

Konsep Empat Pilar Hospitality Sebagai Model Penguatan Layanan Informasi Di Perpustakaan

Ade Yul Pascasari Katili

Prodi Perpustakaan dan Sains Informasi

Universitas Bina Mandiri Gorontalo

adekatili@gmail.com

Published: December, 2025

ABSTRAK

Informasi merupakan unsur penting yang membantu mengurangi ketidakpastian dan menjadi dasar perkembangan pengetahuan. Perpustakaan berperan sebagai pusat informasi, namun pemanfaatannya sering belum optimal karena layanan masih bergantung pada kebutuhan sesaat pemustaka. Salah satu cara meningkatkan kualitas layanan adalah melalui penerapan hospitality pustakawan, yaitu sikap ramah, profesional, dan komunikatif dalam melayani pengguna. Penelitian ini bertujuan menggambarkan penerapan aspek hospitality serta mengidentifikasi pilar utama yang diperlukan pustakawan dalam memberikan layanan informasi yang optimal. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat pilar utama hospitality pustakawan meliputi komunikasi yang baik, kepekaan terhadap tren, kepekaan terhadap pemustaka, dan disiplin kerja. Keempat aspek ini menjadi kompetensi penting bagi pustakawan modern untuk meningkatkan kualitas layanan serta memperkuat pemahaman masyarakat terhadap literasi informasi.

Kata kunci: Hospitality Pustakawan, Layanan Informasi, Perpustakaan

ABSTRACT

Information is an essential element that reduces uncertainty and supports the development of knowledge. Libraries function as centers of information; however, their potential is often not fully optimized because services tend to be accessed only when users have specific needs. One approach to improving service quality is through the application of librarian hospitality, which includes friendliness, professionalism, and effective communication with users. This study aims to describe the implementation of hospitality aspects in library services and identify the key pillars required by librarians to provide optimal information services. The research employs a descriptive qualitative method through a literature review of books, journal articles, and relevant online sources. The results indicate four main pillars of librarian hospitality: effective communication, awareness of trends, sensitivity to user needs, and work discipline. These pillars are crucial competencies for modern librarians to enhance service quality and strengthen public understanding of information literacy.

Keywords: Librarian Hospitality, Information Services, Library.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Informasi merupakan unsur esensial yang sangat dibutuhkan oleh manusia. Informasi berfungsi sebagai inti dari berbagai sumber pengetahuan. Faktanya, tidak ada orang yang akan menolak atau tidak membutuhkan informasi, terlepas dari siapapun dan apapun profesinya. Menurut Feeny dan Grieves, definisi informasi yang paling sering dikutip adalah “sesuatu yang mengurangi ketidakpastian,” dan ini mencakup berbagai bentuk, seperti informasi verbal dan tercatat. Volume informasi terus meningkat seiring dengan perkembangan manusia dalam menjalani kehidupan. Oleh karena itu, dalam konteks ini, informasi merujuk pada data yang direkam dan diproses di perpustakaan

untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Informasi berfungsi sebagai sumber daya yang membantu kita mengatasi segala hal yang tidak jelas dan menjadikannya lebih jelas.

Perpustakaan berfungsi sebagai pusat sumber daya informasi yang mendukung kemajuan suatu institusi, selain itu perpustakaan berperan sebagai pusat data pendidikan, penelitian, dan inovasi, serta informasi secara umum. Namun, di lapangan potensi sumber data dan informasi ini belum sepenuhnya dimanfaatkan untuk memberikan manfaat maksimal bagi pengguna perpustakaan, karena secara umum pemustaka hanya mengunjungi tempat ini ketika mereka memiliki kebutuhan spesifik untuk memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Oleh karena itu, perpustakaan perlu mengoptimalkan perannya secara maksimal. Salah satu faktor pendukung dalam mengoptimalkan peran perpustakaan yakni dengan sikap pustakawan yang lebih ramah atau istilah lainnya yaitu *hospitality*. Dalam rangka mendukung konsep *hospitality* ini, perpustakaan dapat menunjukkan keramahannya dengan mengumpulkan berbagai bahan yang berkaitan dengan berbagai industri, bidang, serta disiplin ilmu. Dengan menyediakan berbagai layanan informasi, perpustakaan telah menunjukkan keramahannya kepada pengguna. Selain itu, sumber daya manusia (dalam hal ini pustakawan) yang bertugas mengelola bahan-bahan tersebut juga harus menjadi prioritas bagi perpustakaan. Pustakawan berperan sebagai sumber daya manusia sekaligus motor penggerak seluruh kegiatan layanan di perpustakaan. Kesuksesan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi sangat bergantung pada kemampuan pustakawan untuk berinteraksi dengan pengguna, sehingga setiap orang yang datang ke sana merasa nyaman.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seperti apa penerapan aspek *hospitality* yang baik bagi pustakawan sebagai upaya dalam memberikan layanan informasi agar pemahaman masyarakat akan pentingnya literasi informasi. Berdasarkan literatur yang dikaji melalui penelitian ini diharapkan dapat memperkuat wawasan pustakawan mengenai sikap ramah yang benar-benar dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah pada penelitian ini yaitu 1) bagaimana upaya pustakawan dalam menerapkan aspek *hospitality* guna memberikan layanan informasi yang optimal? 2) bagaimana bentuk empat pilar utama *hospitality* yang perlu diterapkan?

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini yang pertama dilakukan oleh (Haloho & al., 2024) dimana hasil penelitiannya menjelaskan bahwa *Hospitality Pustakawan dan Service Differentiation* secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Layanan Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan. Populasi yang digunakan sebanyak 7.292 mahasiswa aktif dengan penggunaan sampel sebanyak 99 responden yang menggunakan teknik random sampling.

Penelitian Kedua (Sari, 2024), dimana hasil penelitiannya secara garis besar membahas pentingnya keberadaan *hospitality* pustakawan, macam-macam bentuk layanan yang dapat diberikan, serta upaya untuk mewujudkannya guna meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di STIPRAM Yogyakarta. Secara keseluruhan, penejurnal ini membahas tentang pentingnya keberadaan *hospitality* pustakawan, macam-macam bentuk layanan yang dapat diberikan, serta upaya untuk mewujudkannya guna meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di STIPRAM Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian dipilih dengan teknik purposive sampling.

Pustakawan

Pustakawan (Sujanto, 2009) dianggap sebagai profesional yang bekerja di perpustakaan dan pusat informasi. Profesi ini melibatkan individu yang tidak hanya bekerja, tetapi juga menjalani kehidupan sehari-hari mereka dan terlibat dalam berbagai kegiatan yang berkaitan dengan perpustakaan. Oleh karena itu, ketika seseorang disebut sebagai pustakawan, profesi tersebut secara otomatis menjadi bagian integral dari identitas utama mereka (Suwarno, 2013).

Menurut UUD No.43 Tahun 2007, pustakawan dianggap sebagai individu yang memiliki kemampuan yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan, dan mereka bertanggung jawab untuk mengelola dan menyediakan layanan perpustakaan (Purwono, 2013). Pemerintah berterima

kasih kepada pustakawan karena Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang jabatan fungsional dan angka kredit pustakawan.

Hospitality

Hospitality adalah keramahan yang berkaitan dengan fungsinya, yaitu menjadi tuan rumah yang baik dan selalu dapat menciptakan suasana yang membuat pelanggan merasa baik dan membuat mereka kembali. Kesan ini sangat berharga karena membuat pelanggan terus datang (Sujatno, 2011). *Hospitality* Sebagai sikap baik yang dimiliki oleh pustakawan, pustakawan dapat selalu bersikap ramah dalam melayani pengguna sehingga komunikasi dapat berjalan dengan baik. Untuk meningkatkan layanan pelanggan, pustakawan harus mempertimbangkan beberapa elemen berikut: manajemen mutu, komitmen, komunikasi, fokus pada tujuan, penyelesaian masalah, disiplin, kreatif, dinamis, dan ambisius (Sujatno, 2011).

Layanan Informasi

Layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi yang tepat serta berbagai macam layanan dan bantuan kepada pengguna yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Layanan perpustakaan secara umum bertanggung jawab untuk memberikan layanan, bimbingan, dan petunjuk agar pengguna dapat memanfaatkan sepenuhnya sumber daya yang disediakan perpustakaan dan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Layanan perpustakaan bertujuan untuk memastikan bahwa koleksi perpustakaan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin (Istiana, 2014). Pada dasarnya, layanan perpustakaan adalah cara perpustakaan membantu orang dalam siklus penyebaran informasi dalam realitas sosial yang ada di masyarakat. Berkontribusi dengan memenuhi kebutuhan pengguna dengan informasi sebanyak mungkin dan berkomunikasi dengan ramah.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. penelitian deskriptif dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal lain-lain yang sudah disebutkan dan hasilnya dilaporkan dalam bentuk laporan ilmiah (Arikunto, 2014). Dalam proses penelitian, studi pustaka digunakan untuk mengumpulkan data penelitian dari berbagai sumber, seperti buku, artikel ilmiah di jurnal, dan sumber lain di internet. Oleh karena itu, Metode Penelitian kualitatif, berdasarkan positivisme, adalah jenis penelitian yang digunakan untuk menyelidiki situasi objek alami. (Sugiyono, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya Pustakawan Dalam Menerapkan Aspek *Hospitality* Guna Memberikan Layanan Informasi Yang Optimal

Aspek-aspek pendukung *hospitality* pustakawan yang dapat diterapkan (Sujatno, 2011) yakni mengelola mutu, partisipasi diri, komunikasi, fokus pada tujuan, problem solving, disiplin, peka terhadap tren, peka terhadap pemustaka, kreatif, energik serta ambisius. Akan tetapi disini peneliti melakukan analisa dengan mengerucutkan 4 pilar utama yang harus dimiliki pustakawan dalam merealisasikan aspek *hospitality* ini.

Empat Pilar Utama *Hospitality* Komunikasi

Secara sederhana komunikasi merupakan keberhasilan tukar-menukar informasi dari seseorang dengan orang lain. Komunikasi adalah kunci utama kesuksesan berkembangnya informasi yang sedang didiskusikan. Oleh karena itu mampu berkomunikasi dengan baik merupakan salah satu persyaratan utama bagi seorang pustakawan yang profesional, apabila pustakawan kesulitan dalam menerapkan hal tersebut maka keberhasilan layanan informasi di perpustakaan akan kurang maksimal, hal ini dapat dirasakan oleh masing-masing pustakawan maupun pengguna perpustakaan.

Komunikasi yang diperlukan oleh pustakawan zaman sekarang adalah dengan memahami bagaimana gaya komunikasi pemustaka baik secara verbal maupun non verbal. Pemustaka yang datang ke perpustakaan memiliki kepribadian dan cara berkomunikasi yang berbeda-beda, oleh karena itu

pustakawan harus dapat memahami hal tersebut agar dalam proses memberikan layanan informasi dapat berjalan dengan baik.

Peka Terhadap Tren

Pola hidup atau gaya hidup manusia terus berkembang seiring dengan berjalannya waktu, segala hal dapat dituntaskan tidak hanya dengan cara yang konservatif tetapi tersedia dalam berbagai macam cara yang lebih modern sesuai dengan zaman sekarang. Seorang pustakawan dikatakan tangguh ketika dia mampu mengikuti tren yang sedang berkembang dan terus menerus memperbaharui pengetahuan yang dimiliki.

Pustakawan masa kini adalah seorang profesional yang dinamis, memiliki literasi teknologi yang mumpuni (menguasai teknologi terbaru seperti AI yang bisa diberbantuan di dunia perpustakaan dan meta data), dan berfokus pada komunitas. Pustakawan yang dapat menjadi jembatan penting antara manusia dan lautan informasi digital yang kompleks dimana perlu mengolah informasi yang ada menjadi informasi yang siap pakai ketika pemustaka membutuhkannya.

Peka Terhadap Pemustaka

Selain peka terhadap tren, seorang pustakawan sudah sepatutnya peka terhadap pengguna perpustakaan. Bukan hanya dengan memberikan kepuasan semata melainkan pustakawan mampu menciptakan sesuatu hal yang megesankan sehingga pengguna tersebut memiliki kesan yang baik kepada pustakawan (Katili, 2019). Jika mengikuti pola pikir pustakawan di era modern, pustakawan yang peka adalah mereka yang berempati dimana pustakawan tidak semena-mena menghakimi, pendengar yang aktif dan sabar. Selain itu proaktif dalam menganalisis kebutuhan pemustaka, merancang layanan yang inklusif dan aksesible dan aktif dalam bertindak.

Selain itu pustakawan juga harus bisa mendesain ruang fisik yang digunakan oleh pemustaka. Desain ruang yang dibutuhkan seperti memisahkan ruang-ruang tertentu yang ada di perpustakaan sesuai dengan karakteristik pengguna seperti ada zona hening, zona santai, dan zona kolaboratif. Adanya ruang yang menyediakan kebutuhan dasar digital, pencahayaan pas serta perabotan yang ergonomis juga perlu dipahami sekaligus diterapkan di setiap perpustakaan melalui analisa kebutuhan oleh seorang pustakawan.

Disiplin Dalam Bekerja

Tata kerja yang telah ditata dengan baik sesuai dengan standar maupun tolak ukur tertentu tidak mampu menjamin kelancaran pertukaran informasi yang ada di perpustakaan, hukuman ataupun teguran dapat menjadi pola tertentu yang ikut melengkapi setiap kegiatan yang berlangsung di lembaga. Hal ini terus terjadi diakibatkan oleh ketidak-disiplinan pustakawan terhadap sistem kebijakan yang berlaku. Pustakawan dalam satu lembaga adalah cerminan seperti apa lembaga tersebut oleh karena itu, sikap disiplin ini harus terus diterapkan karena ini berkaitan dengan standar kerja lembaga serta etika profesi pustakawan itu sendiri. Apabila sikap disiplin ini diabaikan, maka citra lembaga dan organisasi profesi pun ikut terdampak negatif di mata pemustaka.

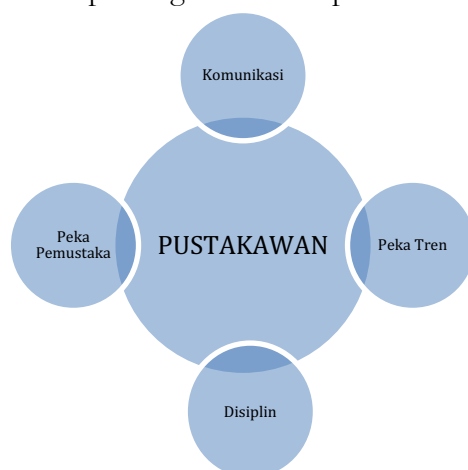


Figure 1 Pustakawan Dengan 4 Pilar Hospitality

Empat pilar utama dalam menjaga sikap hospitality pustakawan terhadap pemustaka adalah komunikasi, peka terhadap tren, peka terhadap pemustaka, dan disiplin. Kompetensi utama pustakawan modern adalah keempat pilar ini, apabila pustakawan tidak dapat menerapkannya di kehidupan sehari-hari hal yang terjadi adalah pustakawan akan tidak siap dalam menghadapi ledakan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka dan akan sulit beradaptasi dengan masa kini dan terjebak dalam lingkaran pustakawan “tradisional”. Oleh sebab itu, penerapan aspek hospitality dengan menggunakan empat pilar ini adalah kunci dalam mengikuti perkembangan zaman. Yang menjadi problematika di lapangan adalah ketika masih banyak ditemui pustakawan yang tidak melek teknologi yang sedang tren dan manajemen meta data.

KESIMPULAN

Informasi adalah sumber yang dapat membuat hal-hal yang tidak jelas menjadi lebih jelas. Informasi adalah data mentah yang dapat kita olah menjadi informasi yang lengkap yang dibutuhkan oleh pemustaka. Sebagai sikap baik yang dimiliki oleh pustakawan, pustakawan dapat selalu bersikap ramah dalam melayani pengguna sehingga komunikasi dapat berjalan dengan baik.

Aspek-aspek utama dalam penerapan hospitality pustakawan secara umum adalah mengelola mutu, partisipasi diri, komunikasi, fokus pada tujuan, problem solving, disiplin, peka terhadap tren, peka terhadap pemustaka, kreatif, energik serta ambisius. Akan tetapi disini peneliti melakukan analisa dengan menyimpulkan ada 4 pilar utama yang harus dimiliki pustakawan dalam merealisasikan aspek hospitality ini yaitu komunikasi, peka terhadap tren, peka terhadap pemustaka, dan disiplin.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*. Rineka Cipta.
- Haloho, E., & al., et. (2024). Pengaruh Hospitality Pustakawan dan Service Differentiation Terhadap Kinerja Layanan Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 24(2), 285–295.
- Istiana, P. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Ombak.
- Katili, A. Y. P. (2019). *Analisis Hospitality dan Personal Branding Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka*. UIN Sunan Kalijaga.
- Purwono. (2013). *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*. Graha Ilmu.
- Sari, K. P. (2024). Analisis Hospitality Pustakawan Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo Yogyakarta. *Jurnal*, 1(1).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sujanto, B. (2009). *Pemahaman Kembali Makna Bhineka Tunggal Ika (Persaudaraan dalam kemajemukan)*. Sagung Seto.
- Sujatno, B. (2011). *Hospitality: Secret Skills, Attitudes, and Performance for Restaurant Manager*. ANDI.
- Suwarno, W. (2013). *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. Ar-Ruzz Media.