

PUSTAKAWAN TERSENYUMLAH

Oleh: Endang Fatmawati



Saat ini di Indonesia, profesi pustakawan semakin mendapat pengakuan mengenai eksistensinya dalam kiprahnya untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini bisa kita lihat baik itu dari perhatian pemerintah maupun masyarakat secara umum. Begitu juga jika dilihat dari masyarakat yang dilayani, yaitu pemustakanya. Semakin hari pemustaka yang datang ke perpustakaan untuk membutuhkan informasi terus semakin bertambah. Seiring dengan itu pula tidak sedikit pemustaka yang merasa tidak puas dengan layanan pustakawan. Sungguh ironis bukan?

Memang masih sering kita jumpai pustakawan di bagian layanan yang tidak menampilkan senyum sumringahnya, selalu merengut, cemburut, mengerutkan kening, judes/jutek, dan maaf, tidak ramah? Kira-kira jika demikian bagaimana reaksi pemustaka yang dilayani?

Nah artikel singkat ini Saya mencoba mengangkat tulis sebagai bahan renungan bagi para pustakawan khususnya yang bertugas di bagian layanan. Layanan perpustakaan merupakan layanan langsung yang berhadapan dengan pemustaka. Oleh karena itu, bisa dikatakan ujung tombak bagian di sebuah perpustakaan adalah bagian layanannya. Lalu jika bagian layanannya saja tidak menyenangkan, bisa dibayangkan perpustakaan bisa jadi sepi pemustaka. Bukankah tugas pokok pustakawan itu adalah memberikan layanan informasi kepada pemustakanya dengan pelayanan yang baik?

Satu kata kunci yang diangkat dalam tulisan ini adalah 'senyum'. Senyum dengan hati tentunya.

Senyum dengan hati berarti senyum yang betul-betul tulus dari hati dan tanpa paksaan. Aspek senyum disini diartikan sebagai sebuah iklim kerja yang mampu menciptakan kepuasan dan gairah kerja pustakawan.

Senyum merupakan unsur yang sederhana, tidak mahal, dan sangat mudah jika dilakukan, namun tidak semua pustakawan bisa melakukannya. Mengapa demikian? Alasan yang utama bahwa senyum pustakawan sangat dipengaruhi oleh



suasana hati (*mood*). Suasana hati pustakawan selalu berubah-ubah sesuai dengan perubahan kondisi kejiwaannya. Saat senang, saat sedih, saat banyak masalah, dan kondisi lainnya akan sangat mempengaruhi pustakawan untuk tersenyum.

Senyuman adalah sikap dan energi positif yang dipancarkan lewat ekspresi wajah yang ceria dan menggembirakan. Oleh karena itu, senyuman merupakan perbuatan kecil yang mencerminkan salah satu ciri akhlak yang mulia. Syaratnya jika pustakawan bisa melakukannya dalam kondisi apapun, sehingga mengakibatkan kesannya yang cukup besar dalam mempengaruhi keadaan.

Senyum merupakan sebuah nilai tambah bagi pustakawan, karena dapat melambangkan optimisme, simpati, empati, dan keceriaan. Senyum yang tulus dengan hati terbuka akan memancarkan sikap mental pustakawan yang positif. Senyum akan membuat perasaan pustakawan menjadi lebih baik. Senyum merupakan cara terbaik untuk membantu tubuh berfungsi lebih baik. Disadari atau tidak bahwa dengan senyum akan meningkatkan kesehatan, membuat pikiran lebih jernih, dan membuat pustakawan tampil lebih atraktif.

Bahkan menurut Irmim dan Rochim dalam bukunya "Penampilan Pribadi yang Simpatik", menyatakan bahwa disamping senyum itu murah, tidak usah membeli dan stoknya luar biasa banyaknya, senyum ternyata memiliki daya ajaib seperti senyum dapat membangkitkan jiwa-jiwa yang damai dan semangat. Senyum jelas sangat bermanfaat bagi pustakawan sendiri dan pemustaka yang dilayani. Manfaat senyum bisa melingkupi seluruh aspek kehidupan, mulai dari sudut kepribadian, ekonomi, perasaan, kesehatan, hingga pengabdian pada Allah SWT.

Dari segi kepribadian, senyum menjadi salah satu syarat untuk menjadi pribadi pustakawan yang karismatik, mempesona, dan lebih menarik. Pustakawan yang banyak senyum membuat perasaan pemustaka yang dilayani merasa nyaman dan senang.

Dari segi ekonomi, pustakawan akan memiliki banyak penggemar. Pustakawan yang murah senyum insyaAllah banyak disukai pemustaka, karena senyuman dapat menjadikan layanan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka bisa lebih efektif, membahagiakan, dan informatif.

Dari segi kesehatan, senyum dapat meningkatkan



kesehatan tubuh pustakawan, karena saat pustakawan merasa rileks akan membuat fungsi sistem imun tubuh bekerja lebih baik/maksimal. Segi kesehatan lainnya adalah dapat menurunkan level stres. Pada saat pustakawan dilanda stress, maka gurat stress bisa terlihat di wajah, sehingga dengan senyum diharapkan wajah akan tampak lebih indah dan berseri, maupun bisa menghilangkan mimik lelah, bosan dan sedih. Selain itu dengan senyum dapat menurunkan tekanan darah dan membuat awet muda. Senyuman dapat mengendorkan urat saraf yang tegang dan menggerakkan banyak otot wajah, memberi kesegaran sehingga otot wajah

terlatih untuk olahraga senyum.

Dari segi perasaan, dapat membuat pustakawan untuk selalu berpikir positif. Senyum dapat menggerakkan urat-urat saraf agar tidak tegang, sehingga pikiran menjadi jernih dalam memutuskan hal-hal yang penting. Berpikir positif dapat menjadi dasar utama dalam mencapai kesuksesan seorang pustakawan. Mudahkah pustakawan untuk selalu berpikir positif? Lalu bagaimana jika pustakawan sedang jengkel dengan pemustaka yang bandhel? Rahasiannya ya tetap dengan tersenyum. Pustakawan yang sedang marah dengan pemustaka pasti akan reda jika sudah bisa tersenyum walaupun senyumnya



kadang dilakukan dengan terpaksa/dibuat-buat. Jika tidak bisa tersenyum karena dongkol, pustakawan harus memaksakan untuk bisa tersenyum dengan cara menarik ujung bibir ke kanan dan ke kiri secara simetris.

Dari segi pengabdian kepada Allah SWT, bahwa dengan senyum itu bernilai ibadah. Bukankah Rasulullah SAW telah menegaskan dalam sabdanya bahwa senyum itu ibadah. Bernilai ibadah berarti apabila pustakawan bisa melakukannya dengan ikhlas berarti akan mendapatkan pahala.

Selanjutnya agar senyum seolah-olah bukan hanya kewajiban/keharusan pustakawan di bagian layanan,

maka hendaknya senyum juga harus dimulai dahulu dari unsur pucuk pimpinan perpustakaan kepada pimpinan menengah, kemudian menurun terus sampai dengan staf pustakawan di bagian layanan. Dengan demikian diharapkan apabila dibiasakan dilakukan secara terus-menerus, maka akan menjadi daya tarik tersendiri dan lama kelamaan akan tampak semakin alami. Bahkan secara reflek staf pustakawan bagian layanan terbiasa senyum saat melayani. Bisa dicoba!

Akhirnya pustakawan, tersenyumlah pada saat melayani, sekalipun dalam suasana yang baru sedih ataupun marah. Ketika pustakawan bisa selalu tersenyum saat melayani pemustaka, maka secara langsung juga akan membuat suasana layanan menjadi lebih riang. Yakinlah bahwa apabila pustakawan memulai dulu dengan senyum pada saat melayani, maka pemustakanya dijamin juga akan mengikuti untuk senyum. Jika senyum dibalas dengan senyum, indah bukan?

