

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman teknologi menjadi semakin maju dan masyarakat semakin mudah dalam mengakses informasi, yang mana dengan fenomena ini perpustakaan semakin ketinggalan. Melihat berkembang pesatnya teknologi, perpustakaan juga harus memikirkan cara bagaimana agar pemustaka tidak meninggalkan perpustakaan, dengan meningkatkan pelayanan yang berkualitas dan memberikan kemudahan kepada pengguna untuk mengakses informasi.¹

Perpustakaan umum pada dasarnya membidangi dan bertanggung jawab atas tersedianya informasi yang lengkap dan terselenggaranya layanan yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna sehingga ketika diakses, pengguna dapat kepuasan dalam pencarian informasi. Perpustakaan yang merupakan pusat sumber informasi tidak akan lepas dari pengelolanya yaitu pustakawan. Pustakawan tidak hanya dituntut untuk bisa menghimpun, mengolah, mengelola, mengemas, dan menyebarluaskan informasi tetapi ia juga harus mempunyai

¹ Lisda Rahmasari, "Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan", Majalah Ilmiah Informatika, Vol 3 No 1 (2012), 12.

keterampilan sosial karena pekerjaannya cenderung lebih banyak berinteraksi dengan orang-orang disekitarnya.²

Menurut UU No. 43 Tahun 2007, “Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan”.³

Adanya pustakawan maka perpustakaan dapat menjalankan tugas, fungsi dan perannya dengan baik dalam rangka menyediakan informasi kepada masyarakat. Maka dapat diketahui bahwa pustakawan merupakan seseorang yang bekerja di perpustakaan yang memiliki kompetensi, tugas, dan tanggung jawab untuk menjalankan semua aktivitas perpustakaan.

Pendayagunaan sumber informasi di perpustakaan bergantung pada layanannya. Artinya layanan perpustakaan telah menjadi tolak ukur keberhasilan perpustakaan. Karena itu hakikat perpustakaan adalah pelayanan yang diberikan, dan pelayanan yang baik tergantung dari sikap pustakawannya. Layanan perpustakaan dirancang untuk memberikan informasi guna menambah kemampuan dan pengetahuan, serta mendukung proses belajar mengajar, mendukung program kelembagaan tertentu, melindungi budaya nasional, mempromosikan misi penelitian, dan menyediakan tempat hiburan dan informasi lainnya.⁴

² Aa Kosasih, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Prima di Perpustakaan* (Artikel Pustakawan Perpustakaan Universitas Negeri Padang, 2009), 5.

³ Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan,” 2007.

⁴ Dessler, Gary, *Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Eli Tanya* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), 261.

Komunikasi pustakawan kepada pemustaka dan sebaliknya dapat menimbulkan emosi bisa menjadi arah emosi positif atau emosi yang bernilai negatif. Pustakawan dalam melayani pemustaka diharapkan sesuai dengan *Standard Operating Procedur* (SOP) yang berlaku di perpustakaan. Namun dapat diketahui pustakawan juga merupakan manusia pada umumnya yang mempunyai karakter yang berbeda dan mempunyai mimik wajah yang berbeda, dengan hal berbeda itulah terkadang dapat menimbulkan emosi kearah negatif sehingga dapat timbul *image* negatif mengenai pustakawan di perpustakaan. Sehingga diketahui emosi dapat dikategorikan menjadi dua kelompok yaitu emosi yang bernilai positif seperti senang, gembira, bersemangat maupun emosi yang bernilai negatif seperti marah, benci, cemas, gelisah, dan sebagainya.

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan memahami perasaan sendiri, kemampuan memahami perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik dalam diri sendiri, dan hubungan dengan orang lain.⁵ Kecerdasan emosional bukan didasarkan pada kepiintaran seseorang tetapi pada sesuatu yang disebut dengan karakteristik pribadi yang mampu memandu pikiran untuk mengambil sebuah keputusan. Individu yang mempunyai kecerdasan emosional, memiliki keyakinan tentang dirinya sendiri, penuh antusias,

⁵ Daniel Goleman, *Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi*, Ter.Alex Tri Kantjono, 512.

pandai memilah semuanya dan menggunakan informasi sehingga dapat membimbing pikiran untuk mengambil keputusan yang terbaik.⁶

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. Namun, pustakawan dikhawatirkan mengalami ketidakstabilan kecerdasan emosional karena adanya faktor yang bisa melemahkan kecerdasan emosional tersebut. Maka dari itu, dapat terlihat jelas bahwa kecerdasan emosional sangat penting dimiliki oleh seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

Menurut perspektif islam, emosi identik dengan nafsu yang dianugerahkan oleh Allah SWT, nafsu inilah yang akan membawanya menjadi baik atau jahat, pemurah atau pemaarah, dan lain sebagainya. Seperti salah satu nafsu ini yaitu nafsu mutmainah artinya kondisi jiwa yang seimbang atau tenang seperti permukaan danau kecil yang ditiup angin, akan jadi tenang, teduh, walaupun sesekali terlihat riak dan kecil, nafsu mutmainah juga berarti nafsu yang tenang dan tentram dengan berdzikir kepada Allah, tunduk kepada-Nya, serta jinak dikala dekat dengan-Nya. Seperti dalam firman Allah Surat Al-Fajr ayat 27-30 :

⁶ Shapiro, E.L, *Mengajarkan Emosional Intelegence Pada Anak*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), 67.

يَا أَيُّهَا النَّفْسُ الْمُطْمَئِنَّةُ (٢٧) رُجِعِي إِلَىٰ رَبِّكِ رَاضِيَةً مَّرْضِيَّةً (٢٨)

فَادْخُلِي فِي عِديِّ ۖ (٢٩) وَاَدْخُلِي جَنَّتِي ۚ (٣٠)

Sudut pandang Islam menjelaskan bahwa kecerdasan emosional pada hakikatnya adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan emosi. Hal ini sesuai dengan ajaran Islam bahwa Allah memerintahkan kita untuk menguasai emosi-emosi, mengendalikannya, dan mengontrolnya.⁷

Keimanan dapat mencerdaskan emosi seseorang, iman yang sesungguhnya adalah yang tidak hanya bermanfaat bagi dirinya sendiri dalam bentuk vertikal yaitu *hablu min Allah*, tetapi dapat mengaplikasikannya secara horizontal dalam kehidupan sosial yakni *hablu min an-nas* yang dapat diwujudkan dengan sikap emosi yang stabil baik terhadap diri sendiri terlebih pada orang lain. Berbagai ayat-Nya berisikan kalimat menyembah Allah (iman) selalu dirangkai dengan perintah berbuat baik pada sesama, misalnya perintah sholat (dimensi vertikal) selalu dibarengi dengan perintah membayar zakat (dimensi horizontal).⁸

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan adalah perpustakaan umum yang mengelola berbagai jenis koleksi dan melayani berbagai macam karakter pengguna serta menerapkan teknologi informasi dalam pelaksanaan pekerjaan. Hal yang dapat menunjang

⁷ Atina Nuzulia, *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1967, 5–24.

⁸ Khasanah, “Kecerdasan Emosional Pendidik Dalam Al-Qur’an,” *Jurnal Pendidikan* 1, no. 2 (2016), 33–42.

aktivitas perpustakaan tersebut, maka dibutuhkan kinerja pustakawan yang baik. Sebagaimana dikatakan Goleman bahwa kecerdasan emosional memegang peranan penting dalam menunjang kerja pustakawan sebagai penyedia dan pemberi layanan informasi karena dapat membimbing pustakawan untuk mengatasi berbagai situasi buruk yang mungkin terjadi dalam pekerjaannya.⁹ Adapun alasan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dipilih sebagai lokasi penelitian karena Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan merupakan perpustakaan umum yang banyak dikunjungi oleh pemustaka diberbagai kalangan yang mana peneliti memiliki rasa keingintahuan mengenai pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dalam pengimplementasian kecerdasan emosional melayani pemustaka dengan berbagai kebutuhan dan latar belakang saat berkunjung ke perpustakaan.

Adapun hal yang mendukung aktivitas layanan di perpustakaan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan memiliki tujuan dan sasaran. Tujuan yang ingin dicapai dari penyelenggaraan perpustakaan sesuai dengan pasal 4 Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan adalah memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan

⁹ Daniel Goleman, *Emotional intelligence : Kecerdasan Emotional. Mengapa EI Lebih Penting Dari IQ*, T. Hermaya (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009), 254.

pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.¹⁰ Sasaran layanan jasa perpustakaan adalah masyarakat umum seluruhnya tidak terkecuali masyarakat di daerah terpencil, dan masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus. SOP Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan pada PERGUB No. 047 Tahun 2017. Sedangkan SOP pelayanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan pada PERGUB No. 046 Tahun 2017.¹¹ Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan berusaha melayani pemustaka dengan sebaik mungkin sesuai dengan standar yang ada namun tetap saja emosional dan keimanan seseorang terkadang naik turun bisa memicu emosi negatif dari pustakawan itu sendiri yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Berkaitan dengan hal ini kecerdasan emosional yang mestinya dimiliki pustakawan dimana dalam melayani pemustaka mestinya mereka dapat berkomunikasi dan membedakan emosi yang akan ditimbulkan apakah mengacu pada emosi positif atau emosi negatif, melihat pustakawan juga merupakan manusia pada umumnya yang mempunyai karakter, mimik wajah, dan sifat yang berbeda. Sehingga peneliti ingin mengetahui lebih lanjut bagaimana implementasi kecerdasan emosional pustakawan dalam

¹⁰ Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan," 2007.

¹¹ Dispersip, "Tujuan dan Sasaran", diakses pada 7 Mei 2023, <https://dispersip.kalselprov.go.id/tujuan-dan-sasaran/>.

melayani pemustaka melalui teori CARE (*Concern, attention, relation, dan emotion*). Apalagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan merupakan perpustakaan umum yang banyak dikunjungi oleh pemustaka diberbagai kalangan masyarakat yang juga memiliki karakter, mimik wajah, dan sifat yang berbeda dan memiliki SOP pelayanan yang berlaku di perpustakaan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul ***“Implementasi Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan”***.

B. Definisi Istilah

Definisi operasional ditunjukkan untuk memberikan pengertian atau gambaran yang jelas terkait judul penelitian, maka peneliti menjabarkan beberapa pengertian istilah yang terdapat pada judul sebagai berikut :

1. Implementasi

Implementasi secara bahasa berarti pelaksanaan, penerapan.¹² Implementasi merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi dilakukan jika sudah ada perencanaan yang baik dan matang, atau sebuah rencana yang telah disusun jauh-jauh hari sebelumnya, sehingga sudah ada kepastian dan kejelasan akan rencana tersebut.

¹² “Implementasi” KBBI, diakses pada 7 Mei 2023. <http://kbbi.web.id/implementasi.html>.

Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu.¹³

2. Kecerdasan Emosional Pustakawan

Kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) merupakan kemampuan memahami perasaan sendiri, kemampuan memahami perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik dalam diri sendiri, dan hubungan dengan orang lain.¹⁴ Kecerdasan emosional bukan didasarkan pada kepintaran seseorang tetapi pada sesuatu yang disebut dengan karakteristik pribadi yang mampu memandu pikiran untuk mengambil sebuah keputusan. Melalui kecerdasan emosional ini, pustakawan akan belajar mengelola perasaannya sehingga dapat mengekspresikannya secara tepat dan efektif. Oleh karena itu, ilmu yang mengkaji kecerdasan emosional dalam psikologi menjadi topik yang penting karena menentukan kesuksesan pustakawan, sehingga di dalam sebuah perpustakaan merupakan salah satu faktor kesuksesan sebuah perpustakaan dalam melayani pemustaka.

Teori CARE (*Concern, attention, relation dan emotion*) sejalan dengan psinsip-prinsip umum kecerdasan emosional yang dipopulerkan oleh Daniel Goleman, meskipun istilah CARE secara spesifik tidak diidentifikasi dengan karya Goleman atau peneliti

¹³ Zakky, "Pengertian Implementasi menurut Para Ahli, KBBI dan Secara Umum", diakses pada 7 Mei 2023. <https://www.zonareferensi.com/pengertianimplementasi/html>.

¹⁴ Daniel Goleman, *Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi*, 512.

lainnya. Prinsip-prinsip ini merupakan pendekatan praktis yang relevan dengan konteks pelayanan perpustakaan. Implementasi teori CARE membantu pustakawan memberikan layanan yang lebih manusiawi, responsif, dan efektif sehingga meningkatkan kepuasan pengalaman pemustaka di perpustakaan.¹⁵

Adapun implementasi kecerdasan emosional pada penelitian ini ialah sebuah pelaksanaan pelayanan yang diterapkan pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan melalui teori CARE (*Concern, attention, relation* dan *emotion*) dalam kecerdasan emosional, agar tercapainya tujuan perpustakaan yaitu pengunjung lebih banyak datang ke perpustakaan serta memiliki pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan kecerdasan emosional pustakawan.

3. Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan merupakan bagian integral yang berhubungan dengan sebuah perpustakaan. Aspek pelayan ini memuat berbagai hal yang sangat mempengaruhi kesuksesan perpustakaan sebagai lembaga jasa dalam lingkungan masyarakat. Perpustakaan identik dengan layanan karena perpustakaan tidak ada jika tanpa kegiatan layanan. Kualitas layanan perpustakaan mengacu kepada kebutuhan pengunjung. Oleh karena itu, pelayanan yang baik merupakan

¹⁵ Anisha Rizmiardhani, "Analisis Kecerdasan Emosional Dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri," *Universitas Diponegoro Semarang*, 2012, 1-8, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/download/26/34>.

pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan dari pemustaka.

Adapun pelayanan perpustakaan yang dimaksud pada penelitian ini ialah pelaksanaan kecerdasan emosional yang akan dilakukan oleh pustakawan di layanan koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan melalui teori CARE (*Concern, attention, relation dan emotion*).

C. Fokus Penelitian

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah peneliti jelaskan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa peneliti berfokus untuk mencari tahu bagaimana implementasi, kendala, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala kecerdasan emosional dalam melayani pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

D. Tujuan Penelitian

Sementara itu penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana implementasi, kendala, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala kecerdasan emosional dalam melayani pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

E. Signifikansi Penelitian

Sejalan dengan tujuan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sesuatu yang bermanfaat untuk peneliti maupun pembaca, baik secara teoritis ataupun secara praktis. Adapun signifikansi penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan acuan referensi serta kajian bagi pembaca yang ingin menambah pemahaman dan khazanah keilmuan mengenai implementasi kecerdasan emosional pustakawan dalam melayani pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan perbandingan untuk kegiatan penelitian sejenis dihari kemudian.

2. Signifikansi Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman dan pengetahuan kepada pustakawan dan pengelola perpustakaan tentang implementasi kecerdasan emosional pustakawan dalam melayani pemustaka dan penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan bagi pembaca terkait kecerdasan emosional pustakawan dalam melayani pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelusuran dalam mendukung penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti telah menemukan studi pendahuluan yang lebih relevan terhadap topik penelitian yang disusun oleh peneliti sendiri. Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang lebih relevan yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Tuti Auliyah (2021) dari Fakultas Adab Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi dengan judul “Urgensi Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah (DPAD) Provinsi Jambi”. Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan dalam melayani pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi masih kurang maksimal, karena beberapa kepuasan pengguna belum terpenuhi.¹⁶
2. Penelitian yang dilakukan oleh Freddy Butarbutar, S.Psi, M.Psi, (2020) merupakan Dosen Kopertis DPK Fakultas Psikologi Universitas HKBP Nommensen, Fakultas Psikologi Universitas HKBP Nommensen Medan dengan judul “Pengembangan *Emotional Intelligence* dalam Konteks Pekerjaan”. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan dimana

¹⁶ Tuti Auliyah, “Urgensi Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah (DPAD) Provinsi Jambi”, Skripsi Fakultas Adab Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi, 2021.

peneliti melakukan penelusuran berbagai sumber untuk memahami tentang apakah *emotional intelligence* dapat dikembangkan dan bagaimana cara mengembangkannya dalam organisasian dikembangkan baik dalam tingkat individu maupun dalam organisasi. Ada beberapa tahapan yang bisa dilakukan untuk mengembangkan *emotional intelligence* dalam pekerjaan yaitu: (a) *paving the way*, (b) *doing the work of change*, (c) *encourage transfer and maintenance of change*, (d) *evaluate the change*.¹⁷

3. Penelitian yang dilakukan Windy Daisy Maulidina, Ermina Istiqomah, Dwi Nur Rachmah (2018) dari Program Studi Psikologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Lambung Mangkurat dengan judul “Hubungan Modal Psikologis Dengan Kecerdasan Emosional Pada Dosen Universitas Lambung Mangkurat (*The Relationship Between Psychological Capital And Emotional Intelligence In Lecturers Of Lambung Mangkurat University*)”. Hasil menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara modal psikologis dan kecerdasan emosional yang berarti bahwa semakin tinggi modal psikologis maka akan semakin tinggi kecerdasan emosional, sebaliknya semakin rendah modal psikologis maka akan semakin rendah kecerdasan emosional.¹⁸

¹⁷ Freddy Butarbutar, “Pengembangan *Emotional Intelligence* dalam Konteks Pekerjaan”, dalam Jurnal Psikologi Universitas HKBP Nommensen, Medan, Vol. 6, No. 2, 2020.

¹⁸ Mulidina, dkk, ” Hubungan Modal Psikologis Dengan Kecerdasan Emosional Pada Dosen Universitas Lambung Mangkurat”, dalam Jurnal Kognisia, Vol. 1, No. 2, 2018.

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, dapat dikatakan bahwa sudah ada penelitian yang berfokus pada kecerdasan emosional pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Daerah. Adapun perbedaan penelitian sekarang berfokus pada implementasi kecerdasan emosional pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Umum pada layanan koleksi. Hal ini tentunya berbeda dengan fokus penelitian terdahulu yang hanya berfokus pada kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian yang berjudul "*Implementasi Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan*" layak untuk diteliti.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab dan masing-masing bab terdiri dari subbab yang dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I. Berisi pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB II. Berisi kajian teori yang memuat penjelasan mengenai teori-teori yang digunakan dalam penelitian, berupa teori implementasi kecerdasan emosional pustawan dalam melayani pemustaka, teori kendala implementasi kecerdasan emosional dalam melayani pemustaka, teori

upaya dalam mengatasi kendala implementasi kecerdasan emosional dalam melayani pemustaka, juga memuat kerangka pikir peneliti.

BAB III. Berisi metode penelitian, adapun pembagian dari metode penelitian antara lain : jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV. Mencakup hasil dan pembahasan, dalam bab ini menjelaskan tentang hasil dari penelitian dan pembahasan.

BAB V. Merupakan bab terakhir (penutup) yang berisikan kesimpulan yang menguraikan hasil dari seluruh pembahasan sekaligus menjawab rumusan masalah yang telah dikemukakan oleh penulis tentang Implementasi Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dan saran.