

ABSTRAK

Berliana Yasmina Azzahra. 200101120409. *Implementasi Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.* Pembimbing : Ana Rizka Mashud, M.IP pada Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Antasari Banjarmasin. 2024.

Kata Kunci : Implementasi, Kecerdasan Emosional, Pelayanan Perpustakaan

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan memahami perasaan sendiri maupun perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik dalam diri sendiri, dan hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional bukan didasarkan pada kepintaran seseorang tetapi pada sesuatu yang disebut dengan karakteristik pribadi yang mampu memandu pikiran untuk mengambil sebuah keputusan. Pustakawan dituntut untuk mempunyai kemampuan komunikasi yang cerdas dengan melalui kecerdasan emosional ini, seseorang akan belajar mengelola perasaannya sehingga dapat mengekspresikannya secara tepat dan efektif.

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan implementasi, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala kecerdasan emosional pustakawan dalam melayani pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif bersifat deskriptif. Informan dalam penelitian ini adalah pustakawan layanan koleksi dan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan memiliki perhatian, hubungan yang baik, serta terbinanya emosi pustakawan dalam melayani pemustaka, namun pustakawan belum memenuhi aspek kepedulian dalam melayani pemustaka. Kendala yang dihadapi adalah kurangnya kesadaran diri pustakawan serta kurangnya inisiatif pustakawan. Upaya yang dilakukan pustakawan layanan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan untuk mengatasi kendala yang dihadapi dengan menyadari emosi dan mengikuti kebijakan melayani pemustaka.