

Peran Kepribadian dan Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Membentuk Kepuasan Pengguna

Wahyunisa, Muhammad Ridwan

Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Email: wahyunisa@uinsu.ac.id

Diajukan: 08-05-2026 Direvisi: 19-05-2026 Diterima: 29-05-2026

INTISARI

Perpustakaan akademik tidak hanya berfungsi sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai ruang interaksi layanan yang memengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna. Namun, kajian mengenai peran kepribadian dan kecerdasan emosional pustakawan dalam membentuk kepuasan pengguna masih relatif terbatas, khususnya pada konteks perpustakaan akademik di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana kepribadian interpersonal dan kecerdasan emosional pustakawan berperan dalam membentuk pengalaman layanan pengguna di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara terhadap dua pustakawan dan enam belas mahasiswa dari delapan fakultas, serta studi pustaka. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap ramah, profesional, dan komunikatif pustakawan membentuk pengalaman layanan yang positif bagi mahasiswa. Selain itu, dimensi kecerdasan emosional seperti empati, self-regulation, dan social skills berperan dalam menciptakan interaksi layanan yang suportif, nyaman, dan tidak mengintimidasi. Pengguna memaknai kualitas layanan tidak hanya dari aspek teknis, tetapi juga dari pengalaman emosional yang muncul selama interaksi dengan pustakawan. Penelitian ini menegaskan bahwa penguatan kompetensi emosional pustakawan menjadi bagian penting dalam peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna di perpustakaan akademik.

Kata Kunci: Kecerdasan emosional; Kepribadian pustakawan; Kepuasan pengguna; Perpustakaan akademik

ABSTRACT

Academic libraries function not only as providers of information resources but also as spaces for service interactions that shape users' experiences and satisfaction. However, studies examining the role of librarians' personality and emotional intelligence in influencing user satisfaction remain relatively limited, particularly within the context of academic libraries in Indonesia. This study aims to explore how librarians' interpersonal personality traits and emotional intelligence contribute to shaping users' service experiences at the Library of Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. The study employed a qualitative method with a case study approach. Data were collected through observation, semi-structured interviews with two librarians and sixteen students from eight faculties, as well as a literature review. Data analysis was conducted using the interactive model of Miles and Huberman, including data reduction, data display, and thematic conclusion drawing. The findings reveal that librarians' friendly, professional, and communicative attitudes contribute to positive service experiences for students. In addition, dimensions of emotional intelligence such as empathy, self-regulation, and social skills play a significant role in creating supportive, comfortable, and non-intimidating service interactions. Users perceive service quality not only through technical aspects but also through the emotional experiences that emerge during interactions with librarians. This study emphasizes that strengthening librarians' emotional competencies is an essential component in improving service quality and user satisfaction in academic libraries.

Keywords: Emotional intelligence; Librarian personality; User satisfaction; Academic library

PENDAHULUAN

Perpustakaan modern tidak lagi dipahami semata sebagai pusat penyimpanan informasi, melainkan sebagai ruang layanan berbasis interaksi manusia yang menempatkan pengalaman pengguna (*user experience*) sebagai prioritas utama. Transformasi layanan perpustakaan ke arah *user-centered service* menuntut kualitas interaksi interpersonal antara pustakawan dan



pengguna sebagai bagian penting dalam membangun kepuasan dan loyalitas pengguna. Dalam konteks ini, dimensi psikologis pustakawan menjadi faktor yang tidak dapat diabaikan.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa dimensi psikologis pustakawan, khususnya kecerdasan emosional, memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pengguna perpustakaan. Jafari menemukan bahwa kecerdasan emosional pustakawan memiliki hubungan dengan kualitas layanan dan kepuasan pengguna berdasarkan kualitas interaksi interpersonal yang mencakup empati, responsivitas, dan kemampuan komunikasi, terbukti menjadi bagian dalam kepuasan pengguna terhadap layanan yang ada di perpustakaan (Jafari & Shapoori, 2018).

Kepuasan pengguna merupakan indikator penting dalam melihat keberhasilan layanan perpustakaan. Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan (*service quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek sistem, fasilitas, koleksi, dan prosedur layanan, sementara faktor psikologis individu pemberi atau pengelola layanan dalam hal ini pustakawan relatif kurang mendapatkan perhatian empiris.

Kepribadian (*personality traits*) sebagai karakteristik psikologis yang relatif stabil diyakini mempengaruhi cara individu berinteraksi, berkomunikasi, dan memberikan layanan. Model *Big Five Personality Traits*, yang mencakup *openness*, *conscientiousness*, *extraversion*, *agreeableness*, dan *neuroticism*, telah banyak digunakan untuk memprediksi perilaku kerja dan kualitas interaksi interpersonal dalam berbagai sektor jasa. Dalam konteks layanan perpustakaan, dimensi seperti *agreeableness* dan *conscientiousness* secara teoritis berpotensi meningkatkan persepsi keramahan, profesionalisme, dan keandalan layanan yang diterima pengguna.

Kepribadian merujuk pada karakteristik psikologis yang relatif stabil yang mempengaruhi pola pikir, emosi, dan perilaku individu dalam berbagai situasi sosial dan profesional. Dalam kajian psikologi, kepribadian dipahami sebagai pola khas yang membedakan individu satu dengan lainnya dalam merespons lingkungan dan membentuk interaksi sosialnya (Hermilia et al., 2024). Model *Big Five Personality Traits* yang dikembangkan oleh Costa dan McCrae mengelompokkan kepribadian ke dalam lima dimensi utama, yaitu *neuroticism*, *extraversion*, *openness to experience*, *agreeableness*, and *conscientiousness* (Biglu et al., 2016). Model ini banyak digunakan dalam penelitian perilaku kerja dan layanan karena mampu menjelaskan variasi perilaku interpersonal dan profesional secara sistematis. Dalam konteks layanan perpustakaan, dimensi *agreeableness* dan *conscientiousness* secara teoritis berkaitan dengan keramahan, empati, tanggung jawab, dan konsistensi pelayanan yang diterima pengguna. Dalam perspektif psikologi sosial dan industri-organisasi, perilaku profesional tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi teknis, tetapi juga oleh karakteristik personal yang membentuk kualitas interaksi layanan (Hermilia et al., 2024). Oleh sebab itu, kepribadian pustakawan menjadi faktor psikologis yang relevan dalam membentuk pengalaman layanan pengguna.



Selanjutnya, konsep kecerdasan emosional (*emotional intelligence*/EI) menjadi variabel penting dalam menjelaskan dinamika psikologis dalam interaksi layanan. Emosi sendiri dipahami sebagai reaksi kompleks terhadap suatu peristiwa yang melibatkan aspek kognitif, fisiologis, dan perilaku (Hermilia et al., 2024). Dalam perspektif psikologi, emosi merupakan respons mental dan fisiologis yang bersifat singkat namun intens, yang mengarahkan perhatian individu dan mempengaruhi perilaku dalam situasi yang dinilai relevan secara personal (Ayandele, 2016). Emosi memiliki fungsi adaptif, antara lain mempersiapkan individu untuk bertindak, menandai pengalaman penting, serta memfasilitasi komunikasi sosial melalui ekspresi nonverbal (Ayandele, 2016).

Goleman mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri serta orang lain, yang mencakup kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial (Putri & Nada, 2026). Dalam konteks profesional, kecerdasan emosional memungkinkan individu membangun hubungan interpersonal yang efektif, mengelola konflik, serta merespons kebutuhan pengguna secara empatik. Penelitian Putri & Nada (2026) menegaskan bahwa terdapat konvergensi antara dimensi kecerdasan emosional dengan model *SERVQUAL*, khususnya pada aspek *empathy* dan *assurance*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya dibentuk oleh interaksi emosional yang positif antara pustakawan dan pemustaka.

Konsep *service quality* dalam penelitian ini merujuk pada model *SERVQUAL* yang memandang kualitas layanan sebagai persepsi pengguna terhadap pengalaman layanan yang mereka terima. Dalam konteks perpustakaan akademik, dimensi seperti *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, *reliability*, dan *tangibles* tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pelayanan, tetapi juga mencerminkan kualitas interaksi interpersonal antara pustakawan dan pengguna. Oleh karena itu, kualitas layanan dalam penelitian ini dipahami sebagai pengalaman subjektif yang terbentuk melalui proses komunikasi, sikap, dan respons emosional yang hadir dalam interaksi layanan sehari-hari.

Dalam perspektif ini, persepsi kualitas layanan tidak semata ditentukan oleh kelengkapan fasilitas atau prosedur administratif, tetapi juga oleh bagaimana pengguna merasakan kenyamanan, penghargaan, dan keterbukaan selama berinteraksi dengan pustakawan. Penelitian Zhao et al., (2022) menunjukkan bahwa pengalaman emosional pengguna dalam layanan perpustakaan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Hal ini menegaskan bahwa kualitas layanan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga merupakan pengalaman subjektif yang dibangun melalui interaksi sosial dan respons emosional selama layanan berlangsung.

Di sisi lain, *emotional intelligence* (kecerdasan emosional) menjadi variabel penting yang menjembatani hubungan antara kepribadian dan kualitas layanan. Pustakawan dengan kecerdasan emosional yang baik cenderung mampu mengelola emosi, memahami kebutuhan emosional pengguna, serta merespons situasi layanan secara empatik dan adaptif. Kemampuan ini menjadi krusial mengingat temuan penelitian menunjukkan bahwa hambatan afektif dan kecanggungan interpersonal dalam interaksi dengan pustakawan dapat memicu kecemasan dan kecenderungan menghindari layanan secara langsung. Mahasiswa yang



merasa pustakawan terlalu formal, kurang responsif, atau terkesan menjaga jarak cenderung mengalami ketidaknyamanan sosial yang berdampak pada pengalaman layanan mereka (Ridwan & Nalole, 2025). Oleh karena itu, kecerdasan emosional pustakawan berpotensi meningkatkan persepsi kualitas layanan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap kepuasan dan keterlibatan pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

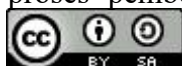
Meskipun hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna telah banyak dikaji dalam studi perpustakaan, sebagian besar penelitian masih berfokus pada dimensi teknis layanan seperti fasilitas, koleksi, dan prosedur operasional. Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara kecerdasan emosional dan kualitas layanan perpustakaan. Marliana & Noor (2025) menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berperan penting dalam meningkatkan profesionalisme pustakawan dan kualitas interaksi layanan. Kelebihan penelitian ini terletak pada kajian konseptual yang komprehensif mengenai dimensi EI dalam praktik kepustakawanan. Namun, penelitian tersebut bersifat literature review sehingga belum menguji hubungan kausal antar variabel secara empiris.

Penelitian Rahman & Karim Batubara, (2025) menemukan bahwa pustakawan dengan tingkat kecerdasan emosional tinggi mampu menciptakan pengalaman layanan yang lebih positif bagi pemustaka. Penelitian ini memberikan gambaran empiris melalui pendekatan kualitatif, tetapi masih terbatas pada analisis deskriptif tanpa membangun model hubungan struktural antar variabel.

Di sisi lain, penelitian Ismael, (2016) menunjukkan bahwa *Big Five Personality Traits* berperan dalam mempengaruhi hubungan antara *service quality* dan *customer satisfaction*. Penelitian ini memberikan dasar teoritis bahwa karakteristik kepribadian individu dapat mempengaruhi persepsi kualitas layanan dan kepuasan. Namun, penelitian tersebut dilakukan dalam sektor jasa telekomunikasi dan belum diterapkan dalam konteks perpustakaan akademik. Sementara itu, Biglu et al., (2016) menemukan bahwa dimensi *neuroticism* berpengaruh terhadap tingkat *library anxiety* mahasiswa, yang menunjukkan bahwa faktor kepribadian memiliki implikasi psikologis dalam konteks perpustakaan, meskipun penelitian tersebut berfokus pada pengguna, bukan pustakawan.

Kajian mengenai dimensi psikologis pustakawan, khususnya kepribadian dan kecerdasan emosional, masih cenderung diposisikan sebagai variabel tambahan dalam kerangka hubungan layanan dan kepuasan, tanpa menggali secara mendalam bagaimana karakteristik tersebut hadir dan beroperasi dalam praktik interaksi sehari-hari di perpustakaan akademik. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan konseptual dalam memahami kepuasan pengguna sebagai hasil dari dinamika interaksi sosial-emosional, bukan semata evaluasi terhadap aspek teknis layanan.

Selain itu, secara metodologis, penelitian-penelitian sebelumnya umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif yang menekankan pengujian hubungan antarvariabel melalui model statistik. Meskipun pendekatan tersebut memberikan gambaran mengenai pola hubungan, namun belum banyak penelitian yang mengeksplorasi secara kualitatif bagaimana proses pembentukan kepuasan berlangsung dalam pengalaman nyata pengguna. Dengan



demikian, masih terdapat kesenjangan metodologis dalam memahami proses interaksi layanan sebagai fenomena sosial dan psikologis yang kontekstual.

Dalam konteks perpustakaan akademik di Indonesia, khususnya di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU), kajian yang menggali secara mendalam dinamika kepribadian dan kecerdasan emosional pustakawan dalam interaksi layanan masih terbatas. Padahal, temuan sebelumnya mengenai fenomena *library anxiety* di lingkungan UINSU menunjukkan bahwa aspek afektif dan interpersonal memiliki peran penting dalam pengalaman mahasiswa. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan kualitatif studi kasus untuk memahami secara kontekstual bagaimana karakter pustakawan dan kecerdasan emosionalnya berkontribusi dalam pembentukan kepuasan pengguna melalui interaksi layanan yang berlangsung.

Berangkat dari hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami bagaimana kepribadian dan kecerdasan emosional pustakawan tercermin dalam praktik layanan serta bagaimana hal tersebut dimaknai oleh pengguna sebagai pengalaman kepuasan yang mereka terima sehingga penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian psikologi perpustakaan melalui pemahaman yang lebih mendalam mengenai mekanisme psikologis dalam layanan, tetapi juga memberikan implikasi praktis bagi pengelolaan sumber daya manusia dan peningkatan kualitas layanan perpustakaan berbasis pendekatan psikologis yang kontekstual di Indonesia, khususnya Perpustakaan UINSU.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami realitas sosial dan pengalaman subjek penelitian secara menyeluruh dalam konteks alami (Moleong, 2016). Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam mengenai dinamika kepribadian pustakawan, kecerdasan emosional, kualitas layanan, serta bagaimana hal tersebut dimaknai oleh pengguna dalam interaksi layanan perpustakaan. Penulis menerapkan studi kasus dalam penelitian ini untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena yang diteliti. Yin, (2018) menyatakan bahwa studi kasus merupakan pendekatan penelitian yang digunakan ketika batas antara fenomena dan konteksnya tidak tampak secara tegas serta melibatkan berbagai sumber data untuk memperoleh pemahaman yang mendalam. Penggunaan metode kualitatif dengan studi kasus dalam penelitian ini bertujuan untuk menggali bagaimana karakteristik kepribadian pustakawan tercermin dalam praktik layanan, bagaimana kecerdasan emosional berperan dalam interaksi layanan, serta bagaimana pengalaman tersebut dimaknai oleh pengguna sebagai bentuk kepuasan terhadap layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU).

Penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi pustaka dalam pengumpulan data. Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap dinamika interaksi antara pustakawan dan pengguna dalam situasi layanan, termasuk pola komunikasi, respons emosional, dan bentuk pelayanan yang diberikan. Wawancara dilakukan secara semi-



terstruktur dengan dua pustakawan yang terlibat langsung dalam layanan serta enam belas mahasiswa yang berasal dari delapan fakultas, masing-masing fakultas diwakili oleh dua orang informan. Panduan wawancara disusun untuk menggali pengalaman interaksi mahasiswa dengan pustakawan, persepsi terhadap karakter dan sikap pustakawan, serta bagaimana pengalaman tersebut dimaknai sebagai kepuasan atau ketidakpuasan terhadap layanan.

Kriteria informan berupa mahasiswa yang pernah menggunakan perpustakaan, berkunjung lebih dari lima kali, serta pernah berkomunikasi secara langsung dengan pustakawan, sehingga memiliki pengalaman yang memadai untuk memberikan refleksi mendalam sesuai fokus penelitian. Studi pustaka dilakukan dengan menelaah berbagai literatur yang relevan sebagai landasan teoritis dan pembanding terhadap temuan di lapangan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif (Miles et al., 2014) yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring dan mengelompokkan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi tematik untuk memudahkan pemahaman dan interpretasi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dan diverifikasi kembali dengan data lapangan untuk memastikan konsistensi dan ketepatan interpretasi. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi data, yaitu dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber (pustakawan dan mahasiswa) serta hasil observasi, sehingga diperoleh gambaran yang akurat dan komprehensif mengenai dinamika psikologis dalam layanan perpustakaan akademik.

PEMBAHASAN

Peran Pustakawan dalam Interaksi Layanan Perpustakaan

Berdasarkan hasil wawancara dengan 16 mahasiswa dari delapan fakultas di lingkungan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah berkunjung ke perpustakaan lebih dari lima kali, ditemukan bahwa pengalaman interaksi dengan pustakawan umumnya dimaknai sebagai pengalaman yang cukup positif dan mendukung kebutuhan akademik. Sebagian besar informan menggambarkan pustakawan sebagai sosok yang ramah, membantu, dan menunjukkan sikap profesional dalam memberikan layanan.

Hasil analisis wawancara menunjukkan bahwa interaksi antara pustakawan dan mahasiswa tidak hanya berlangsung dalam prosedur akademik saja, tetapi juga melibatkan dimensi interpersonal yang mempengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan. Dalam hal ini, peran pustakawan tampak tidak semata sebagai pengelola koleksi, melainkan sebagai pemberi layanan yang membentuk kualitas pengalaman akademik mahasiswa di perpustakaan. Sebagian besar informan menceritakan pengalaman interaksi mereka dengan pustakawan sebagai pengalaman yang hangat dan membantu. Informan N.H. dari Fakultas Syariah dan Hukum (FSH) menggambarkan bahwa bantuan pustakawan tidak berhenti pada tindakan



menunjukkan lokasi koleksi semata. Ia menuturkan bahwa pustakawan berupaya memastikan mahasiswa benar-benar memahami prosedur pencarian informasi. Menurutny:

“Waktu itu saya mencari referensi untuk tugas hukum Islam, pustakawannya tidak hanya menunjukkan rak bukunya, tapi juga menjelaskan bagaimana cara membaca kode klasifikasinya. Jadi kalau nanti saya datang lagi, saya sudah tahu cara mencarinya sendiri.” (N.H. Informan, 18 Februari 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa peran pustakawan tidak terbatas pada penyediaan informasi secara langsung, tetapi juga mencakup upaya membangun kemandirian literasi informasi mahasiswa. Bantuan yang diberikan bersifat edukatif dan berorientasi jangka panjang, sehingga pengalaman layanan menjadi bagian dari proses pembelajaran.

Dimensi kesabaran juga muncul secara konsisten dalam wawancara dengan informan. Salah satunya informan M.F. dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK) beliau mengungkapkan pengalamannya ketika mengalami kesulitan menggunakan sistem layanan digital. Ia menyampaikan:

“Saya sempat bingung waktu mau pakai sistem peminjaman mandiri. Tapi pustakawannya tidak langsung mengambil alih, beliau menjelaskan pelan-pelan, bahkan menunggu sampai saya mencoba sendiri. Saya tidak merasa dimarahi atau dianggap tidak bisa.” (M.F. Informan, 18 Februari 2026)

Pengalaman serupa ditegaskan oleh D.S. dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) yang menilai bahwa pustakawan tetap bersikap tenang meskipun mahasiswa belum memahami prosedur layanan. Ia mengatakan:

“Kadang kami memang belum paham alurnya, tapi pustakawan tetap sabar. Tidak ada kesan menyalahkan, justru diarahkan dengan baik.” (D.S. Informan, 18 Februari 2026)

Dari ketiga kutipan tersebut terlihat bahwa interaksi layanan dimaknai sebagai pengalaman yang mendukung, bukan sekadar proses administratif. Sikap ramah, kesabaran dalam memberikan penjelasan, serta ketiadaan sikap menghakimi menciptakan kenyamanan psikologis bagi mahasiswa. Temuan ini selaras dengan penelitian Rahman & Batubara (2025) yang menunjukkan bahwa pustakawan dengan kecerdasan emosional tinggi mampu memberikan pengalaman layanan yang lebih positif melalui empati dan komunikasi interpersonal yang efektif. Sejalan dengan itu, Putri dan Masruri (2026) menegaskan bahwa kecerdasan emosional berfungsi sebagai pengungkit kualitas layanan, khususnya pada dimensi empati dan *assurance* yang membentuk rasa aman dalam interaksi.

Di sisi lain, penelitian ini juga menemukan adanya persepsi awal bahwa pustakawan terlihat formal atau serius. Persepsi tersebut menunjukkan potensi munculnya hambatan afektif dalam interaksi layanan. Hal ini berkaitan dengan temuan Biglu et al., (2016) yang menjelaskan bahwa faktor kepribadian dan dinamika emosional dapat mempengaruhi tingkat kecemasan pengguna di perpustakaan. Pernyataan ini didukung oleh penelitian Ridwan & Nalole, (2025) yang menemukan bahwa persepsi terhadap sikap pustakawan yang formal dapat memperkuat kecenderungan mahasiswa untuk merasa cemas atau menghindari interaksi.



Namun demikian, temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa persepsi awal yang cenderung formal tidak selalu dimaknai secara negatif oleh pengguna. Seiring berlangsungnya interaksi yang komunikatif dan suportif, mahasiswa mulai memahami sikap tersebut sebagai bagian dari profesionalisme pustakawan. Perubahan pemaknaan ini menunjukkan bahwa pengalaman interaksi bersifat dinamis dan dibentuk melalui proses komunikasi yang berlangsung.

Dalam konteks tersebut, kecerdasan emosional pustakawan tampak hadir melalui cara mereka merespons, menjelaskan, dan membangun suasana interaksi yang nyaman, sehingga potensi kecemasan yang semula dirasakan perlahan berkurang. Temuan ini didukung oleh Miao et al., (2019) yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan positif dengan kualitas layanan dalam organisasi jasa. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini menegaskan bahwa dinamika persepsi pengguna terhadap layanan tidak bersifat statis, melainkan berkembang melalui interaksi emosional yang efektif antara pustakawan dan mahasiswa.

Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Pembentukan Kepuasan Pengguna

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas dukungan informasi yang diberikan, tetapi juga oleh kemampuan pustakawan dalam mengelola dinamika emosional selama proses interaksi berlangsung. Dalam konteks layanan perpustakaan akademik, kecerdasan emosional pustakawan tampak berperan penting dalam membentuk pengalaman pengguna, terutama melalui sikap empati, kesabaran dalam memberikan pendampingan, serta kemampuan merespons kebingungan mahasiswa secara suportif. Pola respons emosional yang positif tersebut mendorong mahasiswa merasa lebih dihargai, lebih nyaman untuk bertanya, dan pada akhirnya memaknai layanan perpustakaan sebagai pengalaman yang memuaskan.

Berdasarkan data wawancara, dimensi yang paling menonjol adalah empati (*empathy*) dan keterampilan sosial (*social skills*). Beberapa informan menilai bahwa pustakawan menunjukkan kepekaan ketika mahasiswa mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan. Salah satu informan, F.I. dari Fakultas Ilmu Sosial, mengungkapkan:

“Saat saya bingung, pustakawan melihat kondisi saya dan langsung membantu. Mereka menjelaskan dengan baik sampai saya paham.” (F.I., Informan, 20 Februari 2026)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa pustakawan tidak hanya menjalankan fungsi teknis, tetapi juga mampu membaca situasi emosional pengguna dan meresponsnya secara suportif. Pengalaman serupa juga disampaikan oleh V.A. dari Fakultas Ilmu Sosial yang menuturkan:

“Saya merasa senang ketika dilayani, jadi lebih ingin datang lagi ke perpustakaan karena pustakawannya membantu.” (V.A., Informan, 19 Februari 2026)

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kemampuan pustakawan dalam membangun komunikasi yang responsif dan empati berkontribusi pada munculnya perasaan positif pada



pengguna selama proses layanan berlangsung. Menurut Goleman (2020) kecerdasan emosional mencakup kemampuan untuk mengenali dan memahami emosi diri sendiri dan orang lain, serta menggunakan kemampuan tersebut untuk mengatur respons interpersonal secara efektif, termasuk melalui empati dan keterampilan sosial yang membantu menjalin hubungan yang positif. Dalam konteks layanan perpustakaan, empati terwujud dalam bentuk kepekaan terhadap kebingungan mahasiswa, kesediaan menjelaskan kembali prosedur, serta pemberian solusi tanpa sikap menyalahkan.

Selain empati, dimensi *self-regulation* juga tampak dalam narasi informan. Konsep *self-regulation* dalam kecerdasan emosional tidak hanya dimaknai sebagai kemampuan menahan emosi negatif, tetapi juga mencakup kemampuan individu dalam mengelola respons diri, menjaga stabilitas perilaku, serta mengarahkan tindakan secara adaptif sesuai situasi yang dihadapi (Ruminta et al., 2018). Sejumlah mahasiswa menuturkan bahwa pustakawan tetap menunjukkan sikap tenang dan tidak menampilkan respons emosional yang negatif ketika pengguna mengalami kebingungan dalam proses layanan. Kemampuan menjaga stabilitas emosi dalam situasi pelayanan ini menunjukkan adanya regulasi diri yang baik, yang menurut Goleman merupakan faktor penting dalam menjaga kualitas interaksi sosial yang efektif.

Temuan dari mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat (FKM) memperlihatkan bahwa pustakawan cenderung mampu mempertahankan sikap suportif ketika pengguna membutuhkan bantuan. Informan M.S. dari FKM mengungkapkan:

"Saya merasa senang karena pustakawan mau membantu saat saya kebingungan. Mereka tetap ramah dan menjelaskan dengan baik sampai saya mengerti." (M.S., Informan, 20 Februari 2026)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa pustakawan tidak hanya memberikan bantuan secara teknis, tetapi juga mampu mengelola respons emosional secara positif ketika menghadapi pengguna yang membutuhkan pendampingan. Temuan serupa juga disampaikan oleh B.L. dari Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan yang menuturkan:

"Pustakawan yang baru itu, abang itu sopan kali waktu mau bantu kami cari buku. Jadi itu buat lebih nyaman lah kalau ke perpustakaan sekarang." (B.L., Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan)

Temuan ini dapat didukung oleh penelitian Meenaprabha et al., (2025), yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional secara signifikan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna di sektor jasa melalui peningkatan kinerja layanan dan performa interaksi. Hasil ini sejalan pula dengan temuan oleh Ginanggih et al., (2023) bahwa kemampuan dalam mengatur emosi (*self-regulation*) dan mengelola ekspresi emosional pada pelayanan meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan.

Selain empati dan *self-regulation*, temuan penelitian ini juga memperlihatkan peran penting dimensi *social skills* dalam interaksi layanan pustakawan. Kemampuan pustakawan dalam membangun komunikasi yang terbuka, responsif, dan mudah dipahami oleh mahasiswa menjadi faktor yang memperkuat kenyamanan pengguna selama berada di perpustakaan.



Keterampilan sosial tersebut tercermin dari cara pustakawan menyapa, menjelaskan informasi dengan bahasa yang sederhana, serta menjaga alur komunikasi tatap dua arah selama proses layanan berlangsung.

Berdasarkan hasil wawancara, sejumlah informan menilai bahwa pustakawan mampu menciptakan suasana komunikasi yang tidak kaku sehingga mahasiswa merasa lebih leluasa untuk bertanya. Informan R.H. dari Fakultas Kesehatan Masyarakat (FKM) mengungkapkan:

“Kalau saya tanya, pustakawannya enak diajak ngobrol, tidak kaku kali. Jadi kami pun tidak segan mau nanya lagi.” (R.H., Informan, 20 Februari 2026)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa keterampilan sosial pustakawan berperan dalam menurunkan jarak interpersonal antara petugas layanan dan pengguna. Pengalaman serupa juga disampaikan oleh S.P. dari Fakultas Sains dan Teknologi yang menuturkan:

“Waktu kami user education, cara pustakawannya jelasin santai tapi jelas, jadi kami cepat paham. Terus gara gara itu, sekarang lebih nyaman lah kalau mau minta bantuan.” (S.P., Informan, 20 Februari 2026)

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa *social skills* pustakawan berkontribusi dalam menciptakan interaksi layanan yang lebih inklusif dan tidak mengintimidasi. Dalam konteks perpustakaan akademik, kemampuan membangun komunikasi interpersonal yang hangat dan adaptif ini memperkuat pengalaman emosional positif mahasiswa, yang pada akhirnya mendukung terbentuknya kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan. Temuan tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan pustakawan sebagai penyedia layanan. Berdasarkan wawancara, pustakawan menyadari pentingnya membangun komunikasi yang hangat dan mudah dipahami oleh mahasiswa selama melayani mereka menemukan informasi yang mereka butuhkan. Informan pustakawan, M.A., menyampaikan:

“Kami berusaha menyesuaikan cara komunikasi dengan mahasiswa. Kalau terlalu kaku, biasanya mereka jadi segan untuk bertanya dan akhirnya banyak miss yang terjadi.” (M.A., Pustakawan, 12 Februari 2026)

Pernyataan ini menunjukkan adanya kesadaran pustakawan terhadap pentingnya pendekatan interpersonal dalam layanan. Pandangan serupa juga diungkapkan oleh pustakawan lainnya, N.S., yang menuturkan:

“Kami usahakan menjelaskan dengan bahasa yang sederhana supaya mahasiswa tidak bingung. Yang penting mereka paham dulu, pasti mereka jadi nyaman menggunakan layanan disini.” (N.W., Pustakawan, 13 Februari 2026)

Kedua pernyataan tersebut menegaskan bahwa keterampilan sosial pustakawan tidak muncul secara kebetulan, melainkan merupakan bagian dari upaya sadar dalam menciptakan komunikasi layanan yang lebih adaptif. Hal ini sekaligus memperkuat temuan bahwa *social skills* pustakawan berperan penting dalam membangun interaksi yang suportif dan berkontribusi pada terbentuknya kepuasan pengguna di perpustakaan akademik.



Implikasi Temuan

Hasil penelitian ini memberikan jawaban empiris terhadap kecenderungan studi sebelumnya yang masih memisahkan pembahasan *personality traits*, kecerdasan emosional, dan kualitas layanan dalam kerangka struktural. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam konteks layanan perpustakaan akademik, dinamika psikologis pustakawan tidak hadir sebagai dimensi yang berdiri sendiri, melainkan bagian penting yang secara nyata hadir melalui praktik interaksi layanan sehari-hari. Kepribadian interpersonal pustakawan tampak tertanam melalui sikap ramah dan pendekatan komunikatif, sementara kecerdasan emosional tercermin dari kemampuan empati, regulasi emosi, dan keterampilan sosial dalam merespons kebutuhan mahasiswa.

Secara teoritis, temuan ini memperkuat perspektif psikologi perpustakaan dengan menegaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan konstruksi pengalaman yang terbentuk melalui proses relasional dan emosional, bukan semata hasil evaluasi terhadap aspek teknis layanan. Dengan demikian, penelitian ini memperluas pendekatan *user-centered service* dengan menunjukkan bahwa kualitas interaksi emosional pustakawan berfungsi sebagai mekanisme yang menjembatani praktik layanan dengan pengalaman kepuasan pengguna di lingkungan perpustakaan akademik.

Hasil penelitian ini juga mengindikasikan perlunya reposisi strategi peningkatan layanan perpustakaan yang tidak hanya berfokus pada penguatan sistem dan infrastruktur, tetapi juga pada pengembangan kompetensi emosional pustakawan. Bagi perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, penguatan kapasitas empati, komunikasi adaptif, dan pengelolaan emosi dalam layanan berpotensi meningkatkan kenyamanan psikologis mahasiswa serta memperkuat keberlanjutan pemanfaatan layanan perpustakaan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara tidak hanya terbentuk dari aspek teknis layanan, tetapi juga dari dinamika psikologis pustakawan yang hadir dalam praktik interaksi sehari-hari. Kepribadian interpersonal pustakawan yang tercermin melalui sikap ramah, membantu, dan profesional, memiliki peran bahkan menjadi fondasi awal terbentuknya pengalaman layanan yang positif bagi pemustaka.

Kecerdasan emosional pustakawan terutama pada dimensi empati, *self-regulation*, dan *social skills* terbukti berperan dalam menciptakan interaksi layanan yang suportif, tidak mengintimidasi, dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Kemampuan pustakawan dalam membaca kondisi emosional pengguna, menjaga stabilitas emosi saat melayani, serta membangun komunikasi yang adaptif mendorong munculnya rasa nyaman, dihargai, dan terbuka pada pengguna.



Dengan demikian, kepuasan pengguna di perpustakaan akademik dapat dipahami sebagai hasil dari pengalaman interaksi antara pustakawan dan mahasiswa yang berlangsung secara emosional dan relasional. Temuan ini menegaskan bahwa integrasi antara dimensi kepribadian dan kecerdasan emosional pustakawan merupakan elemen kunci dalam membangun pengalaman layanan perpustakaan yang bermakna dan memuaskan.

Berdasarkan temuan penelitian, perpustakaan akademik khususnya Perpustakaan UINSU disarankan untuk tidak hanya berfokus pada penguatan sistem dan infrastruktur layanan, tetapi juga pada pengembangan kompetensi emosional pustakawan sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Program pelatihan yang menekankan empati layanan, komunikasi interpersonal adaptif, dan pengelolaan emosi dalam situasi pelayanan perlu dipertimbangkan secara berkelanjutan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar eksplorasi dinamika psikologis pustakawan diperluas dengan mengkaji hubungan antara kecerdasan emosional, gaya komunikasi layanan, dan tingkat *library anxiety* pengguna. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai mekanisme psikologis yang mempengaruhi keterlibatan pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Selain itu, disarankan agar digunakan desain *mixed methods* yang mengintegrasikan temuan kualitatif dengan pengukuran kuantitatif kecerdasan emosional dan kepuasan pengguna, sehingga hubungan antar konstruk dapat dipahami baik secara mendalam maupun secara generalisasi yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayandele, O. (2016). Basic psychology. In *Hope Publications L.Td.* Agunbay Publisher.
- Biglu, M.-H., Ghavami, M., & Dadashpour, S. (2016). Big Five Personality Factors and Library Anxiety. *Journal of Behavioral and Brain Science*, 06(09), 377–385. <https://doi.org/10.4236/jbbs.2016.69036>
- Ginanggih, G., Joeliaty, J., & Widiyanto, S. (2023). Emotional Intelligence Becomes The Main Predictor of Emotional Labor Ability on Customer Satisfaction. *Quantitative Economics and Management Studies*, 4(6), 1077–1081. <https://doi.org/10.35877/454RI.qems1818>
- Goleman, D. (2020). *Emotional Intelligence: 25th Anniversary Edition*. Bloomsbury Publishing.
- Hermilia, M., Hartosujono, Deasyanti, Nugroho, A. Y. F., Waji, R. S., Ariyani, M., & Akbar, Z. (2024). *Dasar-dasar psikologi* (Vol. 2). Eureka Media Aksara.
- Ismael, Z. (2016). Analyzing The Effect of Big Five Model of Personality on the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction. *International Journal of Online Marketing Research*, 2(1), 32. <https://doi.org/10.5455/ijomr.2016216636>
- Jafari, S., & Shapoori, S. (2018). The Relationship Between Emotional Intelligence of Librarians and Satisfaction of Library Users in the Libraries of the University of Guilan, Iran. *Caspian Journal of Health Research*, 3(2), 64–68. <https://doi.org/10.29252/cjhr.3.2.64>
- Marliana, A., & Noor, N. M. (2025). Kecerdasan Emosional dalam Meningkatkan Profesionalisme Pustakawan. *AL Maktabah*, 10(2), 179. <https://doi.org/10.29300/mkt.v10i2.6717>
- Meenaprabha, P., Lingaraja, K., Arun Prasath, R., Madhavan, M., & Eswaran, L. (2025). A study on emotional intelligence and its impact on service quality: evidence from the banking industry. *Future Business Journal*, 11(1), 126. <https://doi.org/10.1186/s43093-025-00548-0>
- Miao, C., Barone, M. J., Qian, S., & Humphrey, R. H. (2019). Emotional intelligence and service quality: a meta-analysis with initial evidence on cross-cultural factors and future research directions. *Marketing Letters*, 30(3–4), 335–347. <https://doi.org/10.1007/s11002-019-09495-7>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis : A methods*



- sourcebook (Third). Sage publication.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Putri, E. N., & Masruri, A. (2026). Peran kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi. *Jurnal Pustaka Budaya*, 13(1), 118–127. <https://doi.org/10.31849/ftdg9b37>
- Rahman, F., & Karim Batubara, A. (2025). Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Pelayanan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *TADWIN: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 6(1), 115–124. <https://doi.org/10.19109/tadwin.v6i1.29264>
- Ridwan, M., & Ramadhani Nalole, S. (2025). Library Anxiety pada Mahasiswa Ilmu Perpustakaan UIN Sumatera Utara dan Universitas Sam Ratulangi Manado. *Media Informasi*, 34(2), 193–202. <https://doi.org/10.22146/mi.v34i2.25537>
- Ruminta, R., Tiatri, S., & Mularsih, H. (2018). Perbedaan regulasi diri belajar pada siswa sekolah dasar kelas vi ditinjau dari jenis kelamin. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, Dan Seni*, 1(2), 286–294. <https://doi.org/10.24912/jmishumsen.v1i2.1463>
- Yin, R. K. (2018). Case study research and applications: Design and methods. In *SAGE Publications, Inc.*
- Zhao, Y., Xie, D., Zhou, R., Wang, N., & Yang, B. (2022). Evaluating Users' Emotional Experience in Mobile Libraries: An Emotional Model Based on the Pleasure-Arousal-Dominance Emotion Model and the Five Factor Model. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.942198>

