

EQ DAN AQ DALAM PENGEMBANGAN PROFESIONAL PUSTAKAWAN

Oleh: Aris Nurohman, S.H.I., M.Hum

Abstrak

Tulisan ini membahas tentang *Intelektual Quotient* (IQ), *Emotional Quotient* (EQ) dan *Emotional Quotient* (EQ) yang ada pada diri pustakawan. Pustakawan dituntut matang dalam mengatur emosi (*Emotional Quotient*) dan matang dalam mengatasi berbagai tantangan kesulitan (*Adversity Quotient*). Teori AQ diambil menurut Paul G. Stoltz, yang menyatakan bahwa suksesnya pekerjaan dan hidup terutama ditentukan oleh AQ, sebab AQ akan memberi tahu seberapa mampu bertahan menghadapi kesulitan dan sekaligus memberi tahu akan kemampuan untuk mengatasinya. AQ meramalkan siapa yang mampu mengatasi kesulitan dan siapa yang akan hancur. AQ meramalkan siapa yang akan melampaui harapan atas kinerja dan potensi serta siapa yang akan gagal. AQ juga meramalkan siapa yang akan menyerah dan siapa yang bertahan.

Kata Kunci : *Intelektual Quotient* (IQ), *Emotional Quotient* (EQ) dan *Emotional Quotient* (EQ), Pustakawan

A. Pendahuluan

Kecerdasan intelektual seseorang tidak menjamin suksesnya dalam kehidupan dan kiprah di dunia pekerjaan. Karena kecerdasan (intelegensi) atau secara eksplisit disebut dengan istilah *Intelektual Quotient* (IQ) cenderung merupakan kadar kemampuan seseorang dalam mencerap pada hal-hal yang sifatnya fenomenal, faktual dan data atau hitungan (Suharsono, 2002: 83). Di satu sisi seseorang dengan IQ tinggi akan cepat berprestasi dalam dunia akademis dan yang ber-IQ rendah lebih sering berada dibawahnya, karena dunia akademis memang berpusat pada kecerdasan ini.

Namun disisi lain, seringkali justru yang berpendidikan formal lebih rendah, banyak yang ternyata mampu lebih berhasil (dalam kehidupannya) karena mereka mampu mengembangkan kecerdasan emosi. Sebaliknya banyak orang berpendidikan yang tampak begitu menjanjikan, mengalami kemandekan dalam karirnya. Lebih buruk lagi mereka tersingkir akibat rendahnya kecerdasan emosi. (Ginjar, 2005:41).

Satu contoh kongkrit pernah paparkan oleh Goleman, dimana mengangkat kasus yang sangat tragis berkenaan dengan siswa yang ber IQ tinggi, tetapi sebaliknya ber EQ rendah. Disebut ia adalah bernama Jason. Siswa kelas

dua yang selalu mendapatkan nilai A di SMU Coral Springs-Florida, memiliki cita-cita melanjutkan kuliah kedokteran di Harvard. Akan tetapi karena guru fisiknya memberi nilai 80 kepada Jason dalam suatu test, menyebabkan ia melakukan tindakan fatal dengan menusuk gurunya karena menganggap bahwa nilai 80 itu akan menghalanginya masuk fakultas kedokteran (Goleman, 2003:43).

Contoh ini memberikan gambaran bahwa kecerdasan intelektual saja tanpa kematangan emosional berpengaruh terhadap keberhasilannya menata diri, menghadapi peluang, bergaul, dan tentunya beraktifitas, mencari kerja bahkan ketika sudah bekerja.

Jika fenomena tentang kecerdasan ini ditarik benang merahnya ke satu profesi yaitu pustakawan, maka memahaminya akan dapat meningkatkan daya tanggap (*responsibility*) terhadap berbagai persoalan dalam profesinya, produktivitas kinerjanya serta pergaulannya (komunikasi) di perpustakaan.

Pustakawan, sebagaimana kita tahu adalah salah satu profesi dengan segenap persyaratan. Seperti harus memiliki pendidikan dan atau terlatih dalam ilmu kepustakawanan, terampil serta menguasai ilmu informasi dan perpustakaan

(berkompetensi). Pada tataran awal ini, dapat disimpulkan bahwa seorang pustakawan adalah figur yang memiliki kecerdasan intelektual sebagai modal kerja profesi di perpustakaan.

Pada tataran berikutnya, dituntut memahami kode etik profesi pustakawan, konsep layanan prima dan yang terbaru adalah dikembangkannya paradigma tentang layanan humanis. Pada tataran ini, kecerdasan intelektual saja sudah jauh terbelakang. Pustakawan dituntut matang dalam mengatur emosi (*Emotional Quotient*) dan matang dalam mengatasi berbagai tantangan kesulitan (*Adversity Quotient*).

Sudah mafhum kiranya, bahwa kode etik merupakan panduan yang mengarahkan setiap pustakawan untuk mahir secara praktis teoritis dan mahir secara emosional. Termaktub dalam beberapa butir pasal kode etik, tentang unsur pendidikan dan keramahan. Demikian halnya dalam konsep layanan prima, salah satu konsep tentang empati terkait dengan hati dan kepribadian atau karakter. Begitu juga dengan konsep tentang humanisasi layanan. Lebih mendalam dari sekedar empati, layanan humanis berarti pelayanan berbasis kesadaran akan kebutuhan dirinya sebagaimana ketika ia menjadi orang yang ingin dilayani.

Pada dasarnya sentuhan-sentuhan tentang peran dari kecerdasan emosi dan kecerdasan adversity bagi pustakawan sudah ada, meski tidak secara teoritis dan langsung terpaparkan dengan istilah atau ungkapan yang tegas. Oleh karena itu, mengembangkan maksud dari mengembangkannya di sini tiada lain adalah bagaimana kecerdasan tersebut diaktifkan, dikelola agar dapat dicerapkan dalam pribadi-pribadi pustakawan secara sadar. Tentu hal ini akan sangat bermanfaat bagi semua komponen. Tidak hanya individu pustakawannya saja melainkan juga berimbas pada pemustaka, dan anggota masyarakat lainnya, baik di lingkungan kerja, keluarga maupun masyarakat pada umumnya.

B. Pengertian EQ dan AQ

Emotional Quotient (EQ) merupakan konsep yang bermakna. Artinya, untuk mendefinisikan EQ yang sebenarnya memang tidak mudah. Itulah sebabnya sebagian pakar seperti Salovey dan Mayer sebagaimana dikutip oleh Shapiro (2001: 8), mengatakan bahwa EQ semula didefinisikan sebagai himpunan bagian

dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan dan emosi baik pada diri sendiri maupun pada orang lain, memilah-milah semuanya dan menggunakan informasi ini untuk membimbing pikiran dan tindakan. Mereka keberatan jika istilah EQ dipakai sebagai sinonim kecerdasan emosional. Alasannya, hal ini dapat menunjukkan anggapan bahwa ada uji akurat untuk mengukur EQ yang pada dasarnya EQ itu tidak dapat diukur sebagaimana mengukur kadar emosi seseorang.

Semua emosi pada hakekatnya susah ditebak dan dipahami. Itulah sifat asli dari emosi. Akar katanya sendiri adalah *movere*, kata kerja dalam bahasa latin yang artinya menggerakkan, bergerak. Mendapat tambahan imbuhan e- diawal kata untuk memberi arti "bergerak menjauh". Hal ini menyiratkan bahwa menjauh adalah hal mutlak dalam emosi (Goleman, 2003:7).

Emosi memancing seseorang untuk melakukan tindakan menghindari dari sesuatu yang dianggapnya tidak nyaman (gelisah), tidak aman (mengancam dirinya) atau tidak mudah (rumit dan membingungkan). Adapun perasaan seseorang dalam menghadapi emosi akan berbeda-beda. Suatu kejadian akan dianggap tidak nyaman oleh seseorang, namun boleh jadi dianggap biasa saja oleh orang lain.

Sebuah pengalaman faktual dan dapat dijadikan ilustrasi pernah terjadi di sebuah perpustakaan, sebut saja perpustakaan X. Suatu ketika petugas layanan pengembalian menerima pengembalian pinjaman bahan pustaka dari seorang peminjam kalangan mahasiswa yang baru selesai ujian skripsi dan mau lulus kuliah. Dari semua koleksi yang dikembalikan ternyata jumlahnya melebihi total koleksi yang dipinjam. Kelebihan buku tadi ternyata beridentitas milik perpustakaan yang artinya ada buku yang dipinjam tetapi tidak melalui petugas. Ketika petugas menanyakan asal buku tersebut, petugas mendapatkan jawaban bahwa buku tersebut ia temukan di tempat kost dimana ia tinggal.

Seketika itu juga kecurigaan petugas yang paling mudah adalah, ia sendiri yang melakukan perbuatan mengambil tanpa ijin dan baru dikembalikan setelah ia akan selesai kuliah. Sebagai petugas yang

bertugas dengan segenap atribut aturan dan barang tentu memiliki banyak pengalaman tentang apologia dari para pengguna layanan, alasan semacam ini dianggap klise dan biasa. Kejadian semacam ini seringkali mudah memicu tindakan dan sikap spontan.

Emosi, sekali lagi diartikan sebagai tindakan dan sikap dirinya untuk bagaimana melakukan sesuatu yang dapat diidentifikasi sebagai menjauhi sesuatu yang tidak nyaman. Ada dua sudut pandang arti menjauhi, pertama menjauhi dari ketidaknyamanan dirinya sendiri dalam tanggung jawab tugas yang diembannya seperti sikap disiplin, patuh pada aturan secara legal-formal.

Kedua, menjauhi dari ketidaknyamanan dirinya dengan klien seperti memicu kemarahan klien, kebencian, ketersinggungan perasaan, tuduhan negatif atau kesan dan perspektif tidak baik atas layanan yang diberikan. Perlu dipahami bahwa emosi, sikap tindakan dirinya terkadang berkaitan juga dengan teman sekerja. Sikap menjauhi dari salah satu atau tidak terlalu total memihak salah satu, akan mempengaruhi reaksi emosi teman sejawat baik langsung atau tidak langsung.

Cerdas emosional bukanlah menempatkan sikap dan perbuatan pada pikiran emosional. Namun menempatkan emosi pada perasaan dan pikiran rasional. Meski hal ini tidak sulit. Bahkan dalam buku *Emotional Intelligence* karangan David Goleman (2003:415) menyebutkan bahwa tindakan yang muncul dari pikiran emosional membawa rasa kepastian yang sangat kuat, hasil samping dari cara pandang akan segala sesuatu yang sederhana dan sempit yang dapat sangat mengerikan bagi pikiran rasional. Itu artinya, dorongan emosional itu lebih cenderung membawa pada penyesalan ringan pada dirinya, jika diukur dari sudut pandang pikiran rasional.

Dilain pihak emosi menjadi pendorong yang sangat kuat. Jika kedua sisi positif ini dimaksimalkan, pikiran emosi yang rasional, maka tentu hasilnya akan maksimal juga. Itulah sebabnya banyak pakar mengatakan bahwa EQ justru dikatakan lebih besar dan lebih menentukan dari pada IQ dalam meraih kesuksesan emosional agar mereka menjadi orang yang sukses dalam kehidupannya.

AQ bukan merupakan kecerdasan sederhana. Penggunaan istilah dan konsep yang digunakan sebagai bahan rujukan perlunya *kecerdasan adversity* telah dirumuskan oleh

banyak ahli dan ilmuwan kelas atas berdasarkan kajian yang berulang. Bahkan rupanya, AQ ini ternyata memanfaatkan tiga cabang ilmu pengetahuan yaitu psikologi kognitif, psikoneuroimunologi dan neurofisiologi (Stoltz, 2000:8).

Hasil dari penelitiannya selama bertahun-tahun membuahkan hasil tentang sebuah terobosan baru adanya kebutuhan tertentu yang dapat digunakan untuk mencapai kesuksesan seseorang. Para ahli kemudian menyebut terobosan baru ini dengan istilah AQ. Menurut Stoltz (2000:8-9), bahwa suksesnya pekerjaan dan hidup terutama ditentukan oleh AQ, sebab AQ akan memberi tahu seberapa mampu bertahan menghadapi kesulitan dan sekaligus memberi tahu akan kemampuan untuk mengatasinya. AQ meramalkan siapa yang mampu mengatasi kesulitan dan siapa yang akan hancur. AQ meramalkan siapa yang akan melampaui harapan atas kinerja dan potensi serta siapa yang akan gagal. AQ juga meramalkan siapa yang akan menyerah dan siapa yang bertahan.

AQ ini merupakan sebuah instrumen diri yang terdiri dari tiga bentuk, yaitu:

1. Kerangka konseptual yang baru untuk memahami dan meningkatkan semua segi kesuksesan;
2. Ukuran untuk mengetahui respons kita terhadap kesulitan;
3. Serangkaian peralatan yang memiliki dasar ilmiah untuk memperbaiki respon terhadap kesulitan (Stoltz, 2000:9).

Dengan konsep ini jelas terlihat bahwa seseorang dengan AQ jauh akan lebih berhasil dalam memimpin dirinya sendiri bahkan dalam memimpin orang lain.

Menurut Stoltz (2000:16), AQ dianggap lebih berperan ketimbang EQ dan IQ. Menurutnya, sejumlah orang dengan IQ tinggi berikut segala aspek kecerdasan emosional, namun tragisnya mereka gagal menunjukkan kemampuannya. Sehingga kesimpulannya, bukan hanya IQ dan EQ yang memerankan peran, melainkan ada aspek lain yaitu AQ. Untuk memahami AQ maka kita perlu berangkat dari kaidah umum bahwa manusia pada dasarnya hidup dihadapkan pada sebuah realita untuk terus berjuang menghadapi segenap tantangan.

Tanpa jiwa untuk terus berjuang, atau dalam bahasa *adversity* menggunakan istilah

“mendaki”, maka manusia akan jauh tertinggal dari yang lain. AQ sekali lagi menurut Stoltz (2000:137) juga dianggap sebagai sebuah rangkaian dan bukan sebagai kategori tinggi-rendah, bukan pula masalah hitam-putih, ya-tidak, sukses-gagal, melainkan adalah masalah derajat.

Muncul kemudian istilah berdasarkan kategori kepribadian manusia. Ada yang disebut dengan kepribadian *quitters* (memilih berhenti untuk keluar dari kewajiban), kepribadian *campers* (berkemah, atau berhenti pada beberapa langkah saja dan mengakhiri pendakian), serta kepribadian *climbers*. Inilah watak sejati orang yang selalu sukses dalam kehidupannya. Sebutan *climbers* hanya untuk orang yang terus membaktikan dirinya pada pendakian menuju puncak kesuksesan tanpa menghiraukan halangan, rintangan dan hambatan yang ada.

Untuk memahami AQ, maka ada empat dimensi yang membentuknya, yaitu *Control* (C) yang berarti kendali terhadap sebuah peristiwa yang menimbulkan kesulitan, *Origin* dan *Ownership* (O2) yang berarti asal usul kesulitan dan pengakuan atas akibat kesulitan itu, *Reach* (R) yang berarti jangkauan sejauh manakah kesulitan akan menjangkau kehidupan dan *Endurance* (E) daya tahan adalah dimensi terakhir AQ. Dimensi ini menentukan seberapa besar kemungkinan seseorang menganggap kesulitan dan atau penyebabnya akan berlangsung lama.

Semua dimensi tersebut menentukan tingkat AQ. Semakin rendah AQ semakin mudah seseorang menyerah pada nasib. Sebaliknya semakin tinggi AQ semakin besar optimisme untuk mencari solusi dan cara penyelesaiannya. Penskoran tinggi-rendah didasarkan pada tafsir atas hasil peramalan kinerja dan berpikir melalui *Adversity Response Profile* (ARP) yang dianggap benar-benar handal dan memiliki validitas yang hebat (Stoltz, 2000:120).

Perlu dipahami pula bahwa AQ yang tinggi hanya akan diperoleh jika terus berlatih memahami diri sebagai seorang yang tidak pesimistis. Untuk itu maka seseorang perlu memahami faktor-faktor yang mencakup semua hal penting untuk memaksimalkan peran AQ diantaranya adalah :

1. Daya saing
2. Produktifitas
3. Kreatifitas

4. Motivasi
5. Pengambilan resiko
6. Perbaikan
7. Ketekunan
8. Berlatih
9. Merangkul perubahan
10. Keuletan, stress, tekanan, kemunduran (Stoltz, 2000:93-97).

C. Pengembangan Profesionalitas Pustakawan

Pustakawan adalah sebuah profesi yakni suatu pekerjaan yang memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus yang diperoleh dari teori dan bukan saja praktek dan diuji dalam bentuk ujian dari sebuah universitas atau lembaga yang berwenang serta memberikan hak kepada yang bersangkutan untuk berhubungan dengan pengguna (Sulistyo Basuki, 1993:147).

Menurut Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, pustakawan diartikan sebagai seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepastakaan serta mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Lokakarya Pengembangan Kurikulum Pendidikan dan Pelatihan Perpustakaan di Indonesia yang diselenggarakan oleh Pengurus Besar Ikatan Pustakawan Indonesia, *The British Council* dan Perpustakaan Nasional di Jakarta pada tanggal 9-11 Agustus 1994, merumuskan profil pustakawan Indonesia sebagai berikut adadalah dari aspek profesional dan kepribadian dan perilaku (moral).

Aspek profesional ditandai bukan dari pendidikan formalnya di bidang ilmu perpustakaan saja melainkan juga segenap perilaku dan kebiasaan serta kepribadiannya mencerminkan pribadi yang kreatif, inovatif dan progresif, dilandasi oleh motivasi luhur mencerdaskan kehidupan pribadi, orang lain, masyarakat serta bangsa dan negara.

Untuk sampai pada tujuan ini maka seorang profesional bukan pribadi yang diam, individualis, egois, tertutup, dan terbelakang atau sempit wawasan dan sedikit ketrampilan. Melainkan harus berjiwa, bersikap berkripribadian yang tinggi dan bermoral yang baik. Ciri pribadi yang

berkepribadian tinggi dan moral yang baik bisa dilukiskan sebagai seorang yang cerdas, berwawasan luas, namun juga mudah bergaul, sopan dalam tutur kata dan perbuatan, tidak mudah marah, sabar, teliti, bijaksana, disiplin dan lainnya.

Tugas utama pustakawan adalah seorang pelayan informasi dan sumber informasi. Melayani pada dasarnya merupakan konsep umum. Dalam tataran implementasi, pelayanan dapat berupa langsung melayani transaksi bahan perpustakaan atau informasi, membimbing, mensosialisasikan, memamerkan, menyebarkan informasi, menyimpan dan melestarikan, serta yang paling utama yaitu pengembangan kompetensi diri dengan terus memacu kecerdasan dan wawasannya dalam bentuk semangat belajar dan berlatih terus menerus, melakukan kajian, penelitian dan sebagainya.

Saat ini istilah pustakawan sudah dianggap terlalu konvensional. Pustakawan sekarang sudah bukan sekedar pustakawan lagi. Sebagaimana menurut Katni Kamsono Kibat yang dikutip oleh Zen (1999). dengan demikian, seorang pustakawan dituntut memiliki kualifikasi kompetensi yang memadai dalam posisinya sebagai manajer informasi. Meski banyak teori yang kemudian dikembangkan oleh para ahli maupun institusi bidang perpustakaan, profesionalitas tetap pada posisi dan kedudukannya yang mencerminkan keunggulan profesi yang membutuhkan kesadaran dan kemauan.

Di sisi lain, tugas dan tanggung jawab pustakawan terkadang bersinggungan langsung dengan beberapa tantangan atau kendala. Salah satunya kemajuan pengetahuan dan teknologi masyarakat pada umumnya, telah memaksa seorang profesional bidang informasi ini untuk turut mengikuti perkembangan itu. Oleh karena itu, seorang profesional harus menerima perubahan itu sesuai dengan tuntutan zamannya. Keniscayaan ini bukan sekedar harus dipahami, melainkan harus diikuti, dikejar dan disesuaikan. Jiwa profesional bukan sekedar kreatif, inovatif dan progresif, lebih dari itu. Harus mempunyai kepribadian unggul dari segala aspek.

Kualifikasi kompetensi merujuk pada performa sikap dan perbuatan. Pustakawan harus bersikap yang sesuai dengan nilai-nilai luhur dan moral tinggi serta berbuat dengan dilandasi kecerdasan dan ketrampilan yang

memadai. Sebab kompetensi pada dasarnya merupakan segenap akumulasi dari wawasan pengetahuan, keterampilan dan sikap atau karakter bermoral yang harus dimiliki, dan melekat pada diri pustakawan dalam tugas profesionalannya.

Profesionalisme adalah ruh dari pribadi seorang yang menunjukkan keahlian, ketrampilan, yang bersifat dinamis. Sehingga tugas dan tanggungjawabnya dapat dilaksanakan sesuai dengan konsep pelayanan yang efektif dan efisien. Profesionalisme adalah suatu paham yang mengajarkan bahwa setiap pekerjaan harus dilakukan secara profesional oleh orang yang profesional (Ahmad Tafsir, 1994:107). Senada dengan ini diungkapkan oleh Sahertian (1994:27) dalam memaknai profesionalisme, yaitu ia adalah seorang yang *expert* (ahli), *responsibility* (tanggung jawab) dan rasa kesejawatan.

Profesional itu bukanlah sebuah konsep ibarat bumbu masakan. Banyak lika-liku yang akan menjadi penghambat seorang pustakawan yang sudah memiliki *ghiroh* (semangat) untuk menjadi profesional, tetapi kenyataannya pupus juga oleh hambatan pada dirinya. Inilah fakta yang perlu direnungkan. Bahwa idealisme profesional terkadang bertentangan dengan praktik nyata sebenarnya.

Memaknai kembali profesionalitas, bukan diukur dari prestasi dibidang karya ilmiahnya saja, melainkan juga perlu menciptakan nuansa lingkungan sekitarnya untuk menjadi harmonis dan indah, antara dirinya dengan teman sejawat, antara dirinya dengan klien, dan antara dirinya dengan pihak-pihak lainnya dimana ia bekerja. Jadi, bukan seorang profesional kalau aktivitasnya hanya mencari prestasi dalam pengembangan diri saja, atau untuk mengumpulkan angka kredit yang besar-besar demi mengejar keuntungan kenaikan pangkat dan prestasi akademik lain, tetapi justru abai dengan tugas pelayan kepada pemustaka atau menganggap sepele dalam tugas lain meski hal sekecil apapun hitungan angka kreditnya.

Profesionalitas bukan hanya diukur dari bagaimana ia mampu menjadi pelayan yang sabar dan takut memberikan sanksi kepada klien yang tidak disiplin atau melanggar aturan, melainkan juga bagaimana dirinya

juga bisa mengembangkan wawasan dan kecerdasannya dengan terus meningkatkan motivasi belajar dan menambah wawasan keilmuan serta rajin melakukan kajian dan penelitian yang bermanfaat dan bisa dimanfaatkan oleh banyak orang.

Mengutip pendapat Endang Fatwamati (2010) intinya bahwa untuk menjadi pustakawan yang profesional dengan pribadi yang unggul, inklusif, dan dinamis akan menuntut pengembangan diri terus-menerus tanpa henti, baik menyangkut pengetahuan, wawasan, ketrampilan maupun kepribadian pustakawan tersebut.

D. EQ Dalam Pengembangan Profesionalitas Pustakawan

Pada dasarnya emosi itu hanya akan memihak pada dua sisi, negatif dan positif. Emosi positif akan menghasilkan perasaan yang menyenangkan, apakah itu bangga, harapan, kedekatan hubungan, pemahaman perasaan, membangun kebersamaan atau suatu kelegaan. Sebaliknya emosi negatif akan menghasilkan perasaan marah, frustrasi, perasaan susah, dan menjauhi orang lain. Tidak seorangpun dapat menghindari dari emosi (Roger-Daniels. S, 2008:34-35).

Emosi bukanlah memori yang bisa dengan mudah dilupakan atau dihilangkan begitu saja. Kita tidak bisa menumbuhkan dan kemudian mematikan emosi seperti menyalakan dan mematikan saklar (Roger-Daniels. S, 2008:35). Oleh karena itu, yang harus disikapi terhadap potensi emosi adalah dengan menggunakan emosi secara cerdas, sebab emosi juga dapat menjadi sumber aset yang sangat berharga dengan mengolahnya menjadi energi positif.

Menurut Roger Daniels (2008:56-57) ada lima keinginan yang merangsang baik dan buruk munculnya emosi dalam negosiasi, yaitu apresiasi, afiliasi, otonomi, status dan peran. Kelima keinginan itu akan mendorong seseorang untuk mengabaikannya atau memenuhi keinginannya.

Kaitannya dengan profesionalitas pustakawan, maka keinginan dasar yang merangsang munculnya emosi, ketika mampu ditangani secara efektif maka bisa merangsang munculnya emosi positif, baik dalam dirinya maupun orang lain. Jelasnya, bahwa boleh jadi perasaan kuat untuk mendapatkan apresiasi yang baik dapat dirangsang dengan pikiran dan

perasaan atau tindakan kita yang dianggap tidak ada nilainya. Maka emosional kita akan memacu pikiran, perasaan dan tindakan yang dapat membawa pada kebaikan untuk dirinya sendiri maupun orang lain. Dalam tataran implementasi, emosional semacam ini akan membawa kebaikan seperti termotivasi untuk terus belajar, gemar membaca, melakukan kajian, penelitian, dan sebagainya.

Pikiran emosional kita tentang pentingnya afiliasi dengan orang lain, maka perasaan kuat untuk membangun hubungan baik dengan orang lain boleh jadi dirangsang dengan pikiran, perasaan bahwa kita diperlakukan sebagai orang yang tidak disukai sehingga orang lain menjaga jarak dengan kita. Maka pikiran emosional kita harus dipacu ke arah sikap dan perbuatan yang dapat menarik sikap dan perbuatan untuk kebaikan sehingga kita diperlukan oleh orang lain sebagai seorang rekan, teman akrab bahkan seperti saudara. Penerapan pikiran positif ini akan membawa implikasi terhadap kemauan dan kesadaran bersikap dan berperilaku yang baik, santun, ramah tamah, sabar, dan beberapa karakter sejenis lainnya.

Permasalahan otonomi atau kebebasan mengambil keputusan, pengakuan status dan jati diri, serta peran dan aktivitas pustakawan, semuanya terkait dengan pikiran emosional yang berangkat dari hal negatif dan diolah menjadi hal positif.

Pembentukan kepribadian pustakawan menjadi pustakawan profesional hanya akan bisa terpenuhi jika pustakawan mampu mengolah emosi menjadi sesuatu yang positif. Penting bagi para pustakawan, bahwa kecerdasan emosional memerankan peran dalam membentuk pribadi yang benar-benar profesional. Caranya dengan mengolah dorongan emosi menjadi sebuah energi positif pada dirinya.

Berangkat dari naluri bahwa setiap orang tentu ingin maju, berprestasi, disegani, dihormati, dan sederet karisma lainnya, dihadapan orang lain. Namun jika memaknainya dengan pikiran emosional negatif, maka hampir-hampir penyesalan itu lebih dekat daripada kepuasan sejati. Artinya, memahami maju, berprestasi, disegani harus dari sudut yang kompleks. Bukan dari sisi sebagian dengan

mengabaikan sebagian lainnya. Seperti, ingin berprestasi di bidang ilmu perpustakaan dan informasi, dengan mengucilkan dirinya karena sibuk melakukan kajian atau menulis karya-karya ilmiah memang lebih bagus dan hasilnya pun akan bagus. Tetapi dari sisi lain, emosi semacam ini hampir-hampir terjerumus pada sisi negatif berupa penumpukan secara pelan emosi negatif berupa sifat dan sikap egois, misalnya menjadi tertutup, enggan bergaul, enggan menjalankan pelayanan, tugas bimbingan pemustaka serta tugas rutinitas lainnya. Dengan demikian, profesional yang dimaksud hanya untuk memenuhi sebagian saja yang *nota bene* untuk keuntungan pribadinya.

Sebaliknya, ketika terlalu mengedepankan kemauan memanjakan klien atau pengguna jasanya, atau rekan sejawatnya, ia sendiri mengabaikan kebutuhannya seperti belajar, membaca, membuat karya ilmiah dan lain sebagainya, dan hanya mencukupkan diri pada satu kedudukan monoton atau tugas rutinitas tertentu saja, itu juga bukan seorang profesional. Hal semacam ini berarti baru mengarahkan sebagian emosional ke arah positif, dan masih mengabaikan sebagian emosional terjerumus dalam sisi negatif.

Belum layak kiranya seorang pustakawan dikatakan telah menduduki derajat profesional, jika kecerdasan emosionalnya masih terpilah-pilah. Inilah pentingnya manfaat kecerdasan emosional dalam pengembangan karir pustakawan agar dapat meraih derajat profesional. Diawali dari dalam dirinya, kemauan dirinya, dan kesadaran dirinya untuk mengolah sisi emosi. Semakin cerdas emosinya, maka semakin mudah ia menjadi seorang yang sukses meraih sesuatu yang menjadi harapannya.

E. AQ Dalam Pengembangan Profesionalitas Pustakawan

Banyaknya tantangan dan hambatan sering menyurutkan seseorang untuk terus melangkah menuju pencapaian prestasi dengan hasil yang maksimal. Terutama ketika suatu perbuatan dianggap tidak ada manfaatnya bagi dirinya. Hal ini langsung mempengaruhi kerja otak untuk mengarahkan emosi untuk menolak tindakan, berhenti atau menjadi depresi.

Sebuah penelitian yang dikutip oleh Stoltz (2000:107), bahwa salah satu temuan yang paling dahsyat dan banyak peneguhannya oleh

lulusan penelitian yang dilakukan oleh Seligman dan rekannya ditemukan adanya hubungan kausal antara sifat tidak berdaya yang dipelajari dengan depresi. Menurut akal jika apa yang dilakukan seseorang ternyata dianggap tidak ada gunanya, maka akan gampang terkena depresi. Inilah muara kesimpulan yang kemudian menghasilkan kaidah bahwa menggugah kemampuan untuk menang atas kesulitan dan mempertahankan kemampuan untuk mengendalikan hidup menjadi semakin lebih penting.

Artinya, kelemahan yang potensial pada diri seseorang adalah ada pada cara berpikir dalam menghadapi sebuah tantangan, hambatan atau persoalan. Ada sebagian yang lebih cenderung melemparkan permasalahan pada pihak lain atau menyesali atas kesalahan diri secara berlebihan atau depresi dan tidak berani membuat sebuah keputusan tentang apapun. Akibatnya, dorongan untuk maju dan mencari penyelesaian masalah menjadi buntu.

Dunia perpustakaan merupakan salah satu obyek permasalahan yang sudah semenjak dahulu tidak luput dari permasalahan, hambatan, tantangan. Seperti permasalahan dalam layanan yang tetap menjadi polemik sampai sekarang. Banyak konsep pengembangan profesional untuk dijadikan solusi masalah layanan. Mulai dari konsep *open acces*, perlunya *services excellent*, *hard-soft skill*, serta wacana layanan humanis. Semua itu tetap saja belum mampu menghasilkan peneguhan teori dan formula yang tepat untuk menghasilkan sebuah konsep layanan super.

Masalah kinerja pustakawan yang dianggap tidak begitu signifikan. Buktinya angka kredit tiap-tiap item jenis aktifitasnya dihargai sangat kecil dan minim. sehingga kenaikan pangkat dan jabatannya menjadi lambat, berbeda dengan profesi lain seperti guru dan dosen. Serta permasalahan SDM pustakawan yang masih kurang diakui dan dipandang sebelah mata oleh masyarakat, bahkan pemerintah turut memberikan kontribusinya dengan tidak mengakomodir usulan tunjangan sertifikasi. Padahal disisi lain pustakawan dituntut harus mengikuti perkembangan teknologi, menguasai atau mahir teknologi dan harus melek informasi.

Permasalahan AQ yang tinggi tidak menjadi hambatan bagi pustakawan. Asumsinya, dengan AQ yang tinggi, seorang pustakawan dapat melakukan perubahan dalam diri pribadi dan kehidupan profesionalnya dengan menghadapi kesulitan dengan cara yang baru. Dan mengutip pendapat Stoltz (2000:187), bahwa AQ itu dapat diperbaiki secara permanen, dan dengan perbaikan akan meningkatkan efektifitas diri seseorang.

AQ bukanlah takdir, melainkan sebuah *snapshot* dari kebiasaan respons terhadap kesulitan, suatu ukuran pola bawah sadar yang konsisten yang telah dikembangkan selama bertahun-tahun. Dengan semakin intensif dilatih maka AQ akan jauh bisa berkembang. Dari yang semula berhenti menjadi berkemah, yang semula berkemah menjadi mendaki. Memahami AQ dan mengukur kecenderungannya akan mengajarkan kepada kita ketrampilan-ketrampilan untuk terus mendaki (*climbers*).

F. Kesimpulan

Jika semua pustakawan mampu mengefektifkan kecerdasan emosi dan berjiwa *climbers*, tentunya para pustakawan sudah mencapai pada level tinggi di bidanya dan mampu menunjukkan kepada orang lain tentang profesionalitasnya.

Peran EQ ada pada faktor respon cepat. Tindakan yang muncul dari pikiran emosional membawa rasa kepastian yang sangat kuat. Dan ini membawa keuntungan mampu membaca realitas emosi dalam sekejap dan membuat penilaian singkat secara naluriyah yang bisa menunjukkan apa yang perlu dicurigai, siapa yang harus dipercaya, siapa yang menderita. Pikiran emosional merupakan radar terhadap bahaya yang menunggu pikiran rasional untuk membuat keputusan. Akal emosional akan memanfaatkan akal rasional agar tujuannya tercapai.

Peran AQ adalah memberikan wawasan dan seperangkat peralatan baru untuk mengarungi kesulitan yang dihadapi, demi meningkatkan kualitas pribadi seseorang sehingga mampu menempuh perubahan yang terus menerus. Dengan memahami AQ, maka ada lima jenjang yang akan diperoleh dari sisi positifnya. (1) memahami ketidak cakapan yang tidak disadari, (2) memahami ketidak cakapan yang disadari, (3) memahami kecakapan yang dipahami, (4) memahami kecakapan yang tidak

disadari dan (5) memahami kecakapan super yang tidak disadari.

Profesioanal bukanlah masalah mudah. Ada peran emosi dan juga kemampuan diri menghadapi segala permasalahan. Dengan menyertakan EQ dan AQ dalam profesinya, maka sudah barang tentu keberhasilannya akan lebih gemilang. Pustakawan profesional tidak lagi menyisakan kerikil-kerikil kecil yang mengganggu langkah kaki dalam mencapai kesuksesan yang sejati. Profesionalitasnya akan benar-benar diakui sebagai kompleksitas pribadi yang sempurna dari sisi intelektual, skill, karakter, watak, sikap, berjiwa kepemimpinan, kepribadian yang tinggi, cerdas, wawasan luas, kreatif, inovatif serta progresif.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, Ari Ginanjar. (2005). *ESQ Emotional Spiritual Quotient Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual*. Jakarta: Arga.
- Fatmawati, Endang (2010). Pengembangan Kepribadian Pustakawan. Artikel dalam *Jurnal Media Pustakawan*. Volume 17 Nomor 3-4 tahun 2010.
- Goleman, Daniel. (2003). *Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosional Mengapa EQ lebih penting daripada IQ*. Penerjemah: T Hermaya. Jakarta: Gramedia.
- Roger-Daniels. S. (2008). *Quantum Emotion For Smart Life Keajaiban Emosi Manusia*. Alih Bahasa Agus CH. Jogjakarta: Think.
- Sahertian, Piet. (1994). *Profil Pendidik Profesional*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sulistyo-Basuki. (1993). *Pengantar Ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Shapiro, Lawrence E. (2001). *Mengajarkan Emotional Intelligence pada Anak*. Alih bahasa Alex TriKantjono. Jakarta: Gramedia.
- Suharsono. (2002). *Melejitkan IQ, IE & IS*. Jakarta: Inisiasi Press.

Stoltz, Paul G. (2000). *Adversity Quotient Turning Aobstacles Into Opportunitis Mengubah Hambatan Menjadi Peluang*. Alih Bahasa T. Hermaya. Jakarta: Grasindo.

Tafsir, Ahmad. 1994. *Ilmu Pendidikan dalam Perspektf Islam*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

