**KONTRIBUSI SENYUM PUSTAKAWAN MENINGKATKAN KUNJUNGAN PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN**

**UNIVERSITAS BENGKULU**

**Isran Elnadi**

**Pustakawan UPA Perpustakaan Universitas Bengkulu**

***isranelnadi@gmail.com***

**Sevtika Widia Sari**

***sevtikawidiasari@unib.ac.id***

**Pustakawan UPA Perpustakaan Universitas Bengkulu**

**Abstrak**

Artikel ini membahas mengenai Kontribusi Senyum Pustakawan Meningkatkan KunjunganPemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu. Metode yang digunakan adalah studi literatur, Bahan yang telah diperoleh melalui kajian literatur ini dikumpulkan, ditelaah kemudian dianalisis. Berdasarkan hasil kajian yang telah dilakukan ditemukan hasil, bahwa senyum pustakawan dapat meningkatkan kunjungan pemustaka. Dilihat dari data kunjungan bulan Januari 2023 sampai Nopember 2024 sebagai berikut : pengunjung bulan Januari 2024 naik (1,4%), Februari 2024 ada kenaikan (3,6%), Maret 2024 meningkat (3,9%), bulan April 2024 naik (3,6%), Mei 2024 ada kenaikan (3,6%), Juni 2024 ada kenaikan (8,6%), bulan Juli 2024 naik (1,5), Agustus naik (0,7%), September 2024 naik (0,5%), Oktober 2024 ada kenaikan (0,5%), bulan Nopember ada peningkatan (1,7%). Sedangkan bulam Desember 2024 belum ada pengunjungnya, karena melakukan penelitian diakhir bulan Nopember 2024. Untuk lebih detail kenaikan kunjungan dari Januari 2023 s/d Nopember 2024 bisa lihat table 1 halaman 7, table halaman 8 dan table 3 halaman 9.

**Keywords: *Kontribusi senyum, pustakawan, senyum pustakawan, Perpustakaan Universitas Bengkulu,***

***Abstract***

*This article discusses the contribution of librarian smiles in increasing user visits to the UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu. The method used is a literature study. The material obtained through this literature study is collected, reviewed and then analyzed. Based on the results of studies that have been carried out, it was found that a librarian's smile can increase user visits. Judging from the data on visits from January 2023 to November 2024 as follows: visitors in January 2024 increased (1.4%), February 2024 there was an increase (3.6%), March 2024 increased (3.9%), April 2024 increased (3.6%), May 2024 there was an increase (3.6%), June 2024 there was an increase (8.6%), July 2024 increased (1.5), August increased (0.7%), September 2024 increased (0.5%), October 2024 there was an increase (0.5%), in November there was an increase (1.7%). Meanwhile, in December 2024 there were no visitors, because we conducted research at the end of November 2024. For more details on the increase in visits from January 2023 to November 2024, see table 1 on page 7, table 2 on page 8, and table 3 on page 9.*

***Keywords: Smile contribution, librarian, librarian’s smile, Bengkulu University Library***

1. **PENDAHULUAN**

Setiap Perguruan Tinggi dapat dipastikan memiliki perpustakaan untuk memberikan fasilitas sarana pembelajaran kepada civitas akademika. Menurut Undang-Undang No 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada pasal 55 menyebutkan bahwa salah satu syarat untuk menyelenggarakan perguruan tinggi harus memiliki perpustakaan. Setiap perguruan tinggi memerlukan perpustakaan untuk membantu perguruan tersebut mencapai visi misinya sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, pengajaran, penelitian, serta pengabdian pada masyarakat. Menurut Qalyubi dkk., (2007) perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu Unit Pelaksana Teknis (UPT) perguruan tinggi yang bekerja sama dengan unit lain untuk mencapai Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayankan sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya, dan masyarakat akademis pada umumnya.

Pustakawan memiliki peranan vital dalam perpustakaan tidak hanya merawat tetapi juga menyediakan layanan informasi bagi pembaca.4 Minat kunjung siswa dapat meningkat apabila memiliki keingiinan yang besar dalam membaca serta lingkungan yang mendukung seperti tersedianya bahan bacaan yang menarik. Oleh karena itu, pustakawan harus memiliki inovasi dalam menyediakan bahan bacaan yang mampu menarik minat siswa untuk berkunjung ke perpustakaan. Namun, apa jadinya jika mengetahui tingkat minat kunjung

Berdasarkan pernyataan di atas Perpustakaan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang menentukan berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan jasa. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Dari berbagai macam pendapat para ahli, semua memiliki tujuan yang yang sama yaitu memuaskan pelanggan. Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan layanan prima tidak lepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima menurut Atep Adya Barata berdasarkan A6 yaitu mengembangkan sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action)*, kemampuan (*ability)*, penampilan (*appearance*) dan tanggung jawab (*accountability*). Keenam hal tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*attitude*), adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis dan bersikap menghargai. Keberhasilan industri jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat didalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perpustakaan.

1. Perhatian (*Attention)*

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan. Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli suatu barang/jasa yang kita tawarkan, segera layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya

1. Tindakan (*Action*)

Tindakan (action) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan, mencatat kebutuhan, menegaskan kembali kebutuhan dan mewujudkan kebutuhan para pelanggan serta menyatakan terimakasih dengan harapan mereka mau untuk kembali.

1. Kemampuan (*Ability*) Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan ketrampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menujang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja, komunikasi efektif, mengembangkan motivasi dan mengembangkan public relation sebagai instrumen dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi.
2. Penampilan (*Apperance*)

Penampilan (*apperance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik, dimana penanampilan yang ditunjukkan mampu merefleksikan kepercayaan diri.

1. Tanggung Jawab (*Accountability*) Tanggung Jawab (accountability) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.1

Kontribusi dalam KBBI Pusat Bahasa, (2008:730), mempunyai arti sumbangan, andil, bahwa pustakawan mempunyai andil dalam memberikan layanan kepada pemustaka untuk memenuhi informasi seseuai kebutuhan masing-masing.

Pelayanan Perpustakaan adalah kegiatan memberikan bimbingan dan jasa perpustakaan dan informasi kepada pemustaka yang meliputi pelayanan teknis dan pelayanan pemustaka. Pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memfaatkan fasiltas layanan perpustakaan. Perpusnas RI, (2015: 6-7).

Tersenyum sebagai ekspresi wajah positif merupakan isyarat nonverbal yang paling mudah dikenal. Senyum merupakan komponen gerakan wajah yang berhubungan dengan dan disebabkan oleh perasaan bahagia atau senang. Sesuatu yang membuat seseorang merasa senang dan bahagia akan menghasilkan senyuman, kecuali jika orang tersebut ingin menutupi atau mengharnbat timbulnya senyum (Kraut & Johnston, 1979). Menurut KBBI Pusat Bahasa, (2008:1277) se.nyum gerak tawa ekspresif yg tidak bersuara untuk menunjukkan rasa senang, gembira, suka, dsb dengan mengembangkan bibir sedikit: hatinya senang melihat – kekasihnya.

Manusia selain sebagai makhluk individual, juga dikenal sebagai makhluk sosial. Sebagai makhluk sosial manusia menggunakan waktu yang paling banyak untuk mengadakan kontak, berkomunikasi atau berhubungan dengan orang Jain.. Komunikasi ini dapat berupa verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal dilakukan dengan bahasa, sedangkan komunikasi nonverbal dapat dilakukan dengan gerakan tubuh dan tangan, juga melalui ekspresi wajah.

Pustakawan adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi instansi pemerintah dan atau unit tertentu lainnya. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, Pustakawan diartikan sebagai orang yang bergerak di bidang perpustakaan; ahli perpustakaan (tanpa membedakan PNS ataupun Non PNS). Jabatan Fungsional Pustakawan telah diakui eksistensinya dengan terbitnya Keputusan Menteri Negara Pendayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 18 tahun 1988 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka kreditnya. Kemudian dilengkapi dengan Surat Edaran Bersama (SEB) antara Kepala Perpustakaan Nasional RI dan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 53649/MPK/1998 dan Nomor 15/SE/1998. Keputusan ini telah dua kali direvisi yaitu dengan terbitnya Keputusan Menpan Nomor 33 tahun 1988 dan terakhir Keputusan Menpan Nomor 132/Kep/M.PAN/12/2002. Tujuan diciptakaannya jabatan fungsional tersebut yaitu agar para pustakawan dapat meningkatkan karirnya sesuai dengan prestasi dan potensi yang dimilikinya. Saat ini jumlah tenaga fungsional Pustakawan yang terjaring pada pangkalan data Pusat Pengembangan Pustakawan sebanyak 2.814 orang yang tersebar di berbagai perpustakaan di Indonesia.

Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Perpusnas RI, (2015 : 6).

LANDASAN TEORI

Wicaksono (2004, h. 14-16) menjelaskan bahwa kompetesi pustakawan dapat dilihat dari pengetahuan pustakawan dalam pengelolaan informasi, ketrampilan interpersonal, dan sikap profesional yang ditunjukkan pustakawan dalam mengelola perpustakaan. Kompetensi pustakawan harus terus ditingkatkan menginggat tugas pustakawan dari waktu ke waktu yang tidak mudah. Selain itu, tuntutan peningkatan kompetensi menjadi hal yang wajar agar pustakawan menghasilkan prestasi kerja yang baik.

Keterampilan sosial menurut Saunders Hargie & Dickson (1998) adalah kemampuan individu untuk berkomunikasi efektif dengan orang lain baik verbal atau non verbal yang dipelajari tanpa harus melukai orang lain. Dalam komunikasi, bahasa secara universal digunakan bersama gerak tubuh dan ragam. Gerak tubuh dapat berupa ekspresi wajah, sikap tubuh, gerak jari-jemari, goyangan pinggul, gelengan kepala, bungkukan badan, gerakan tangan dan lainlain. Sedangkan ragam melibatkan tinggi rendah suara, keras-lembut suara, cepat-lambat suara, dan timbre atau warna suara. Komunikasi yang baik melibatkan bahasa sebagai peranti utamanya, ragam-ragam, gerak kinesik, dan proksimik sebagai aspek topangannya. Bilamana keempatnya digunakan secara baik, diterapkan secara sinergis, dan konteksnya diperhitungkan secara cermat, niscaya komunikasi yang terjadi berlangsung optimal dalam Kunjana (2006:108). Kemudian tergolong gerak kinesik adalah senyum.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001:1041) pengertian senyum adalah gerak tawa ekpresif yang tidak bersuara untuk mengungkapkan rasa senang, gembira, suka dan sebagainya dengan mengembangkan bibir sedikit. Sedangkan menurut saya pribadi definisi dari senyum adalah suatu bentuk dari ekspresi wajah yang memperlihatkan ketertarikan terhadap sesuatu yang membuat kita suka untuk melihatnya. Jadi senyum tersebut menunjukkan suatu ekspresi baik itu senang, bahagia, gembira ataupun suka terhadap sesuatu. Secara umum, menurut Muhammad (2008:393) senyum memiliki pengaruh yang sangat besar dalam meredakan kemarahan, keragu-raguan, serta kebingungan. Pengaruh ini tidak dimiliki oleh sifat-sifat yang lain.

Pahlawan (Rosululloh) adalah orang yang mampu mengalahkan perasaannya dan selalu tersenyum dalam keadaan paling sulit sekalipun. Senyum bukanlah gerakan bibir yang tanpa makna. Senyum adalah proses dalam diri yang sangat indah, dimulai dari suatu objek lalu panca indera mengetahuinya. Informasi dari panca indera disalurkan ke otak, dan sesampai di otak divisualisasikan menjadi sesuatu yang lucu, unik, aneh, ataupun menarik hingga akhirnya turun ke hati. Dad dalam hail muncul energi kebahagiaan yang sangat besar sehingga terjadi senyum. Senyum akan mempengaruhi diri kita secara positif dalam Puji Hatton & Pranowo (2013).

Senyum seperti halnya di atas seharusnya dimiliki seorang pustakawan yang kemudian diterapkan di perpustakaan. Menurut UndangUndang No.43 Tahun 2007, pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan

**METODE PENULISAN**

Dalam penyusunan penelitian ini digunakan metode studi literatur, dimana studi literatur ini menggunakan literatur yang ada untuk menelusuri beberapa sumber-sumber rujukan dapat berupa tulisan yang pernah di buat atau di teliti sebelumnya. Selain itu, istilah pada studi litertatur ini juga bisa dikatakan sangat familier dengan beberapa studi salah satunya studi pustaka. Ada beberapa metode yang dapat diambil atau digunakan dalam melakukan studi literatur, seperti membandingkan (*compare*), mengupas (*criticize*), mengumpulkan (*synthesize*) suatu literatur serta meringkas (summarize). Sehingga dalam penulisan artikel ini metode yang digunakan adalah studi literatur yang menggunakan literatur sebagai sumber rujukan utama yang diringkas dan diberikan analisis. Rodin (2016)

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

* 1. **Arti Senyum**

Senyum mengandung bermacam-macam arti atau pesan. Penelitian Page (dalam Deutch, dkk., 1987) menemukan, bahwa dibanding dengan orang yang tidak tersenyum, orang yang tersenyum dianggap lebih berbahagia, lebih hangat, lebih riang, lebih sukses, lebih rileks, dan lebih sopan. Penelitian lain rnenunjukkan, bahwa orang yang tersenyum dipandang lebih suka mengalah *(submissive)* kepada orang lain (Henley; Keating, dkk., dalam Deutsch, dkk., 1987). Selain itu, tersenyum juga rnerupakan isyarat keramahan (Sears, dkk., 1988). Pendapat Sears dan kawan-kawan ini juga sejalan dengan pendapat Hooff (dalam Kraut & Johnston, 1979), yang menyatakan bahwa senyuman seseorang berfungsi untuk menghindari permusuhan dan mernelihara hubungan persahabatan. Bayangkan pembaca mengatar seseorang terhadap lingkungan terhadap lingkungan (Capella dalam Knapp & Hall, 1982). Senyum juga mempengaruhi perilaku orang dewasa. Misal, menerima senyum dari orang asing atau orang yang belum dikenal ak.an membuat seseorang suka menolong orang asing lainnya (Solomon, dkk., dalam Knapp & Hall, 1982).

* 1. **Ekspresi Senyum**

Dalammelakukan hubungan dengan orang lain, Jebih dikenal dengan sebutan hubungan interpersonal, tersenyum sebagai ekspresi wajah positif merupakan isyarat nonverbal, yang paling mudah dikenal. Senyum merupakan komponen gerakan wajah yang berhubungan dengan dan disebabkan oleh perasaan bahagia atau senang. Sesuatu yang membuat seseorang merasa senang dan bahagia akan menghasilkan senyuman, kecuali jika orang tersebut ingin menutupi atau mengharnbat timbulnya senyum (Kraut & Johnston, 1979).

Pernyataan di atas searah dengan pembagian jenis senyum, yang dilakukan oleh Ekman dan Friesen. Ekman dan Friesen (dalam Ekman, dkk., 1988) membedakan antara senyuman yang dihayati ( ***falt smiles*** *)* dan senyuman palsu (*falt* ***smiles****).* Senyuman yang dihayati mencakup semua senyuman yang benar-benar dialami dan menunjukkan emosi positif. Senyuman palsu adalah senyuman yang dibuat dengan sengaja untuk menyakikan orang lain.

* 1. **Manfaat Senyum**

Budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) yang seringkali kita lihat di sekolah-sekolah adalah citacita nyata dari sebuah lingkungan pendidikan. Namun, tidak semua warga sekolah mengindahkan keinginan tersebut. Bukan hanya siswa, guru dan karyawan pun bisa menjadi orang-orang yang mengacuhkan 3S. Padahal jika kita melakukan senyum dalam kehidupan sehari-hari terdapat manfaat dari senyum, tidak ada yang merugikan diri kita, akan tetapi lebih memberikan dampak positif yang lebih banyak demi kelangsungan hidup kita sebagai manusia sosial. Sebuah ekspresi senyum membuahkan sebuah manfaat yang cukup tidak biasa antara lain:

1. Senyum membuat anda lebih menarik.

Kita akan selalu tertarik pada orang yang selalu tersenyum. Orang yang selalu tersenyum punya daya tarik tersendiri. Wajah yang berkerut, cemberut, membuat orang menjauh dari anda, tetapi sebaliknya senyum bisa membuat mereka tertarik.

1. Senyum mengubah *mood* anda.

Ketika anda merasa jatuh atau "*down*" cobalah untuk tersenyum. Mungkin saja mood anda akan berubah menjadi lebih baik

1. Senyum dapat merangsang orang lain tersenyum.

Ketika seseorang tersenyum maka senyum tersebut akan membuat suasana menjadi lebih cerah, mengubah *mood* orang lain yang ada di sekitamya, dan membuat semua orang menjadi senang. Orang yang suka tersenyum membawa kebahagiaan buat orang yang ada disekitarnya.

1. Senyum dapat membuat seseorang terbebas dari penyakit.

Senyum yang kita lakukan dalam kehidupan sehari-hari itu memiliki banyak manfaat yaitu dengan sembuhnya beberapa penyakit seperti stress/frustasi, jenuh atau bahkan depresi. Dengan senyum yang kita lakukan itu secara langsung mengarah ke sistem saraf manusia yang membuat seorang manusia merasa lebih senang dan bahagia.

1. Senyum meningkatkan sistem imun (kekebalan) tubuh anda

Senyum dapat membantu kerja imun tubuh agar dapat bekerja dengan baik. Ketika anda tersenyum, fungsi imun meningkatkan kemungkinan anda menjadi lebih rileks.

1. Senyum menurunkan tekanan darah anda.

Ketika anda tersenyum,maka tekanan darah anda akan menurun. Jika anda tak percaya, anda boleh mencobanya sendiri, jika anda memiliki alat pengukur tekanan darah di rumah anda.

1. Senyum membuat anda tampak sukses.

 Orang yang tersenyum terlihat lebih percaya diri dalam menjalani hidupnya. Cobalah tersenyum saat anda melakukan pertemuan dan saat ada janji, yakin rekan-rekan kerja, sahabat, orang-orang terdekat anda akan merasakan sesuatu yang berbeda.

1. Senyum membuat anda tetap positif.

Cobalah tes ini: senyumlah. Lalu sekarang cobalah berpikir sesuatu yang negatif tanpa berhenti tersenyum. Sulitkan? Karena ketika anda tersenyum maka senyum tersebut akan mengirimkan sinyal ke tubuh anda bahwa "hidup anda saat ini baik-baik saja". Maka jauhkan diri anda dari depresi, stress, dan rasa khawatir dengan satu kata yaitu "senyum", tentu saja dengan memberikan senyum pada tempat dan suasana yang tepat, tidak kemudian berlebihan. Karena jika berlebihan, maka tentu orang lain akan menganggap anda Kurang waras.

**4.4 Penerapan Senyum**

Sebagian besar orang senang berhadapan dengan orang yang suka tersenyum, karena senyum menunjukkan ketertarikan dan perhatian kepada orang lain. Sebenarnya senyum bukan merupakan pekerjaan yang sulit untuk dilakukan, tetapi mengapa tidak semua orang mudah tersenyum? Banyak orang mengatakan, alasan tidak tersenyum disebabkan karena faktor ekonomi yang menghimpit kehidupan seseorang. Alasan ini ada benarnya, oleh orang-orang di negara maju pada umumnya lebih mudah tersenyum dari pada orang-orang di negara berkembang.

Yang menjadi pertanyaan adalah mengapa tersenyum harus menunggu adanya pemicu, seperti kondisi ekonomi yang baik? Mengapa tersenyum harus menunggu hati yang gembira? Kebiasaan berpikir tersebut harus diubah menjadi tersenyum tidak perlu menunggu pemicu, bukan "hati gembira baru tersenyum" tetapi "tersenyum membuat hati gembira". Hal ini harus ditanamkan pada setiap pustakawan agar mereka sadar bahwa tersenyum mempakan bagian penting dalam pelayanan.

Maryanto (2010) menungkapkan bahwa senyum juga penting untuk dijadikan budaya organisasi dalam menciptakan iklim kerja yang kondusif di perpustakaan. Hal ini dapat dilakukan Berkala ilmu Perpustakaan dan Informasi - Volume XI Nomor 2, 2015: 47 Penerapan Senyum Pustakawan / M. Ali Nurbasan Islamy dengan cara mencanangkan program senyum, misalnya "*The Smilling Era*" dilengkapi dengan pin bagi setiap karyawan dan gambar yang ditempel di tempat strategis. Pustakawan yang tersenyum akan membuat pustakawan lain dan pemustaka membalas dengan tersenyum juga, sehingga akan terjadi interaksi positif, dengan sauna yang kondusif.

* 1. **Senyum Pada Pria dan Wanita**

Senyum pada wanita hampir universal dan dihubungkan dengan peran

Wanita, bahwa wanita diharapkan tanpak. menyenangkan (Hall, 1990). Hal ini tampak. dari penelitian Haviland (dalam Burgoon, dkk., 1989), yang meminta sekelompok orang untuk mengidentifikasi jenis kelamin bayi melalui sejumlah foto. Temyata bayi yang menunjukkan lebih banyak. ekspresi wajah positif diidentifikasi sebagai wanita, dan sebaliknya bayi yang kurang menunjukkan ekspresi wajah positif diidentifikasi sebagai pria.. Berkaitan dengan pernyataan Hall bahwa senyum pada wanita hampir universal, selanjutnya penting untuk membedakan senyum wanita sebagai upaya menenangkan diri, atau senyum yang keluar dari perasaannya *(felt smiles)* menurut Ekman dan Friesen), atau senyum karena kebiasaan..

LaFrance dan Mayo (dalam Burgoon, dkk., 1989) menyatakan bahwa bagi wanita senyum adalah fenomena interaksional, sedangkan senyum pada pria merupakan ekspresi emosi. Hal ini sesuai dengan basil penelitian Bugental dan kawan-kawan (dalam Knapp & Hall, 1982) yang menemukan bahwa wanita cenderung tersenyum, meskipun kata-kata mereka tidak mengandung pesan bahagia, sedangkan pria akan tersenyum sesuai dengan pesan yang disampaikan.

Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari pustakawan perlu memberikan layanan terbaik kepada pemustaka yang berkunjung di perpustakaan. Seperti menjaga Sopan santun, ramah tamah, suka membantu dan tersenyum sehingga pemustaka akan selalu ingat akan kebaikan pustakawan.

Berikut adalah data pengunjung pemustaka dari bulan Januari 2023 s/d Nopember 2024

|  |
| --- |
| Tabel 1. Pengunjung Pemustaka Januari 2023 s/d April 2024 |
| **Tipe Keanggotaan** | **Jan 23** | **Jan 24** | **% Naik** | **Feb 23** | **Feb 24** | **% Naik** | **Mar 23** | **Mar 24** | **% Naik** | **Apr 23** | **Apr 24** | **% Naik** |
| Fakultas Hukum | 98 | 140 | 0,7 | 850 | 228 | 3,7 | 827 | 167 | 5,0 | 480 | 120 | 4,0 |
| Fakultas KIP | 421 | 403 | 1,0 | 2.709 | 652 | 4,2 | 2.548 | 529 | 4,8 | 1.514 | 260 | 5,8 |
| Fakultas ISIP | 240 | 168 | 1,4 | 1.802 | 233 | 7,7 | 1.612 | 184 | 8,8 | 752 | 120 | 6,3 |
| Fakultas Ekonomi | 147 | 320 | 0,5 | 1.158 | 585 | 2,0 | 1.044 | 455 | 2,3 | 491 | 181 | 2,7 |
| Fakultas Teknik | 59 | 77 | 0,8 | 334 | 191 | 1,7 | 241 | 144 | 1,7 | 104 | 87 | 1,2 |
| Fakultas Pertanian | 79 | 38 | 2,1 | 508 | 90 | 5,6 | 452 | 82 | 5,5 | 266 | 41 | 6,5 |
| Fakultas MIPA | 145 | 98 | 1,5 | 1.545 | 253 |  | 1.620 | 198 | 8,2 | 1.057 | 72 | 14,7 |
| Fakultas KIK | 3 | - |  | - | - | - | 2 | 4 | 0,5 | - | 2 | - |
| Karyawan | - | 12 | - | - | 7 |  | - | 9 | - | - | 6 | - |
| Dosen KIP | 0 | 0 |  | 2 | 0 |  | 5 | 0 |  | 0 | 0 |  |
| Dosen KIK | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |
| Dosen MIPA | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |
| Dosen Hukum | 0 | 0 |  | 0 | 0 | - | 0 | 0 |  | 0 | 2 | - |
| Dosen Pertanian | 0 | 1 | - | 0 | 1 |  | 0 | 1 | - | 0 | 0 |  |
| Dosen ISIP | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |
| Dosen Teknik | 0 |  |  | 4 | 0 |  | 10 | 0 |  | 0 | 0 |  |
| Dosen Ekonomi | 0 |  |  | 0 | 0 | - | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |
| Umum | 2 |  |  | 1 | 3 | 0,3 | 2 | 4 | 0,5 | 0 | 0 |  |
| Alumni / SKBPP | 2.309 | 1.060 | 2,2 | 5.057 | 862 | 5,9 | 3.423 | 462 | 7,4 | 1.718 | 412 | 4,2 |
| Pengunjung Bukan Anggota | 1.303 | 1.134 | 1,1 | 2.826 | 1.530 | 1,8 | 1.981 | 1.330 | 1,5 | 862 | 719 | 1,2 |
| Total kunjungan/bulan | 4.806 | 3.451 | 1,4 | 16.796 | 4.635 | 3,6 | 13.767 | 3.569 | 3,9 | 7.244 | 2.022 | 3,6 |

Dari tabel 1, di atas total pengunjung bulan Januari 2023 yaitu 4.806, pengunjung bulan Januari 2024 yaitu 3.451 sehingga naik (1,4%), total pengunjung bulan Februari 2023 yaitu 16.796, total pengunjung bulan Februari 2024 ada 4.635 sehingga ada kenaikan (3,6%), pengunjung bulan Maret 2023 yaitu 13.767, untuk pengunjung bulan Maret 2024 berjumlah 3.569 ada kenaikan (3,9%), total pengunjung bulan Arpil 2023 yaitu 7.244, pengunjung bulan April 2024 yaitu 2.022, sehingga terjadi kenaikan (3,6%).

|  |
| --- |
| Tabel 2. Pengunjung Pemustaka Bulan Mei tahun 2023 s/d Agustus 2024 |
| **Tipe Keanggotaan** | **Mei** **23** | **Mei 24** | **% Naik** | **Jun 23** | **Jun 24** | **% Naik** | **Juli 23** | **Juli 24** | **% Naik** | **Agst 23** | **Agst 24** | **% Naik** |
| Fakultas Hukum | 575 | 132 | 4,4 | 525 | 73 | 7,2 | 542 | 1.706 | 0,3 | 494 | 2.092 | 0,2 |
| Fakultas KIP | 1.878 | 289 | 6,5 | 1.787 | 102 | 17,5 | 1.719 | 1.419 | 1,2 | 1.574 | 1.877 | 0,8 |
| Fakultas ISIP | 970 | 371 | 2,6 | 750 | 57 | 13,2 | 732 | 1.295 | 0,6 | 788 | 1.576 | 0,5 |
| Fak. Ekonomi | 601 | 321 | 1,9 | 388 | 51 | 7,6 | 368 | 1.858 | 0,2 | 848 | 2.244 | 0,4 |
| Fakultas Teknik | 143 | 98 | 1,5 | 97 | 24 | 4,0 | 91 | 1.481 | 0,1 | 163 | 1.820 | 0,1 |
| Fak. Pertanian | 343 | 66 | 5,2 | 291 | 29 | 10,0 | 282 | 1.051 | 0,3 | 255 | 548 | 0,5 |
| Fakultas MIPA | 1.196 | 134 | 8,9 | 1.152 | 20 | 57,6 | 1.172 | 1.568 | 0,7 | 665 | 2.018 | 0,3 |
| Fakultas KIK | 3 | - |  | 7 | 1 | 7,0 | 3 | 158 | 0,0 | 3 | 229 | 0,0 |
| Karyawan | - | - |  | - | - |  | - | 23 | - | 46 | 30 | 1,5 |
| Dosen KIP | 0 | 0 |  | 0 | 2 |  | 0 | 2 |  | 0 | 0 |  |
| Dosen KIK | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |
| Dosen MIPA | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |
| Dosen Hukum | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |
| Dosen Pertanian | 0 | 1 | - | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 1 | 0 |  |
| Dosen ISIP | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |
| Dosen Teknik | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 2 | 0 |  | 1 | 0 |  |
| Dosen Ekonomi | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  | 0 | 0 |  |
| Umum | 0 | 2 | - | 2 | 0 |  | 1 | 16 | 0,1 | 1 | 16 |  |
| Alumni / SKBPP | 4.068 | 616 | 6,6 | 4.044 | 388 | 10,4 | 4.610 | 3.140 | 1,5 | 3.510 | 1.629 | 2,2 |
| Pengunjung Bukan Anggota | 1.668 | 1.136 | 1,5 | 563 | 369 | 1,5 | 523 | 595 | 0,9 | 3.066 | 2.173 | 1,4 |
| Total kunjungan/bulan | 11.445 | 3.166 | 3,6 | 9.606 | 1.116 | 8,6 | 10.045 | 14.312 | 0,7 | 11.415 | 16.252 | **0,7** |

Dari tabel 2 di atas total pengunjung bulan Mei 2023 11.445, untuk bulan Mei tahun 2024 total pengunjung 3.166 sehingga ada kenaikan (3,6%), total pengunjung bulan Juni 2023 yaitu 9.606, pengunjung bulan Juni 2024 berjumlah 1.116 ada kenaikan (8,6%), total pengunjung bulan Agustus 2023 yaitu 10.045, total pengunjung bulan Agustus 2024 yaitu 14.312 sehingga ada kenaikan (0,7%), total pengunjung bulan September 2023 yaitu 11.415, pengunjung bulan September 2024 berjumlah 16.252 ada kenaikan (0,7%).

|  |
| --- |
| Tabel 3. Pengunjung Pemustaka Bulan September 2023 s/d Nopember 2024 |
| **Tipe Keanggotaan** | **Sept 23** | **Sept 24** | **% Naik** | **Oct 23** | **Oct 24** | **% Naik** | **Nov 23** | **Nov 24** | **% Naik** | **Dec 23** | **Dec 24** | **% Naik** |
| Fakultas Hukum |  324  |  1.855  |  0,2  |  400  |  3.157  |  0,1  |  739  |  1.012  |  0,7  |  3  |  -  |  |
| Fakultas KIP |  1.076  |  2.358  |  0,5  |  1.272  |  2.952  |  0,4  |  2.182  |  712  |  3,1  |  13  |  -  |  |
| Fakultas ISIP |  725  |  1.705  |  0,4  |  1.057  |  2.234  |  0,5  |  1.432  |  662  |  2,2  |  8  |  -  |  |
| Fak. Ekonomi |  793  |  1.503  |  0,5  |  1.096  |  2.308  |  0,5  |  1.660  |  827  |  2,0  |  30  |  -  |  |
| Fakultas Teknik |  234  |  1.778  |  0,1  |  266  |  1.559  |  0,2  |  405  |  771  |  0,5  |  1  |  -  |  |
| Fak. Pertanian |  170  |  824  |  0,2  |  159  |  529  |  0,3  |  243  |  421  |  0,6  |  1  |  -  |  |
| Fakultas MIPA |  349  |  1.867  |  0,2  |  31  | 1662 |  0,0  |  537  |  799  |  0,7  |  -  |  -  |  |
| Fakultas KIK |  -  |  173  |  -  |  4  |  154  |  0,0  |  -  |  69  |  -  |  -  |  -  |  |
| Karyawan |  57  |  18  |   |  44  |  10  |   |  25  |  11  |  2,3  |  1  |  -  |  |
| Dosen KIP | 3 | 4 |   | 2 | 1 |   | 3 | 0 |   | 0 | 0 |   |
| Dosen KIK | 0 | 0 |   | 0 | 0 |   | 0 | 0 |   | 0 | 0 |   |
| Dosen MIPA | 0 | 0 |   | 0 | 0 |   | 0 | 0 |   | 0 | 0 |   |
| Dosen Hukum | 0 | 0 |   | 0 | 0 |   | 0 | 0 |   | 0 | 0 |   |
| Dosen Pertanian | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 |   | 2 | 0 |   | 0 | 0 |   |
| Dosen ISIP | 0 | 0 |   | 0 | 4 |   | 0 | 0 |   | 0 | 0 |   |
| Dosen Teknik | 2 | 0 |   | 6 | 0 |   | 6 | 0 |   | 0 | 0 |   |
| Dosen Ekonomi | 2 | 0 |   | 0 | 0 |   | 1 | 0 |   | 0 | 0 |   |
| Umum | 0 | 13 |  -  | 0 | 21 |   | 0 | 4 |  -  | 0 | 0 |   |
| Alumni / SKBPP |  1.081  |  1.241  |  0,9  |  1.681  |  1.014  |  1,7  |  2.989  |  488  |  6,1  |  32  |  -  |  |
| Pengunjung Bukan Anggota |  2.741  |  2.344  |  1,2  |  2.575  |  2.130  |  1,2  |  1.196  |  769  |  1,6  |  4  |  -  |  |
| Total kunjungan/bulan | 7.557 | 15.683 | 0,5 | 8.595 | 17.736 | 0,5 | 11.420 | 6.545 | 1,7 | 93 | - |  |

Dari tabel 3 di atas pada bulan September 2023 total pengunjung 7.557, September 2024 total pengunjung 15.683 sehingga peningkatan pengunjung yaitu (0,5%), bulan oktber 2023 total pengunjung 8.595, oktber 2024 total pengunjung 17.736 ada kenaikan (0,5%), bulan nopember 2023 total pengunjung 11.42, bulan Nopember 2024 total pengunjung 6.545 ada peningkatan (1,7%). Sedangkan bulam Desember 2024 belum ada pengunjungnya, karena melakukan penelitian diakhir bulan Nopember 2024.

1. **KESIMPULAN**

Berdasarkan apa yang sudah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa senyum pustakawan dapat meningkatkan kunjungan pemustaka. Dilihat dari data kunjungan bulan Januari 2023 sampai Nopember 2024 sebagai berikut : pengunjung bulan Januari 2024 naik (1,4%), Februari 2024 ada kenaikan (3,6%), Maret 2024 meningkat (3,9%), bulan April 2024 naik (3,6%), Mei 2024 ada kenaikan (3,6%), Juni 2024 ada kenaikan (8,6%), bulan Juli 2024 naik (1,5), Agustus naik (0,7%), September 2024 naik (0,5%), Oktober 2024 ada kenaikan (0,5%), bulan nopember ada peningkatan (1,7%). Sedangkan bulam Desember 2024 belum ada pengunjungnya, karena melakukan penelitian diakhir bulan Nopember 2024.

**SARAN**

Agar dapat menyenangkan pemustaka dalam memberikan pelayanan, pustakawan hendaknya dapat tampil dengan wajah ceria, dan berikan senyuman iklas. Semakin baik sikap pustakawan yang bertugas, akan memberikan dampak yang baik pula untuk perpustakaan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Depdiknas RI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama , 2008:730.

Ekman, P., and Friesen, W.V. 1984. *Unmasking the Face. A Guide to Recognizing Emotions from Facial Expressions.* Palo Alto, California: Consulting Psychologist Press, Inc.

Ekman, P., and Friesen, W.V., and O'Sullivan, M.. 1988. *Smiles When Lying*. *Journal of Personality and Social Psychology,* Vol. 54, No. 3, 414-420.

Hall, J.A.,1990. *Nonverbal Sex Differences. Accuracy of Communication and Expressive Style.* Baltimore: The Johns Hopkins University Press.

Hartono, Puji & Pranowo SQS. lintasfakta.com @htt://lintasfakta.com*/rahasia-sukses-dunia-akhirat-dengan-senvum-dahsyat-memikat*/ diakses tanggal 25/11/2014.

Hinsz, V.B., and Tomhave, J.A. 1991. Smile and (Half) *the World Smiles With You, Frown and You Frown Alone.* *Personality and Social Psychology Bulletin,* Vol. 17, No. 5, 586-592.

Iqbal, Muhamad, and Jumino. “*Peran Pustakawan Perpustakaan Kabupaten Bekasi*” 8, no. 4 (2024): 483–96.

Kunjana Rahardi. *Dimensi-Dimensi Kebahasaan*: Aneka Masalah Bahasa Indonesia Terkini (Jakarta, Erlangga: 2006:108)

Kraut, R.E.. and Johnston. R.E. 1979.  *Social and Emotional Messages of Smiling An Ethological Approach.* *Journal of Personality and Social Psychology.* Vol. 37 No.9.1539-1553.

Knapp, M.L., and Hall, J.A. 1982. *Nonverbal Communication in Human Interaction.* Forth Worth : Holt Rinehart and Winston, Inc.

Mujiati. (2019). *Strategi Mewujudkan Layanan Prima* Di Perputakaan IAIN Ponorogo

Kodifikasia : Jurnal Penelitian Islam, Vol 13, No. 02.

Maryanto. (2010). *Interpersonal Skills untuk Meraih Sukses.* Widyaiswara Utama Balai Diklat Kepemimpinan, BPPK, Kementerian Keuangan Magelang.

\_\_\_\_. (2010). *Interpersonal Skills untuk Meraih Sukses*. Widyaiswara Utama Balai Diklat Kepemimpinan, BPPK, Kementerian Keuangan Magelang.

Nida UI Hasanat. *Ekspresi Senyum untuk Meningkatkan Hubungan Interpersonal.* Buletin Psikologi tahun IV No1 Agustus, 1996

Perpustakaan Nasional RI. Data Katalog dalam Terbitan (KDT)

Jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya, Jakarta : Perpusnas RI, 2015

Puji Hartono & Pranowo SQS. lintasfakta.com http://lintasfakta.com/*rahasia-sukses-duniaakhirat - dengan- senvum - dahsyat - memikat*/2013

Qalyubi, S., Purwono, Septiyantono, T., Sidik, U., Tafrikhuddin, Arianto, M. S., Laugu, N. (2007). *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. (T. Septiyantono & U. Sidik, Eds.). Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab IAIN. Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Rahardi, Kunjana. (2006). *Dimensi - Dimensi Kebahasaan*: Aneka Masalah Bahasa Indonesia Terkini . Jakarta : Erlangga.

Rhoni Rodin. (2016). *Revitalisasi Fungsi Layanan Rujukan di Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Jurnal AlMAKTABAH Vol.1 No.01. Bengkulu : Pusat Perpustakaan IAIN Bengkulu.

Saunders Hargie & Dickson dalam Gimpel & Merre 11, 1998 . hup://www.psychologymania.com/2012/12/ *definisi-keterampilan-sosial.html*

Sears, D.O., Peplau, A .. Freedman, J.L. 1988. *Social Psychology.* Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice-Hall international. Inc.

*Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007*, Yogyakarta: Pustaka Mahardika, 2014.1

Wicaksono, H. (2004) Kompetensi Perpustakaan dan Pustakawan dalam Implementasi Teknologi Informasi di Perpustakaan. [internet], Jakarta, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Available from: http://www.pnri.go.id /MajalahOnlineAdd.aspx?id=47. [Accesed 18th September 2014].

Arinda, L. (2013) Hubungan Kompetensi Pustakawan dan Prestasi Kerja di UPT Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. [internet], Yogyakarta, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Available from: [Accesed 23 th September 2014].