk menyampaikan informasi semata, tetapi juga harus bersifat komunikatif. Dalam hal ini meliputi cara pustakawan untuk berkomunikasi kepada masyarakat informasi. Dengan komunikasi yang baik dan terstruktur, pustakawan akan lebih mudah untuk mengenali dan mengetahui kebutuhan informasi pengguna. Pustakawan yang profesional harus didukung dengan keterampilan sosial (*social skill*). Oleh karena itu, selain kompetensi inti pustakawan juga harus memiliki keterampilan terkait pemahaman psikologi masyarakat pengguna, kompetensi teknologi, pengetahuan dan kemampuan di bidangnya, serta kemampuan bersosialisasi dalam menghadapi masyarakat informasi (pemustaka) (Istikomah & Masruri, 2021).

Menurut Mustofa et al., (2024) Keterampilan sosial merupakan kumpulan kemampuan yang mempermudah individu dalam berinteraksi, berkomunikasi, dan menyesuaikan diri dalam berbagai situasi sosial untuk mempermudah dalam memahami aturan verbal dan non-verbal, mengelola emosi, serta membangun hubungan positif dengan orang lain. Senada dengan hal tersebut, Simbolon (2018) mengungkapkan bahwa keterampilan sosial berupa kemampuan yang dimiliki seseorang untuk berinteraksi, berkomunikasi, dan membangun hubungan yang efektif dengan orang lain. Keterampilan ini mencakup berbagai aspek yang mendukung individu dalam menjalin komunikasi yang positif, memecahkan masalah sosial, dan bekerja sama dalam berbagai situasi. Jadi secara garis besar keterampilan sosial ini mengacu pada kemampuan seseorang dalam berinteraksi baik secara verbal maupun non verbal dengan tujuan untuk beradaptasi dan lebih mudah diterima di lingkungan sekitar. Secara umum Ghani (2021) menyatakan bahwa kemampuan yang harus dimiliki pustakawan dalam memberikan layanan informasi meliputi: 1) kemampuan mendengarkan; 2) Kecakapan melayani masyarakat; serta 3) Kecakapan dalam menyampaikan informasi. Sejalan dengan pemaparan tersebut Muljono et al (2021) menyatakan bahwa setidaknya pustakawan harus memiliki kompetensi dasar pada dirinya yang meliputi: 1) Pengetahuan; 2) Keterampilan; 3) Sikap dan Afektif; dan 4) Pendekatan Pragmatik. Berdasarkan kedua pemaparan diatas membuktikan bahwa keterampilan sosial pustakawan merupakan sebuah kriteria dasar yang harus dimiliki pustakawan yang menjadi acuan dan pondasi dalam memberikan layanan informasi di masyarakat. Dalam hal ini, keterampilan sosial pustakawan yang dikaji dalam penelitian ini meliputi: 1) Identifikasi kebutuhan Masyarakat; 2) Komunikasi dan Interaksi; 3) Kreatif dan Inovatif 4) Melobi (*lobbying*); 5) Negosiasi (*negotiation*); 6) Kepemimpinan (*leadership*); 7) Empati (*emphaty*); 8) Kerjasama (*teamwork*); dan 9) Manajemen emosi (*emotional quality*).

Identifikasi Kebutuhan Masyarakat (*identification community needs*)

Identifikasi kebutuhan masyarakat akan menjadikan pustakawan dapat memahami harapan serta kebutuhan informasinya, sehingga layanan informasi yang diberikan sesuai



dengan keinginan serta kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat serta akan mewujudkan kepuasan dari masyarakat (pemustaka). Dalam hal ini, untuk mengidentifikasi kebutuhan informasi masyarakat informasi hal yang perlu dilakukan adalah dengan mengenali pemustaka tersebut. Rifauddin, (2017) mengungkapkan bahwa kriteria yang perlu diperhatikan dalam identifikasi kebutuhan meliputi: 1) karakteristik pemustaka; 2) keinginan pemustaka; 3) kebutuhan pemustaka; 4) perasaan pemustaka; 5) kepuasan pemustaka; dan 6) kunjungan pemustaka ke perpustakaan lagi. Oleh karena itu, pustakawan harus jeli dalam melihat situasi dan kondisi apakah pemustaka sedang membutuhkan bantuan atau tidak. Selain itu pustakawan juga harus bisa menilai seperti bagaimana karakter dari masyarakat yang dilayaninya. Terlepas dari itu semua, hal yang krusial adalah kesetaraan hak bagi masyarakat informasi dalam memperoleh layanan informasi.

Komunikasi dan Interaksi (*communication and interaction*)

Komunikasi dan interaksi merupakan elemen vital dalam peran pustakawan. Pustakawan harus mampu berinteraksi secara langsung dengan pemustaka untuk memberikan layanan yang optimal. Interaksi yang baik antara pustakawan dan pemustaka tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga membantu dalam menjalin hubungan yang harmonis dan menciptakan atmosfer yang nyaman di perpustakaan. Hal ini sejalan dengan kajian Arumsari & Krismayani (2016) yang mengungkapkan bahwa keterampilan komunikasi pustakawan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Bangka Belitung mempengaruhi kualitas layanan informasi serta kepuasan pemustaka. Selain itu, dalam mengelola komunikasi yang efektif ada beberapa aspek yang harus diperhatikan, yaitu: sikap mendukung (*supportiveness*); sikap positif (*positiveness*); kesetaraan (*equality*); kepercayaan diri (*confidence*); kesegeraan (*immediacy*); dan manajemen interaksi (*interaction management*). Sementara itu, Ari & Azhar (2023) menyatakan bahwa interaksi yang dimaksud melibatkan dua aspek sosial yaitu, kontak sosial dan komunikasi sosial, dimana kedua aspek tersebut berlandaskan pada identifikasi, imitasi, sugesti, simpati, dan empati. Dengan menguasai keterampilan komunikasi dan interaksi, akan menimbulkan sikap saling mengerti antara pustakawan dan masyarakat sehingga proses pencarian informasi dapat diterima dengan mudah oleh masyarakat.

Kerjasama dan Kolaborasi (*teamwork and collaboration*)

Kerjasama dan kolaborasi merupakan aspek penting dalam pengelolaan perpustakaan yang efektif. Pustakawan dan perpustakaan harus bekerja sama dengan berbagai pihak, termasuk institusi pendidikan, organisasi masyarakat, dan lembaga pemerintah, untuk meningkatkan layanan dan memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Dalam konteks ini, pustakawan dituntut untuk bekerja sama dengan berbagai pihak, seperti rekan kerja, pemangku kepentingan, akademisi, komunitas, hingga organisasi eksternal, demi mencapai tujuan bersama. Kolaborasi memungkinkan pustakawan untuk berbagi pengetahuan, ide, dan sumber daya, sehingga menghasilkan solusi yang lebih inovatif dan relevan (Komariah et al., 2021). Misalnya, pustakawan dapat bekerja sama dengan dosen dalam menyusun bahan ajar berbasis literasi informasi, menjalin kemitraan dengan penerbit untuk memperluas koleksi perpustakaan, atau berkolaborasi dengan komunitas lokal dalam mengadakan program literasi masyarakat. Selain itu, pengembangan kemampuan pustakawan dapat tercapai melalui pengalaman kerja



serta kesempatan terkait kejelasan jenjang karir yang terbuka dari tingkat bawah hingga manajemen puncak yang dapat menjadikan motivasi kuat dalam bekerjasama dan berkolaborasi (Triningsih et al., 2025). Melalui kerjasama yang solid, perpustakaan tidak hanya menjadi tempat penyimpanan informasi, tetapi juga pusat kolaborasi yang mendorong pertukaran ilmu dan pengembangan kapasitas bersama (Husna, 2019).

Kreatif dan Inovatif (*creative and innovative*)

Dalam era *information overload*, pustakawan harus senantiasa memiliki inovasi dan gebrakan yang unik untuk memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Dalam hal ini dapat berupa kemampuan untuk memberikan ide baru yang anti mainstream untuk memecahkan suatu permasalahan. Untuk itu, kreativitas dan inovasi sangat penting dalam peran pustakawan modern. Pustakawan harus mampu mengembangkan program, layanan, dan sumber daya baru yang menarik bagi pengguna. Dengan memanfaatkan teknologi terbaru dan metode pengajaran yang inovatif, pustakawan dapat menciptakan pengalaman belajar yang lebih menarik dan relevan (Ridwan, 2020). Penerapan program yang dapat dilakukan pustakawan seperti dengan mengadakan seminar atau workshop terkait literasi informasi pada masyarakat di tengah era *information overload* ini. Terlebih lagi, pustakawan dapat senantiasa mengembangkan aplikasi *mobile* untuk memberikan kemudahan dalam layanan sirkulasi maupun referensi secara *online* yang akan meningkatkan aksesibilitas informasi bagi masyarakat.

Melobi (*lobbying*)

Melobi atau lobbying adalah keterampilan penting bagi pustakawan dalam mempromosikan kepentingan perpustakaan untuk mendapatkan dukungan dari pemangku kepentingan. Pustakawan harus mampu memberikan argumen yang kuat tentang pentingnya layanan perpustakaan serta bagaimana mereka berkontribusi pada pengembangan masyarakat (Bachtiar, 2019). Pustakawan dapat mengimplementasikannya dalam kasus *lobbying* anggaran. Dalam hal ini ketika dihadapkan pada kasus pengembangan koleksi yang membutuhkan dana tambahan untuk pengadaan koleksi tertentu serta dapat berupa pengembangan fasilitas perpustakaan. Artinya, pustakawan harus memiliki keterampilan untuk memengaruhi atau meyakinkan pihak tertentu agar mendukung inisiatif atau kebutuhan perpustakaan. Dengan demikian dapat meningkatkan kualitas serta reputasi perpustakaan di mata masyarakat.

Negosiasi (*negotiation*)

Negosiasi adalah keterampilan yang diperlukan untuk menjalin kerjasama dengan berbagai pihak, termasuk penyedia sumber daya, organisasi lain, dan komunitas lokal. Pustakawan harus mampu bernegosiasi untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan, seperti akses ke koleksi baru (Bachtiar, 2019). Keterampilan dalam mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan antara dua pihak atau lebih. Dalam konteks pustakawan, ini bisa mencakup negosiasi dengan penerbit untuk mendapatkan harga yang relatif miring bagi koleksi perpustakaan atau dengan pihak eksternal untuk mengadakan kerjasama yang bermanfaat bagi komunitas. Selain itu dapat berupa kesepakatan dengan



beberapa perpustakaan universitas lainnya untuk dapat memiliki akses pinjam koleksi akademis, contohnya adalah kartu sakti perpustakaan. Dengan memiliki kemampuan negosiasi yang baik, pustakawan dapat meningkatkan sumber daya perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Kepemimpinan (*leadership*)

Kepemimpinan adalah keterampilan yang diperlukan untuk memimpin tim, mengelola proyek, dan menginspirasi orang lain. Kepemimpinan sangat penting bagi pustakawan dalam mengelola tim, mengimplementasikan strategi, dan membawa perpustakaan menjadi institusi yang relevan di era digital (Hidayah et al., 2018). Pustakawan harus memiliki kemampuan kepemimpinan untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendorong kolaborasi di antara staf serta pemustaka. Pustakawan dapat menjadi pemrakarsa dalam merencanakan program maupun *event* kepastakawanan seperti festival buku, bulan bahasa, maupun seminar ilmiah lainnya. Dengan kepemimpinan yang baik, pustakawan dapat meningkatkan motivasi staf dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam aktivitas perpustakaan.

Empati (*empathy*)

Empati merupakan kemampuan untuk memahami dan merasakan pengalaman orang lain. Pustakawan yang empatik dapat lebih baik dalam mengenali kebutuhan pengguna dan memberikan dukungan yang sesuai. Hal ini juga membantu dalam menciptakan lingkungan perpustakaan yang ramah dan inklusif. Dalam hal ini Syafi'i & Masruri (2023) mengungkapkan bahwa empati tidak terlepas dari pendengaran yang aktif, hal ini memberikan pengaruh penting yang memfasilitasi interaksi antara pustakawan dan pemustaka. Pustakawan akan dihadapkan dengan berbagai macam karakteristik pemustaka, salah satunya kebutuhan anak-anak yang terkadang sulit untuk memfilter konten yang sesuai dengan usianya. Dengan menggunakan keterampilan empati ini pustakawan dapat memberikan atau merekomendasikan konten yang sesuai pada usia anak-anak tersebut. Pustakawan yang empati mampu memberikan layanan yang lebih personal dan responsif terhadap kebutuhan pengguna, menciptakan hubungan yang lebih erat dan memberikan pengalaman positif. Oleh karena itu, empati dan pendengaran yang aktif dapat dijadikan prioritas dalam pelatihan keterampilan untuk meningkatkan profesionalitas pustakawan.

Pengelolaan Emosi (*emotional quality*)

Pengelolaan emosi adalah keterampilan yang diperlukan untuk mengelola emosi sendiri serta memahami emosi orang lain. Pustakawan harus mampu mengelola emosi untuk tetap tenang dalam situasi stres dan berinteraksi dengan pengguna secara positif. Pustakawan perlu memiliki kendali emosi yang baik untuk menangani situasi yang penuh tekanan, memberikan pelayanan yang sabar kepada pemustaka, dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Dalam hal ini, ketika menghadapi konflik dengan pemustaka pustakawan dapat menggunakan metode pengambilan nafas secara dalam-dalam sehingga akan menimbulkan sikap tenang (Sumaryati et al., 2022). Sejalan dengan hal tersebut, Sitorus & Nurhayani (2023) mengungkapkan bahwa pustakawan yang dapat mengatur dan mengelola emosinya dengan baik



akan mempengaruhi kepuasan pemustaka dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Untuk itu, perpustakaan harus selalu bersikap ramah dalam memberikan layanan informasi kepada pemustaka.

Penelitian ini menunjukkan bahwa keterampilan sosial pustakawan menjadi aspek penting dalam memberikan layanan informasi yang efektif, khususnya di tengah tantangan *information overload*. Berbagai penelitian menyoroti bahwa keterampilan seperti komunikasi interpersonal, empati, kepemimpinan, negosiasi, kreativitas, kolaborasi, hingga pengelolaan emosi merupakan kompetensi yang harus dimiliki pustakawan untuk mendukung peran mereka sebagai fasilitator informasi sekaligus agen perubahan. Melalui pemetaan ini, dapat terlihat pola kontribusi setiap penelitian dalam menjelaskan dimensi keterampilan sosial yang relevan bagi pustakawan di era masyarakat informasi yang kompleks dan dinamis. Untuk memperjelas pemetaan literatur terkait keterampilan sosial pustakawan dalam menghadapi *information overload*, berikut disajikan sintesis kajian dari beberapa penelitian terdahulu yang relevan.

Berdasarkan tabel 1, dapat diambil kesimpulan bahwa keterampilan sosial pustakawan dikelompokkan ke dalam tiga tema utama yang saling melengkapi. Tema pertama adalah keterampilan interpersonal, yang mencakup kemampuan komunikasi efektif, empati, mendengarkan aktif, dan identifikasi kebutuhan informasi pemustaka. Keterampilan ini membentuk dasar dalam menciptakan layanan perpustakaan yang responsif dan inklusif. Pustakawan yang menguasai keterampilan interpersonal mampu membangun hubungan yang erat dengan pemustaka serta membantu mereka memahami dan mengelola informasi secara efektif. Penelitian yang dilakukan oleh (Wahyuni 2023), Mustofa et al. (2024), dan Syafi'i & Masruri (2023) menegaskan bahwa pustakawan berperan sebagai fasilitator komunikasi sekaligus pembimbing literasi informasi bagi masyarakat.

Tema kedua melibatkan keterampilan kepemimpinan dan advokasi yang terdiri atas kepemimpinan, lobbying, dan negosiasi. Keterampilan ini memungkinkan pustakawan untuk memperjuangkan kepentingan perpustakaan, membangun jaringan kolaboratif, serta memimpin tim layanan secara visioner. Peneliti seperti Hariyati & Heriyanto (2021), Bachtiar (2019), dan Hidayah et al. (2018) menggambarkan pustakawan sebagai agen perubahan yang aktif mendorong transformasi lembaga melalui inovasi kebijakan dan strategi layanan. Dengan kepemimpinan adaptif, pustakawan tidak hanya melayani pemustaka secara teknis, tetapi juga memperkuat posisi perpustakaan di tengah dinamika masyarakat informasi.

Tema ketiga berfokus pada kreativitas dan kolaborasi. Dalam tema ini, pustakawan dituntut untuk mengembangkan layanan baru yang inovatif dan menjalin kerjasama lintas sektor guna memperluas dampak perpustakaan di masyarakat. Penelitian Widarti (2020), Komariah et al. (2021), dan Ridwan (2020) menegaskan pentingnya kolaborasi dengan komunitas, institusi pendidikan, serta organisasi eksternal untuk memperkaya layanan perpustakaan. Melalui kreativitas dan kolaborasi yang aktif, pustakawan mampu menjadikan perpustakaan sebagai pusat pertukaran pengetahuan dan pengembangan komunitas yang relevan dengan perkembangan zaman.



Tabel 1.
Sintesis Kajian Keterampilan Sosial Pustakawan

Penulis	Tema Besar	Keterampilan Sosial yang Dibahas	Peran Pustakawan
Wahyuni (2023)	Layanan prima di era ICT	Komunikasi interpersonal, empati, mendeteksi kebutuhan	Fasilitator informasi, pembimbing literasi informasi
Hariyati & Heriyanto (2021)	Kompetensi era industri 4.0	Kepemimpinan, empati, kemampuan teknologi, negosiasi	<i>Agent of change</i> , mediator literasi, pemecah masalah informasi
Bachtiar (2019)	Komunikasi persuasif pustakawan	Komunikasi efektif, <i>lobbying</i> , persuasif	Promotor layanan, advokat perpustakaan
Wahdini & Madeten (2018)	Praktik keterampilan sosial sederhana	Senyum, keramahan, interaksi interpersonal	Membangun citra, meningkatkan kenyamanan layanan
Rifauddin (2017)	Pelayanan bermutu	Identifikasi kebutuhan, empati, komunikasi, manajemen emosi	Konsultan informasi, penyaring informasi
Widarti (2020)	Inovasi layanan	Kreativitas, kolaborasi, manajemen perubahan	Inovator layanan, kolaborator dengan komunitas
Mustofa et al. (2024)	Komunikasi interpersonal pustakawan	Mendengarkan aktif, empati, komunikasi verbal dan non-verbal	Mediator komunikasi informasi
Syafi'i & Masruri (2023)	Empati dalam layanan informasi	Empati, pendengaran aktif	Pelayan informasi yang responsif dan inklusif
Komariah et al. (2021)	Kolaborasi dalam layanan perpustakaan	<i>Teamwork</i> , kolaborasi lintas sektor	Jembatan antar lembaga, fasilitator kolaborasi
Hidayah et al. (2018)	Kepemimpinan dalam layanan perpustakaan	<i>Leadership</i> , manajemen konflik, motivasi tim	<i>Leader</i> layanan, pengarah dan penggerak staf
Sumaryati et al. (2022)	Manajemen konflik pustakawan	Pengelolaan emosi, kesabaran, komunikasi asertif	Penengah konflik, pencipta lingkungan kerja yang harmonis
Ridwan (2020)	Kepuasan pemustaka berbasis komunikasi	Komunikasi interpersonal, pelayanan aktif	Penjamin kepuasan layanan informasi

Sumber: Olah data peneliti dari berbagai literatur, 2025

Secara keseluruhan, hasil kajian menunjukkan bahwa keterampilan sosial pustakawan merupakan kompetensi yang multidimensi dan saling berkaitan. Pustakawan mengintegrasikan keterampilan interpersonal, kepemimpinan adaptif, dan inovasi layanan kolaboratif untuk membentuk peran mereka sebagai fasilitator informasi sekaligus agen transformasi di era digital. Melalui keterampilan-keterampilan tersebut, pustakawan dapat merespon tantangan *information overload* secara efektif serta meningkatkan relevansi layanan perpustakaan bagi masyarakat informasi yang semakin kompleks.

Tantangan Pustakawan dalam Mengembangkan Keterampilan Sosial di era *Information Overload*

Fenomena *information overload* telah menjadi hal yang lumrah di kalangan masyarakat informasi era digital. Hal ini dikarenakan kebebasan dan kemudahan dalam memberikan serta mengakses informasi yang tidak terbatas. Dalam konteks *Information overload* atau banjir informasi, hal ini merupakan kondisi di mana seseorang terpapar informasi dengan jumlah yang melebihi kapasitas pemrosesan mereka (Prayitno, 2019). Istilah ini pertama kali diperkenalkan oleh Alvin Toffler lewat bukunya yang berjudul “*Future Shock*” pada tahun 1970. Namun jauh sebelum itu Bertram Gross pada tahun 1964 lah yang pertama kali memberikan gagasan tentang *information overload* ini (Hariyati & Heriyanto, 2021). Di era *information overload*, pustakawan menghadapi tantangan besar dalam mengembangkan keterampilan sosialnya. Salah satu tantangan utamanya adalah adanya berbagai macam kebutuhan masyarakat informasi yang



semakin kompleks. Disamping itu, perkembangan teknologi informasi yang pesat turut menjadi salah satu tantangan pustakawan dalam pengembangan keterampilan sosialnya. Hadirnya kecerdasan buatan (AI), mesin pencari seperti Google, hingga berbagai platform media sosial menuntut pustakawan untuk terus beradaptasi agar tetap relevan. Tidak cukup hanya memahami teknologi, pustakawan juga dituntut untuk mampu memanfaatkan teknologi tersebut dalam mendukung layanan perpustakaan serta mampu mentransfer pengetahuan teknologi kepada pemustaka dengan cara yang sederhana dan mudah dipahami. Apabila pustakawan tidak menguasai teknologi ini akan berdampak pada tergesernya fungsi pustakawan sebagai fasilitator informasi oleh sistem-sistem informasi berbasis teknologi yang serba otomatis dan instan (Ghazali, 2020). Oleh karena itu, penguasaan alat pencarian informasi digital, pemanfaatan metadata, hingga optimalisasi sistem temu kembali informasi menjadi kompetensi yang wajib dimiliki oleh pustakawan masa kini (Hendrawan, 2021).

Selain tekanan teknologi, pustakawan juga menghadapi tuntutan sosial yang semakin tinggi. Masyarakat informasi saat ini tidak lagi hanya membutuhkan akses terhadap informasi, tetapi juga pendampingan dalam memilah, mengevaluasi, dan memanfaatkan informasi secara bijak (Habibah, 2021). Tuntutan sosial pada pustakawan semakin tinggi, terutama dalam hal kemampuan interpersonal dan empati. Masyarakat informasi membutuhkan lebih dari sekadar layanan teknis, mereka membutuhkan bimbingan, pendampingan, dan edukasi dalam memilah, menilai, dan menggunakan informasi secara etis dan efektif. Dalam hal ini, Tawwaf (2018) mengungkapkan bahwa tantangan sosial yang dihadapi pustakawan meliputi: 1) keberagaman masyarakat baik dari segi usia, latar belakang pendidikan, dan budaya pencarian digitalnya; 2) kebutuhan informasi masyarakat yang bersifat spesifik, personal, dan berbeda; 3) pustakawan harus menguasai keterampilan sebagai fasilitator, edukator, mediator dan konsultan informasi; dan 4) pustakawan harus membangun hubungan sosial yang baik dengan pemustaka, mitra kerja, dan pimpinan. Selain itu, pustakawan juga menghadapi ekspektasi publik yang tinggi, di mana mereka tidak hanya dituntut menyediakan informasi, tetapi juga memberikan nilai tambah berupa literasi informasi, pendidikan digital, dan keterampilan berpikir kritis kepada pengguna. Oleh sebab itu, pustakawan dituntut memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang kuat, empati yang tinggi, serta kemampuan membangun hubungan sosial yang harmonis dengan berbagai tipe pemustaka.

Tantangan lain yang tidak kalah signifikan adalah beban kerja pustakawan yang semakin meningkat. Fenomena *information overload* turut mempengaruhi beban kerja pustakawan dari dua sisi sekaligus. Dimana beban ini tidak hanya datang dari sisi teknis, seperti pengelolaan koleksi digital, katalogisasi, dan penyediaan akses informasi yang akurat, tetapi juga dari sisi sosial dan emosional. Pustakawan harus melayani berbagai kebutuhan pemustaka yang datang dengan beragam permasalahan informasi, sekaligus tetap menjalankan tugas administratif dan manajerial perpustakaan. Keseimbangan antara tugas teknis dan peran sosial menjadi isu yang cukup serius. Jika tidak dikelola dengan baik, beban kerja yang berlebihan ini dapat menimbulkan kelelahan emosional (*burnout*) (Nurhaliza, 2019), menurunkan kualitas layanan, dan berdampak pada kemampuan pustakawan dalam mempertahankan keterampilan sosialnya secara optimal.

Dalam situasi ini, pustakawan harus mampu berkomunikasi secara personal dan empatik untuk memahami kebutuhan pengguna yang berbeda-beda. Hal ini memerlukan keterampilan



mendengarkan secara aktif, kemampuan beradaptasi, dan keahlian dalam membangun hubungan yang baik dengan pengguna (Ghani, 2021). Disamping itu, tidak dapat dipungkiri bahwa dengan adanya *information overload* menuntut pustakawan untuk *survive* di tengah gempuran teknologi informasi seperti Google dan kecerdasan buatan (*artificial intelegence*) yang saat ini sangat digemari oleh masyarakat (E. Setiawan et al., 2023). Pustakawan harus bisa membawa diri di tengah fenomena ini dan tidak boleh sampai larut dalam ledakan informasi. Dalam hal ini, pustakawan harus mampu menyelaraskan koleksi yang dimiliki dengan arus perkembangan teknologi (Rahmadanita, 2022). Pustakawan dituntut untuk menjadi *lifesaver* atau penyelamat masyarakat yang sedang maupun terancam tenggelam dalam arus laju informasi (Hariyati & Heriyanto, 2021). Oleh karena itu, profesi pustakawan ini semakin lama harus semakin dikembangkan baik secara kompetensi inti maupun keterampilan sosial untuk dapat membantu serta memberikan inovasi efektif dalam membantu masyarakat untuk melakukan pencarian hingga pengelolaan informasi secara global. Senada dengan hal tersebut Ashikuzzaman (2025) memberikan beberapa rekomendasi terkait upaya yang dapat dilakukan pustakawan masa depan dalam membantu masyarakat informasi mengatasi banjir informasi (*information overload*) yaitu:

Membuat buku panduan subjek (*subject guides*)

Sebagai salah satu upaya yang dapat dilakukan pustakawan dalam membantu masyarakat informasi menghadapi fenomena *information overload*, adalah dengan menyediakan buku panduan. Dalam membuat buku panduan inipun harus menghadirkan penilaian yang berkualitas agar mendapatkan relevansi dari dokumen maupun informasi tertentu, hal ini dapat mencakup literatur sekunder atau sumber pendukung yang memiliki kesamaan topik maupun permasalahan; selektif dalam memilih jenis informasi; serta penyusunan dengan menggunakan teks naratif yang mudah dipahami. Hal ini juga meliputi pemberian rekomendasi tentang informasi penerbitan buku, panduan, karya ilmiah, serta situs web yang terpercaya kepada masyarakat untuk memberikan gambaran yang jelas tentang kualitas informasi yang dibutuhkan oleh mereka (Saviela, 2023). Sehingga akan memudahkan dalam memahami secara konteks serta berdasarkan relevansi kebutuhan informasinya.

Pendekatan elektronik dan alat digital

Perilaku pencarian informasi masyarakat bermacam-macam, hal ini sesuai dengan kebutuhan informasinya yang berbeda. Untuk mempersempit informasi agar lebih relevan, akurat, dan spesifik dengan kebutuhan masyarakat adalah dengan kemampuan pustakawan untuk melakukan strategi elektronik dalam menemukan informasi, seperti penerapan: *boolean logic*, *advance search*, dan *filter* (penyaringan). Dalam perpustakaan sendiri, OPAC merupakan salah satu penerapan pendekatan elektronik dan alat digital yang digunakan untuk memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mendapatkan sumber informasi dengan cepat.

Penambahan *hypertext* ke sistem informasi perpustakaan

Penggunaan *hypertext* ini memungkinkan masyarakat untuk dapat secara langsung memberikan komentar secara evaluatif terkait kualitas dari dokumen (Hariyati & Heriyanto,



2021). Contohnya dengan menambahkan informasi-informasi yang berkaitan secara langsung terhadap sumber utama. Jadi pustakawan dapat memberikan pendapat langsung maupun mendorong masyarakat untuk memberikan komentar yang terintegrasi dalam database informasi perpustakaan. penambahan komentar maupun informasi ini biasanya meliputi penulis, resensi buku, abstrak, penerbitan dan keterangan lainnya.

Pendidikan pemakai (*user education*)

Selain membangun hubungan komunikasi yang baik antara pustakawan dan masyarakat. Pustakawan dapat memberikan pelatihan bagi masyarakat agar mereka lebih mampu mencari, mengevaluasi, dan menggunakan informasi dengan baik. Hal ini penting untuk meminimalisir kebingungan yang sering dialami oleh masyarakat ketika berhadapan dengan banyaknya informasi, dimana hal ini merupakan salah satu tujuan utama dari literasi informasi (Saviela, 2023). Literasi informasi ini akan membantu masyarakat dalam memahami penggunaan alat pencarian informasi untuk mendapatkan sumber terpercaya.

Tantangan lainnya berasal dari dalam diri pustakawan sendiri, dimana tekanan untuk dapat mengikuti arus laju perkembangan teknologi yang semakin dinamis. Peran pustakawan tidak hanya sekedar memahami alat dan platform teknologi baru, tetapi pustakawan juga harus mampu menjelaskan dan mengajarkan kepada pemustaka dengan cara yang sederhana dan mudah dipahami. Hal ini sering kali menjadi problem bagi pustakawan untuk dapat mengelola waktu dan energi mereka secara efisien, mengingat bahwa pustakawan yang memiliki tugas inti dalam mengelola perpustakaan karena terkadang juga dapat menjadi beban tambahan di tengah tanggung jawab sehari-hari (Ardyawin, 2017). Meskipun demikian, pengembangan keterampilan sosial merupakan sebuah investasi penting bagi pustakawan untuk tetap eksis di era digital ini. Dengan membangun hubungan yang positif dan memberikan layanan yang berkualitas, pustakawan dapat menjadi mitra yang andal dalam membantu masyarakat mengatasi tantangan *information overload* (Howard et al., 2016). Untuk itu, dalam menghadapi tantangan ini maka diperlukan pelatihan dan pengembangan diri serta kemauan untuk terus mengasah dan menambah skill untuk menunjang akseibilitasnya dalam melakukan pelayanan informasi di perpustakaan.

Dukungan Perpustakaan Melalui Teknologi

Perpustakaan dapat mengembangkan layanan kepada pemustaka dengan mengintegrasikan teknologi AI seperti *chatbot* dan asisten virtual untuk membimbing proses pencarian dan akses koleksi digital. Sistem ini mampu menjawab pertanyaan umum, merekomendasikan kata kunci atau metode pencarian, serta menyediakan tautan langsung ke materi terkait. Contohnya, *chatbot* AI dapat menuntun pengguna dalam mencari artikel ilmiah tentang perubahan iklim atau membantu menemukan *e-book* tentang kecerdasan buatan. Selain itu, pustakawan juga dapat menawarkan pendampingan *virtual* melalui *video call* atau *email*, membantu pemustaka melakukan filter hasil pencarian dan menyarankan sumber sesuai kebutuhan riset, sehingga pengguna tidak merasa terbebani dan bisa mendapatkan informasi lebih cepat (Nurcahyadi, 2022).



Pengelolaan Sumber Daya Digital dengan Metadata yang Efektif

Pengelolaan sumber daya digital yang bijak menjadi kunci koleksi digital mulai dari *e-book*, jurnal, hingga konten multimedia mudah ditemukan dan diakses. Setiap koleksi perlu dilengkapi deskripsi data seperti nama penulis, tanggal terbit, kata kunci, tag subjek, dan ringkasan konten. Dengan menerapkan standar metadata seperti MARC atau *Dublin Core*, perpustakaan bisa mengelompokkan sumber daya secara sistematis (Hendrawan, 2021). Hal ini memungkinkan pengguna untuk menavigasi topik tertentu dengan efisien, meminimalkan hasil pencarian yang kurang relevan, serta memahami konten melalui deskripsi dan abstrak yang informatif.

Kolaborasi dengan Penerbit untuk Memperlancar Akses Informasi

Perpustakaan dapat menjalin kemitraan dengan penerbit dan penyedia konten untuk menciptakan satu pintu akses digital. Melalui implementasi *Single Sign-On* (SSO) atau platform terkait lain nya, pemustaka cukup melakukan satu kali otentikasi untuk mengakses berbagai sumber tanpa harus berulang kali *login* (Priyono, 2025). Selain itu, kolaborasi ini memastikan format file sesuai dengan sistem perpustakaan, sehingga *e-book* dan artikel dapat diunduh serta dibuka dengan lancar tanpa kendala teknis. Dengan demikian, pengalaman mencari dan memanfaatkan sumber digital menjadi lebih mudah dan efisien.

Berdasarkan tantangan serta rekomendasi upaya dalam menghadapi *information overload*, dapat dirumuskan beberapa strategi yang dapat dilakukan oleh tiap-tiap individu maupun regulator penyelenggara, hal ini meliputi: 1) Pustakawan, dengan mengikuti pelatihan pengembangan softskill, literasi digital, manajemen emosi dan seminar terkait komunikasi efektif dengan pemustaka; 2) Institusi perpustakaan, memperbarui layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi, seperti membuat website berbasis AI, chatboot layanan 24 jam, serta sistem otomasi dan temu balik informasi yang canggih, dan memberikan support kepada SDM untuk pengembangan keprofesian pustakawan; dan 3) Pemerintah dan regulator, dengan menyusun standar kompetensi keterampilan sosial pustakawan sebagai bagian dari sertifikasi profesi untuk pustakawan di era digital.

Peran pustakawan dituntut untuk dapat membawa nama perpustakaan menjadi agen perubahan (*agent of change*) yang mana sekaligus menjadi jembatan dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat informasi. Dimana pustakawan harus bisa beradaptasi terhadap perkembangan teknologi, kebutuhan masyarakat informasi, serta tantangan di era informasi melimpah (Makmur, 2019). Sebagai agen perubahan, pustakawan tidak hanya bertugas menyediakan akses ke sumber daya informasi, tetapi juga menjadi fasilitator yang aktif dalam meningkatkan literasi informasi, mempromosikan budaya membaca, serta mendorong penggunaan informasi secara bijaksana untuk mendukung pendidikan, penelitian, dan pengambilan keputusan (Siregar, 2015). Pustakawan diharapkan mampu untuk melakukan pendekatan inovatif kepada masyarakat. Hal ini dapat dicapai melalui pelatihan keterampilan digital, lokakarya maupun seminar. Disamping itu, pustakawan harus menjadi advokat yang dapat memastikan inklusif nya perpustakaan. Artinya dalam akses informasi, masyarakat dapat memanfaatkan perpustakaan dengan tanpa atau minim hambatan. Dengan peran ini,



pustakawan akan tumbuh sebagai pemimpin transformasi dalam ekosistem informasi yang menjadikan perpustakaan sebagai pusat kolaborasi, inovasi, dan pemberdayaan masyarakat informasi dalam era *information overload*.

KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa keterampilan sosial pustakawan memiliki peran yang sangat vital dalam menghadapi tantangan masyarakat informasi di era *information overload*. Keterampilan sosial tidak hanya berfungsi sebagai penunjang layanan, tetapi menjadi fondasi utama dalam membantu masyarakat memilah, memahami, dan memanfaatkan informasi secara efektif dan bertanggung jawab. Pustakawan tidak lagi sekadar bertindak sebagai penyedia informasi, tetapi bertransformasi menjadi fasilitator informasi sekaligus agen perubahan (*agent of change*) yang mampu membimbing masyarakat dalam meningkatkan literasi informasi dan menghadapi kompleksitas banjir informasi.

Hasil kajian menunjukkan bahwa terdapat tiga tantangan utama yang dihadapi pustakawan dalam penguatan keterampilan sosial, yaitu: tekanan perkembangan teknologi digital yang menuntut adaptasi cepat, tuntutan sosial dari masyarakat yang semakin beragam dan dinamis, serta beban kerja yang semakin kompleks baik dari sisi teknis maupun emosional. Untuk menjawab tantangan tersebut, keterampilan seperti komunikasi interpersonal, empati, kemampuan mendengarkan aktif, kepemimpinan, negosiasi, melobi, hingga manajemen emosi menjadi sangat penting untuk dikembangkan secara berkelanjutan.

Artikel ini memberikan kontribusi penting dengan menghadirkan perspektif yang lebih holistik terhadap peran keterampilan sosial pustakawan dalam menghadapi *information overload*, yang sebelumnya cenderung dikaji secara parsial dalam penelitian terdahulu. Integrasi antara keterampilan sosial, kecakapan teknologi, dan fungsi pustakawan sebagai fasilitator informasi menjadi temuan kunci yang memperkaya literatur di bidang ilmu perpustakaan dan informasi.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan rekomendasi bagi pustakawan untuk terus meningkatkan *soft skill* melalui pelatihan, lokakarya, dan pengembangan diri yang berkelanjutan. Institusi perpustakaan perlu mendukung dengan menyediakan infrastruktur teknologi, sistem informasi berbasis AI, dan program pelatihan keterampilan sosial secara terstruktur. Sementara itu, pemerintah dan asosiasi profesi diharapkan merumuskan standar kompetensi pustakawan yang memasukkan aspek keterampilan sosial sebagai indikator kinerja di era digital.

Sebagai arah penelitian lanjutan, kajian ini merekomendasikan dilakukannya penelitian berbasis lapangan untuk mengukur efektivitas program pelatihan keterampilan sosial pustakawan, baik secara kualitatif melalui studi kasus maupun secara kuantitatif dengan pendekatan survei. Penelitian lebih lanjut juga dapat mengembangkan model kompetensi keterampilan sosial pustakawan yang adaptif terhadap perubahan kebutuhan informasi masyarakat di era digital yang semakin kompleks.



DAFTAR PUSTAKA

- Ardyawin, I. (2017). Urgensi Keterampilan Sosial Pustakawan pada Layanan Referensi dalam Menghadapi Globalisasi Informasi. *Khizanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 5(1), 129–139. <https://doi.org/10.24252/kah.v5i1a12>
- Ari, A. R. B., & Azhar, A. A. (2023). Representasi Interaksi Pustakawan dan Pemustaka Penyandang Bipolar Dalam Film Kukira Kau Rumah (Analisis Semiotika Roland Barthes). *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 4(3), 883–894. <https://journal.stmiki.ac.id/index.php/jimik/article/view/297/221>
- Arumsari, R., & Krismayani, I. (2016). Peran Perpustakaan Keliling dalam Menumbuhkan Minat Baca Masyarakat Desa Kepek Kecamatan Saptosari Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 5(4), 61–70. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/15333>
- Ashikuzzaman, M. (2025). *Information Overload in Libraries: Challenges and Solutions for the Digital Era*. LIS Education Network. <https://www.lisedunetwork.com/information-overload-in-libraries-challenges-and-solutions-for-the-digital-era/>
- Bachtiar, A. C. (2019). Komunikasi Persuasif Sebagai Keterampilan Sosial Pustakawan Dalam Masyarakat. *Buletin Perpustakaan*, 2(1), 31–44. <https://journal.uui.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/15174>
- Ghani, S. A. (2021). Membangun Interpersonal Skills Pustakawan Dalam Layanan Informasi Perpustakaan. *LIBRIA*, 13(1). <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/libria/article/view/10600/5885>
- Ghazali, Z. (2020). Peluang dan Tantangan Profesi Pustakawan Yang Melek Informasi di Era Disrupsi. *Syi'ar: Jurnal Ilmu Komunikasi, Penyuluhan Dan Bimbingan Masyarakat Islam*, 3(1), 38–56.
- Habibah, A. F. (2021). Era masyarakat informasi sebagai dampak media baru. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 3(2), 350–363.
- Hariyati, M., & Heriyanto, H. (2021). Kompetensi Pustakawan di Era Industri 4.0 dalam Menghadapi Information Overload. *Daluang: Journal of Library and Information Science*, 1(1), 1–9. <https://doi.org/10.21580/daluang.v1i1.2021.8005>
- Hendrawan, M. R. (2021). *Pengantar Pengorganisasian dan Temu Balik Informasi: Pendekatan, Konsep, dan Praktik*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Heriyanto, H. (2018). Thematic analysis sebagai metode menganalisa data untuk penelitian kualitatif. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 2(3), 317–324. <https://doi.org/10.14710/anuva.2.3.317-324>
- Hidayah, N., Tjiptasari, F., & Wahyu, J. (2018). Analisis Gaya Kepemimpinan menggunakan Theory Behavioral Leadership di Perpustakaan ICBC Yogyakarta. *Media Pustakawan*, 25(4), 66–70. <https://ejournal.perpusnas.go.id/mp/article/view/201>
- Howard, K., Partridge, H., Hughes, H., & Oliver, G. (2016). Passion trumps pay: a study of the future skills requirements of information professionals in galleries, libraries, archives and museums in Australia. *Information Research: An International Electronic Journal*, 21(2), n2. <https://informationr.net/ir/21-2/paper714.html>
- Husna, J. (2019). Embedded librarian: Kolaborasi pustakawan di era informasi. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 3(4), 353–362. <https://doi.org/10.14710/anuva.3.4.353-362>
- Istikomah, N., & Masruri, A. (2021). Strategi Pengembangan Kompetensi Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gunung Kidul. *Baitul 'Ulum: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 5(1), 45–57. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/57332/1/Strategi-Pengembangan-Kompetensi-Pustakawan-di-Dinas-Perpustakaan-dan-Kearsipan-Kabupaten-Gunung-Kidul.pdf>
- Kadir, A., & Triwahyuni, T. C. (2016). Pengantar teknologi informasi edisi revisi. *Yogyakarta: Andi*, 76.
- Kidi. (2018). Teknologi Dan Aktivitas Dalam Kehidupan Manusia. *Jurnal Pendidikan*, 28, 1–28. <https://bpsdmd.ntbprov.go.id/wp-content/uploads/2018/05/Teknologi-dan-aktivitas-dalam-kehidupan-manusia.pdf>
- Komariah, N., Saepudin, E., & Nurislaminingsih, R. (2021). Kolaborasi sebagai upaya peningkatan kinerja perpustakaan di Telkom University Open Library. *Pustakaloka*, 13(2), 178–198. <https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v13i2.3285>



- Makmur, T. (2019). Revolusi sumber-sumber informasi di internet dan hubungannya dengan masyarakat informasi. *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 1(1), 46–55. <https://doi.org/10.24952/ktb.v1i1.1593>
- Muljono, V., Dewiyanti, C., Azkiya, S. R., & dkk. (2021). *Sikap dan Etika Pustakawan*. Bantul: Ladang Kata.
- Mustofa, M. B., Efendi, N., Sentiana, F., Wuryan, S., & Sudarto, A. (2024). Interpersonal Communication Skills as Librarian: Systematic Literature Review: Keterampilan Komunikasi Interpersonal sebagai Pustakawan: Sebuah Tinjauan Literatur Sistematis. *Al-Jamahiria: Jurnal Komunikasi Dan Dakwah Islam*, 2(1), 1–17. <https://ejournal.uinbukittinggi.ac.id/index.php/aljamahiria/article/view/8178>
- Nurchayadi, I. (2022). Efektivitas Komunikasi Pustakawan dengan Pemustaka pada Layanan Unggah Mandiri di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 2(2), 71–79. <https://doi.org/10.24821/jap.v2i2.6981>
- Nurhaliza, S. (2019). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout Pustakawan Di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh*. UIN Ar-Raniry.
- Nurislamingsih, R., Rachmawati, T. S., & Winoto, Y. (2020). Pustakawan Referensi sebagai Knowledge Worker. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 4(2), 169–182. <https://doi.org/10.14710/anuva.4.2.169-182>
- Prayitno, D. E. (2019). *Perpustakaan Digital Sebagai Information Life Cycle dalam Kehidupan Masyarakat Informasi*. STIE Perbanas Surabaya.
- Priyono, R. (2025). Pemanfaatan Koleksi Karya Ilmiah Digital di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang menuju akses dengan Single Sign On (SSO). *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*, 16(1). <https://journal.uin.ac.id/unilib/article/view/32250>
- Putri, B. A., & Dewiyani, C. (2021). Kemampuan Komunikasi Pustakawan Dalam Layanan Informasi Di Perpustakaan. *Wardah*, 22(2), 65–73. <https://doi.org/10.19109/wardah.v22i2.10827>
- Rahmadanita, A. (2022). Kompetensi Digital Pustakawan dalam Penyelenggaraan Fungsi Layanan Perpustakaan pada Masa New Normal. *Media Informasi*, 31(2), 223–236. <https://doi.org/10.22146/mi.v31i2.6290>
- Ridwan, M. (2020). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Alwashliyah Medan*. UIN Sumatera Utara Medan.
- Rifauddin, M. (2017). Keterampilan sosial pustakawan dalam memberikan pelayanan bermutu di perpustakaan. *Khizanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 5(1), 102–112. <https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/khizanah-al-hikmah/article/view/2286>
- Saviela, H. (2023). *Penerapan Logika Boolean dalam Pencarian Informasi Mahasiswa Tingkat Akhir: Action Research di Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Bumi Siliwangi*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Setiawan, E., Putra, A. P., Saesar, M., Almufasir, F., & Andhika, R. (2023). Kecerdasan Buatan pada Perpustakaan Sebagai Wajah Baru Literasi: Kajian Pustaka. 1(1), 92–99. <https://jurnalmahasiswa.com/index.php/aidanspk/article/view/323>
- Setiawan, M. V. (2018). Pelaksanaan Information (IP) dalam Bidang Ilmu Informasi, Perpustakaan dan Arsip. *Al-Kuttab: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 5(1), 113–130. <https://jurnal.uinsyahada.ac.id/index.php/alkuttab/article/view/830>
- Simbolon, E. T. (2018). Pentingnya Keterampilan Sosial dalam Pembelajaran. *Jurnal Christian Humaniora*, 2(1), 40–52. <https://ejournal.iakntarutung.ac.id/index.php/humaniora/article/view/22>
- Siregar, M. R. A. (2015). Kompetensi Yang Harus di Miliki Seorang Pustakawan (Pengelola Perpustakaan). *IQRA: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 09(02), 211–222. <https://www.neliti.com/id/publications/196929/kompetensi-yang-harus-dimiliki-seorang-pustakawan-pengelola-perpustakaan>
- Sitorus, R., & Nurhayani, N. (2023). Emosional Quality Service Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Asahan. *Journal of Education Research*, 4(3), 1360–1368. <https://doi.org/10.37985/jer.v4i3.389>
- Special Libraries Association (SLA). (2015). *Competencies for Information Professionals*. Special Libraries Association (SLA). <https://sla.org/page/competencies>



- 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://doi.org/10.22146/bip.v18i1.3956>
- Syafi'i, M. Z., & Masruri, A. (2023). Empati dan Pendengaran Aktif dalam Layanan Informasi di Perpustakaan. *Educaniora: Journal of Education and Humanities*, 1(3), 161–171. <https://doi.org/10.59687/educaniora.v1i3.80>
- Tampubolon, M. (2023). *Metode penelitian*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Tawwaf, M. (2018). Dinamika dan Tantangan Pustakawan di Era Globalisasi. *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, 2(2), 229–241.
- Triningsih, Masruri, A., & Haryanti, N. P. P. (2025). Motivasi Kerja Pustakawan Berdasarkan Teori Hirarki Kebutuhan Abraham Maslow. *Media Informasi*, 34(1), 1–11. <https://jurnal.ugm.ac.id/v3/MI/article/view/18298>
- Wahdini, N., & Madeten, S. S. (2018). Penerapan Senyum Pustakawan Sebagai Keterampilan Sosial Di Perpustakaan Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa (JPPK)*, 7(7). <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/view/26736>
- Wahyuni, S. (2023). Keterampilan sosial pustakawan dalam memberikan layanan prima kepada pemustaka di era Information, Communication and Technology (ICT). *Daluang: Journal of Library and Information Science*, 3(2), 103–112. <https://doi.org/10.21580/daluang.v3i2.2023.17983>
- Widarti, R. (2020). Tantangan Pustakawan dalam Inovasi Layanan di Perpustakaan. *Media Informasi*, 29(1), 104–115. <https://doi.org/10.22146/mi.v29i1.4012>

