



BULETIN

SANGKAKALA

MENYUARAKAN PEMBAHARUAN DAN KEMAJUAN

ISSN 0216-3609

Edisi Ketujuh Tahun 2009

Alih Media dan Hak Cipta di Perpustakaan

Bagaimana Pustakawan Mengendalikan Emosi

Bagaimana Pustakawan Mengelola Emosi?

Ilustrasi singkat :

- Pemustaka : Pak mau pinjam buku ini.
Pustakawan : Maaf mas, kalau mau pinjam harus mempunyai Kartu Anggota Perpustakaan dulu.
- Pemustaka : Cuma sebentar kok Pak, paling sehari juga sudah saya kembalikan.
Pustakawan : Maaf mas, untuk meminjam buku untuk dibawa pulang syaratnya harus mendaftar menjadi anggota dulu.
- Pemustaka : Wah kok ribet tho Pak, caranya gimana?
Pustakawan : Coba mas silahkan dilihat di papan pengumuman itu, di situ ada tata tertib perpustakaan yang memuat ketentuan dan persyaratan untuk menjadi anggota perpustakaan.
- Pemustaka : Males Pak, persyaratannya apa? trus selesainya berapa lama? saya maunya instan saja!
Pustakawan : Persyaratannya cuma foto kopi identitas, bisa KTM, KTP, SIM saja kok mas, kemudian akan langsung difoto, dan setelah itu langsung diproses petugas dan langsung jadi kok mas. Paling cuma menunggu 5 menit prosesnya.
- Pemustaka : Gratis pak?
Pustakawan : Ooo ndak mas, kebetulan dengan biaya administrasi cuma Rp.5000,-.
- Pemustaka : Wah males pak, ini bukunya dicatat manual saja lak wis pak. Ndak usah prosedural gitu lah Pak.
Pustakawan : (mulai emosinya sedikit naik)....Wah la nanti gimana mas untuk mengontrolnya, soalnya sistem meminjamannya kan sudah barcode system? Jadi semua transaksi sirkulasi buku, baik itu peminjaman dan pengembalian harus terekam di program komputer yang sudah ada.
- Pemustaka : Walah Pak kok birokrasinya panjang dan berbelit gitu tho Pak? Katanya layanan prima? Piye Pak?
Pustakawan : Lho Mas, ini masalahnya bukan layanan prima atau ndak, tapi ini sesuai sistem dan peraturan yang berlaku di perpustakaan ini....
- Pemustaka : (semakin emosi dengan raut muka yang sedikit memerah) Piye Pak? Bisa?
Pustakawan : Oo maaf sekali mas, tidak bisa. Jadi saya sarankan lebih baik mas baca sekilas kira-kira bab mana yang diperlukan, lalu nanti akan kami bantu untuk memfotokopi. Gimana mas....?! Bisa diterima ya mas?
- Pemustaka : Ya sudah pak....tak bacanya dulu.... (berlalu begitu saja dengan acuh tanpa bilang terima kasih).

Contoh dari percakapan tersebut biasa terjadi di sebuah perpustakaan. Komunikasi yang dilakukan pustakawan terhadap pemustaka terkadang menjadi sebuah kasus yang memicu emosi. Padahal pustakawan sudah melayani sebaik mungkin sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) dan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang berlaku di perpustakaan. Akan tetapi karena pemustaka mempunyai karakter yang berbeda-beda itulah yang terkadang menyulut emosi. Apalagi dengan bahasa "gau" dan perilaku yang tidak pas jika diucapkan pada saat berbicara dengan orang yang lebih tua.

Pustakawan sering emosi jika menghadapi pemustaka yang etikanya tidak baik, tanpa unggah-ungguh, tidak punya tata krama, bicaranya ngoso tanpa dipikir, tidak mau mengikuti aturan (role) serta sistem yang ada, maupun perilaku tidak menyenangkan lainnya. Sebaliknya, pada saat melayani pemustaka yang taat mengikuti peraturan, tidak ada masalah, karena justru emosi yang timbul adalah menyenangkan. Lalu jika pustakawan melayani pemustaka yang karakternya njelehi, nganyelke, dan sakkarepe dhewe seperti contoh potongan di ilustrasi di muka, harus bagaimana? Inilah perlunya pustakawan mengelola emosi.



Oleh:
Endang Fatmawati *)

Bagaimana Emosi Pustakawan?

Emosi? Setiap pustakawan pasti pernah mengalaminya, baik emosi dalam tingkat kecil maupun besar. Bahkan sudah pasti pustakawan telah mengalami ratusan bahkan ribuan emosi dengan berbagai variasi, mutasi, dan nuansanya yang berbeda-beda. Lalu bagaimana menyikapinya? Pada dasarnya emosi tidak bisa direncanakan untuk dihilangkan. Akan tetapi emosi perlu dikelola dengan baik agar tidak menjadi masalah.

Pada saat pustakawan sedang amarah, kecewa, putus asa, stres, dan benci berkepanjangan, maka harus disadari kalau itu merupakan bentuk emosi yang berlebihan. Intinya pustakawan dalam mengelola emosi harus mempunyai kecerdasan emosi yang bertumpu pada hubungan perasaan, watak, dan naluri moral. Hal ini bisa dijabarkan dengan bentuk yang sangat luas, antara lain:

- mampu mengendalikan diri,
- mempunyai semangat yang tinggi dalam bekerja, tekun/rajin bekerja,
- sanggup memotivasi diri sendiri,
- mampu untuk bertahan menghadapi frustrasi,
- mengatur semua perasaan dengan tidak berlebihan (terlalu sedih ataupun terlalu senang),
- dapat mengatur suasana hati dengan menjaga agar beban stres kerja tidak melumpuhkan kemampuan berpikir,
- mempunyai rasa empati dengan orang lain,
- mampu untuk menyelesaikan konflik,
- mampu memimpin diri sendiri beserta lingkungan sekitar kerjanya.

Pustakawan seharusnya menggunakan rasio sebelum bertindak, karena bagaimanapun pustakawan dikaruniai akal sehat yang membedakan dari makhluk hidup lainnya. Idealnya emosi harus lebih kecil daripada rasio, sehingga pustakawan dapat memegang kendali terhadap masalah yang timbul dari luar diri pustakawan tersebut. Istilah jawanya pustakawan harus bisa 'semeleh', yaitu lebih bisa berpikir secara matang, dewasa, dan bijaksana.

Pada saat pustakawan sedang ditimpa masalah, sudah tentu akan mengalami emosi. Dalam hal ini yang terpenting adalah pustakawan harus bijak dalam menyikapinya. Menurut Martin (2007: 32) ada lima reaksi dalam menghadapi masalah, yaitu:

1. Reaksi melawan, simbolnya 'kerbau'. Pada umumnya jika kerbau menghadapi ancaman, maka ia akan langsung menyerang sumber ancamannya.
2. Reaksi menunda, menyerah sesaat lalu memutar dan menyerang, simbolnya 'kucing'. Pada umumnya seekor kucing mencari cara untuk mendapatkan makanannya, bahkan ia tidak menyerah dan akan mencoba cara lain untuk mendapatkan apa yang diinginkan.
3. Reaksi lari dari masalah, simbolnya 'burung unta'. Konon kabarnya ketika burung unta menghadapi masalah, maka ia seringkali membenamkan kepalanya ke dalam pasir dengan harapan bahwa bahayanya akan berlalu.
4. Reaksi pura-pura, simbolnya 'serigala'. Ini terkait dengan kisah serigala dengan buah anggur yang masam dalam cerita fabel. Pada cerita tersebut dijelaskan bahwa konon ada seekor serigala yang ngiler dengan buah anggur, lalu ia berulang kali mencoba memetikinya dan ternyata tidak berhasil. Namun serigala tersebut malah berlalu sambil berkata, "Ah, nggak usah coba deh. Pasti anggur itu masam."
5. Reaksi menggantung pada orang lain, simbolnya 'lintah'. Pada umumnya lintah untuk mempertahankan hidupnya selalu bergantung pada yang lainnya (misalnya: dengan menghisap darah manusia).

Emosi pustakawan sebenarnya sudah melingkupi seluruh perjalanan dari hidup, apalagi yang masa kerjanya sudah lain. Permasalahannya adalah pustakawan baru akan sadar jika emosi itu muncul ke permukaan tidak sebagaimana biasanya. Pustakawan biasanya menyadari jika dirinya sedang emosi pada saat pustakawan mengalami hal-hal yang membuat dirinya menjadi marah, berteriak secara reflek, mengeluarkan kata-kata kasar, menghardik, mengumpat, menangis, maupun melampiaskan

dengan membanting sesuatu dengan keras. Benarkah ini sering dialami pustakawan? Memang disadari atau tidak, sangat wajar jika pustakawan juga banyak sekali sumber pemicu masalahnya, seperti ada konflik di lingkungan kerja maupun malah dengan pemustakanya sendiri.

Be Emotionally Intelligent

Untuk menjadi pribadi yang berprestasi memerlukan usaha yang sangat banyak. Salah satunya adalah mampu mengelola emosi. Emosi ada yang positif dan ada yang negatif. Pustakawan yang sedang mengalami emosi positif itu terjadi pada saat pustakawan merasa senang dalam bekerja, merasa 'enjoy' dalam melayani pemustaka, merasa sayang dengan pekerjaan, sampai pada merasa cinta dengan perpustakaan. Sementara itu, pustakawan mengalami emosi negatif pada saat sedang marah dengan pemustaka, merasa iri hati, dengki dengan rekan kerja, merasa dendam dengan pimpinan, maupun hal-hal negatif lainnya.

Kecerdasan emosi menurut pakar psikologi AS 'Daniel Goleman' merupakan kemampuan untuk mengetahui emosi yang dapat digunakan untuk mengarahkan pikiran dan tindakan. Goleman menyebutkan bahwa dalam kecerdasan emosi, ada 5 (lima) wilayah yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Self Awareness, merupakan kemampuan menganalisa perasaan dan reaksi emosi negatif dan positif yang timbul dalam diri.
2. Managing Emotion, merupakan kemampuan seseorang dalam mengendalikan emosi yang dirasakan secara tepat, menyadari hal-hal yang menyebabkannya, serta kemudian mencari cara untuk mengatasinya dan menampilkan reaksi yang sesuai.
3. Motivating Oneself, yaitu kemampuan menyalurkan emosi dan menguasai diri untuk mencapai tujuan tertentu.
4. Empathy, merupakan kemampuan untuk memahami orang lain, meliputi pemahaman terhadap perasaan, pikiran dan keinginannya.
5. Handling Relationships, yaitu kemampuan membina hubungan baik dan persahabatan dengan orang lain.

Serving with Smile

Senyum? Sepertinya mudah sekali diucapkan, tetapi pustakawan terkadang sangat sulit untuk melakukannya. Mengapa demikian? Alasannya adalah bahwa setiap pustakawan dalam bekerja juga dipengaruhi oleh apa yang dinamakan suasana hati

(mood). Bagaimana suasana hati pada saat tanggal tua? Piket sore hari? Piket hari Sabtu Minggu? Pada saat sedang ada masalah? Pada saat sakit gigi? Hal ini tentu akan mempengaruhi tingkat emosi juga.

Coba bayangkan, pekerjaan pustakawan di bagian layanan misalnya. Pasti tingkat emosi pustakawan akan terus mengalir, tingkat stres juga menjadi tinggi karena banyak yang dilayani, banyak komplain, banyak tuntutan, dan berbagai bentuk lainnya yang memicu emosi.

Jadi solusinya apapun situasi dan kondisi hati pustakawan, maka pada saat bekerja hendaknya pustakawan harus selalu 'keep smile'. Caranya dengan selalu ramah melayani dengan 'hati' dengan cara bibir ditarik ke kanan dan ke kiri secara simetris. Senyum yang manis? yang menyenangkan? Bisakah pustakawan selalu melakukannya? Insya Allah... dengan selalu tersenyum dalam berinteraksi dengan pemustaka, maka akan meredam emosi pustakawan. Hal inilah salah satu bentuk inisiatif diri pustakawan untuk mengelola emosi.

Smart Service with CARE

Care merupakan tahapan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan tulus ikhlas agar pemustaka menjadi puas. Care bisa diartikan perhatian, namun juga sebuah singkatan dalam konsep emotional quality service yang menunjukkan tahapan dalam proses pelayanan pustakawan. Singkatannya adalah:

- C yaitu Concern, yaitu kepedulian pustakawan terhadap pemustaka.
- A yaitu Attention, yaitu perhatian pustakawan terhadap pemustaka.
- R yaitu Relation, yaitu hubungan yang diciptakan antara pustakawan dengan pemustaka.
- E yaitu Emotion, yaitu emosi yang terbina antara pustakawan dengan pemustaka.

Agar dapat melayani dengan cerdas, pustakawan perlu mengambil tindakan dengan upaya untuk mengelola emosi agar akibat buruk, baik itu fisik maupun psikis tidak akan terjadi pada diri pustakawan. Tindakan tersebut antara lain adalah:

1. Menyadari emosi, maksudnya memperhatikan baik-baik beraneka ragam emosional diri sendiri yang sedang dirasakan (misalnya: sedang sedih, sedang gembira, dan lain sebagainya).
2. Mengakui emosi, caranya dengan memusatkan perhatian pada diri sendiri lalu berusaha mengakui dan mengatakan dengan jujur (misalnya: "ya saya

jengkel dengan A", "ya saya marah dengan B", dan lain sebagainya).

3. Menyelidiki emosi, dengan cara menanyakan kepada diri pustakawan yang bersangkutan, misalnya: "kenapa kok bisa terjadi seperti ini?", "mengapa saya sampai bisa emosi", dan lain sebagainya.
4. Mengungkapkan emosi, dengan mengungkapkan perasaan yang saat itu terjadi pada diri pustakawan kepada orang lain. (misalnya: "hari ini sungguh saya merasa tegang" atau "jangan-jangan hal-hal buruk akan terjadi pada saya", "wah hari ini saya sangat senang karena gaji yang saya terima naik 5%", dan lain sebagainya).
5. Mengintegrasikan emosi, maksudnya adalah pustakawan harus dapat melakukan sesuatu dengan menggunakan akal sehat. Jadi lebih baik merencanakan untuk memulai lagi atau menyepakati untuk mengakhiri pembicaraan dengan lawan bicara, misalnya: pustakawan memberikan solusi lain kepada pemustaka (seperti pada contoh ilustrasi percakapan di awal tulisan ini, bahwa pustakawan memberikan jalan keluar kepada pemustaka dengan mempersilahkan untuk membaca dulu buku tersebut, lalu menawarkan jasa untuk memfotokopikan pada bab yang dibutuhkan).

Kesimpulan akhirnya bahwa pustakawan harus menyadari bahwa semakin emosi negatif terjadi pada diri pustakawan, maka pustakawan harus bisa 'cooling down' dulu. Manfaatnya adalah agar emosi negatif tidak mengalihkan perhatian dari persoalan pokok yang akan dibicarakan. Jadi ketrampilan mengelola emosi negatif terlebih di tempat kerja itu sangat penting bagi pustakawan agar tujuan kerjanya dapat tercapai dan terbebas dari stres.

Daftar Pustaka

- Martin, Anthony Dio. 2007. Strategi Jitu Mengelola Emosi (Smart Emotion). Volume 2. Cet.2 Jakarta: Gramedia.
- Safaria, Triantoro dan Saputra, Nofrans Eka. 2009. Manajemen Emosi: Sebuah Panduan Cerdas Bagaimana Mengelola Emosi Positif Dalam Hidup Anda. Jakarta: Bumi Aksara.

*) Kepala Perpustakaan FE UNDIP & Dosen LB Program (D3 KS-FE, D3 APS-FISIP, S1 Ilmu Perpustakaan FIB UNDIP).