

APLIKASI SENYUM SAPA DALAM MENINGKATKAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN SEKOLAH

Nadra Amalia¹, Achmad Yuhdi²

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
nadra.kagome7.nk@gmail.com

ABSTRAK

Dalam hal ini, yang menerima aplikasi senyum sapa tersebut adalah pemustaka atau pengguna perpustakaan. Dengan demikian, kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang pihak perpustakaan melainkan berdasarkan sudut pandang pemustaka. Program ini berupaya menerapkan aplikasi pelayanan senyum sapa agar mampu menyediakan layanan yang terbaik untuk pemustaka, sehingga pustakawan dituntut untuk dapat dilayani dengan sebaik-baiknya hingga mendapatkan hasil yang optimal. Kegiatan penelitian ini merupakan penelitian analisis deskriptif yang merupakan analisis penerapan di lapangan berada lokasi Perpustakaan UMSU. Bertujuan untuk menganalisis *aplikasi senyum sapa dalam meningkatkan pengunjung di Perpustakaan UMSU*. Desain penelitian bersifat *metode kualitatif* dengan menjelaskan secara *metode deskriptif* yang bertujuan mengetahui sifat serta hubungan yang lebih mendasar antara dua variabel dengan cara mengamati aspek-aspek tertentu menggunakan *model analisis interaktif*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* yakni mengambil secara acak. Dalam penelitian ini pengumpulan datanya mengutamakan observasi partisipasi, wawancara, dan dokumentasi.

Kata Kunci: Senyum Sapa; Pengunjung; Perpustakaan.

PENDAHULUAN

Tenaga Perpustakaan merupakan sumber daya yang penting. Mereka adalah penggerak utama aktivitas perpustakaan. Mereka memberi layanan cinta kepada pemustaka dan pengunjung perpustakaan. Menjadikan perpustakaan hidup sebagai kelayakan untuk dikunjungi dan dimanfaatkan secara maksimal. Tanpa keberadaan tenaga perpustakannya maka perpustakaan tidak berarti. Seperti rumah tanpa penghuni. Demikian penting peran tenaga perpustakaan untuk kemajuan bangsa dan Negara hingga tenaga perpustakaan patut untuk dihargai dan pantas untuk dicintai. (Achamad, 2012)

Semakin memasuki era MEA, penghargaan profesi pustakawan di Indonesia masih belum begitu menggembirakan. Hingga kini, profesi pustakawan bagi sebagian kalangan masih terasa asing dan kurang populer jika dibandingkan profesi lainnya, guru misalnya. Hal ini diperparah dengan adanya *image* perpustakaan yang masih sering dijadikan tempat buangan bagi oknum yang bermasalah. Pada akhirnya muncul *image* pustakawan yang diindikasikan dengan sosok yang galak, kaku, dan sibuk dengan dirinya sendiri. Tentu citra ini harus diubah karena akan membuat perpustakaan menjadi sepi. (Agung, 2016)

Permasalahan dimulai dengan kegiatan berkomunikasi, yakni sulitnya untuk menjalin hubungan berinteraksi antara pustakawan dan pemustaka. Hal musabab keadaan itu dikarenakan seseorang individu yang tidak berhasil membaurkan dirinya dengan lingkungan perpustakaan. (Islamy, 2015)

Salah satunya pada peristiwa nyata pada hasil tulisan Munazar, 2016 pada (Agung, 2016) bahwa citra pustakawan dirusak oleh "pustakawan sendiri". Saat ini bisa menyaksikan fenomena yang terjadi, para pengelola perpustakaan merasa malu atau minder mengenalkan dirinya sebagai pustakawan. Selain itu ada yang berlatar belakang pendidikan S2 perpustakaan, memilih menjadi Pustokinfo karena dianggap lebih keren. Dalam hal ini dapat dilihat potret buram pustakawan, sementara di sisi lain seorang pustakawan harus mempunyai citra diri yang baik untuk mengangkat dan mengubah stigma yang sudah terbentuk di masyarakat.

Upaya yang akan dilakukan agar citra seorang pustakawan dapat dipandang dengan citra diri yang positif (baik) dan lebih dikenal (populer) oleh masyarakat adalah dengan membentuk *personal branding* pada diri pustakawan (Murniaty, 2016). Dengan membangun citra atau image kepada merek pribadi pustakawan yakni memberikan resep jitu dengan dimensi-dimensi seperti *aplikasi senyum sapa*. Meskipun banyak cara untuk membangun karakter pustakawan yang profesional. Namun, tulisan ini membatasi pada senyum dan sapa.

Image atau citra ini tentu harus di ubah dengan senyuman dan sapaan. Tidak sedikit orang mengabaikan betapa pentingnya senyuman. (Agung, 2016) Apalagi hal itu diberikan oleh seorang pimpinan kepada anak buahnya, tentu akan membuahkan rasa gembira, simpatik, dan bahkan juga semangat kerja. (Islamy, 2015) Tersenyum adalah ibadah. Ibadah yang tidak membutuhkan modal sepeser pun.

Energi senyuman saat menggerakkan otot mulut ke kiri dan ke kanan secara bersamaan, diiringi dengan tatapan mata yang memancarkan aura persahabatan. Aura yang dapat mengakrabkan tali emas persaudaraan. Aura itu membalut seseorang menjadi pribadi yang menyenangkan, pribadi yang dicari oleh setiap orang. Hal ini dikarenakan menurut Zoya Amirin yang dikutip oleh Putra dalam artikelnya yang berjudul Kopi Hitam Picu Produksi Hormon Endorfin (Republika, 15 Oktober 2013) "Hormon endorfin adalah senyawa kimia yang membuat seseorang merasa senang dan nyaman hingga membuat berenergi." (Islamy, 2015). Hanya dengan tersenyum terciptalah manusia yang benar-benar ada. Ia menjadi dambaan orang lain karena dapat memecahkan kebekuan dan kekakuan. (Achamad, 2012)

Tersenyum tanpa ada sapaan bagaikan masakan tanpa garam. Sapaan bentuk komunikasi awal dengan orang lain. Lebih komplis lagi ketika mengucapkan salam, sapaan, dan sambil tersenyum, hal yang terlihat remeh, namun kadang sulit dilakukan. (Islamy, 2015) Hal ini yang terjadi pada kurangnya penerapan senyuman dan sapaan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). Kurangnya penerapan senyum dan sapa menimbulkan kesan ketika pemustaka masuk ke perpustakaan menjadi kurang baik. Tentunya peran kepala perpustakaan sangat diperlukan di sini yakni menerapkan senyum pustakawan dalam pelayanannya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta meningkatkan minat kunjungan ke Perpustakaan UMSU. (Islamy, 2015).

Harapan yang diinginkan peneliti dari aplikasi senyum sapa ini ialah agar senyum sapa yang nantinya diterapkan di Perpustakaan UMSU menjadi komitmen dan konsisten dalam pelayanan perpustakaan. Di samping juga dikarenakan dalam hasil tulisan (Barger dan Alicia, 2008) dari tulisan (Febrianto, 2014) bahwa senyum sapa dapat menjadi penularan emosi primitif yang dijelaskan oleh Hatfield (Barger dan Alicia, 2008). Penularan emosi ini dapat melalui dua mekanisme umpan balik dan mimikri. Mekanisme umpan balik sebagai media untuk menirukan emosi. Individu pustakawan yang telah ditiru senyumnya merasa bahasi karena adanya perubahan fisiologis, seperti kegembiraan pada saat oksigen meningkat. (Febrianto, 2014). Sedangkan Sapaan merupakan bentuk komunikasi awal kita dengan orang lain. Lebih komplit lagi ketika kita mengucapkan salam, sapaan dan sambil tersenyum. Hal yang nampaknya sepele, namun mempunyai dampak yang luar biasa, perbuatan tersebut mampu menyembuhkan kekesalan, kegundahan, dan bahkan kesedihan. (Fauziah, 2008)

Adapun pengertian aplikasi itu sendiri berasal dari kata *application* yang artinya penerapan, lamaran, penggunaan. Secara istilah aplikasi adalah: program siap pakai yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain dan dapat digunakan oleh sasaran yang dituju. (Saiful Nur Arif, Ayu Putri Wanda, 1978)

Mengapa harus di perpustakaan perguruan tinggi UMSU, dikarenakan UMSU sebagai perguruan tinggi yang terbaik di kota Medan dan sebagai *cluster utama* yang bersanding dengan UNIMED dan USU. Tentunya untuk tingkat universitas yakni Unit Pelaksanaan Teknis (UPT Perpustakaan) membutuhkan sebuah inovasi kreatif untuk mengembangkan nama baik profil perguruan tinggi agar terdepan dan mengikuti zaman milenial saat ini. Tak lain sebagai jantungnya sebuah universitas melalui "aplikasi senyum sapa dalam meningkatkan pengunjung Perpustakaan UMSU".

METODOLOGI PENELITIAN

Metode ini merupakan penelitian tentang riset yang bersifat lebih menjelaskan secara deskriptif dan cenderung menggunakan analisis pada data. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian berupa data deskriptif sesuai dengan fakta di lapangan.

Sampel yang dilakukan dengan memberi kesempatan yang sama pada setiap anggota populasi untuk menjadi anggota sampel. Keseluruhan populasi akan diambil secara acak dan menjadikannya sampel pada penelitian dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi di Perpustakaan UMSU. Karena tempat ini adalah sorotan yang paling ditinjau dari pihak eksternal. Selain itu, UMSU juga merupakan perguruan tinggi yang terbaik di kota Medan sebagai *cluster induk* bergandengan dengan UNIMED dan USU. Maka, hal yang paling utama diperhatikan adalah perpustakaan karena perpustakaan merupakan jantung dalam perguruan tinggi. Di samping itu, kondisi perpustakaan yang memadai untuk dilakukan interaksi antar anggota dan pustakawan dengan anggotanya. Desain penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah Pengamatan (*observation*), Wawancara (*interview*), Daftar pertanyaan (*questionnaire*), dan Dokumen. Berdasarkan pola penelitian kualitatif, maka aktivitas analisis data dilakukan di lapangan dan bahkan bersamaan

dengan proses pengumpulan data dalam wawancara mendalam. Reduksi data dan sajian data merupakan dua komponen dalam analisis data (Sutopo, 1992). Penarikan kesimpulan dilakukan jika pengumpulan data dianggap cukup memadai dan dianggap selesai. Jika terjadi kesimpulan yang dianggap kurang memadai maka diperlukan aktivitas verifikasi dengan sasaran yang lebih terfokus. Pengamatan, wawancara, merumuskan pertanyaan, dan dokumentasi akan saling berinteraksi sampai diperoleh kesimpulan yang mantap. Menurut Sutopo (1992), proses analisis data tersebut dinamakan *Model Analisis Interaktif*. (Andita, 2015)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dengan adanya program aplikasi senyum sapa diharapkan visi misi perpustakaan UMSU dalam meningkatkan pengunjung sehingga minat baca semakin tinggi sekaligus literasi informasi civitas akademika perguruan tinggi semakin melejit. Sehingga, kemampuan khususnya mahasiswa dalam menghadapi masa depan hanya dengan membaca ia mampu bersaing di lapangan pekerjaan dan kehidupan sehari-harinya.

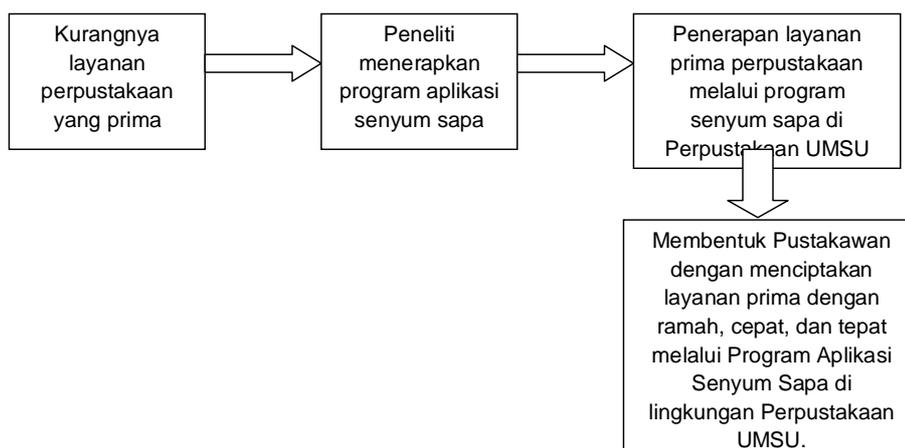
Program aplikasi senyum sapa dilaksanakan dalam layanan perpustakaan pada kepala perpustakaan, pustakawan, staff perpustakaan, dan pengunjung. Dengan demikian peneliti ingin mengetahui pelaksanaan program aplikasi senyum sapa di lingkungan perpustakaan UMSU.

Kurangnya layanan perpustakaan yang prima

Peneliti menerapkan program aplikasi senyum sapa

Penerapan layanan prima perpustakaan melalui program senyum sapa di Perpustakaan UMSU

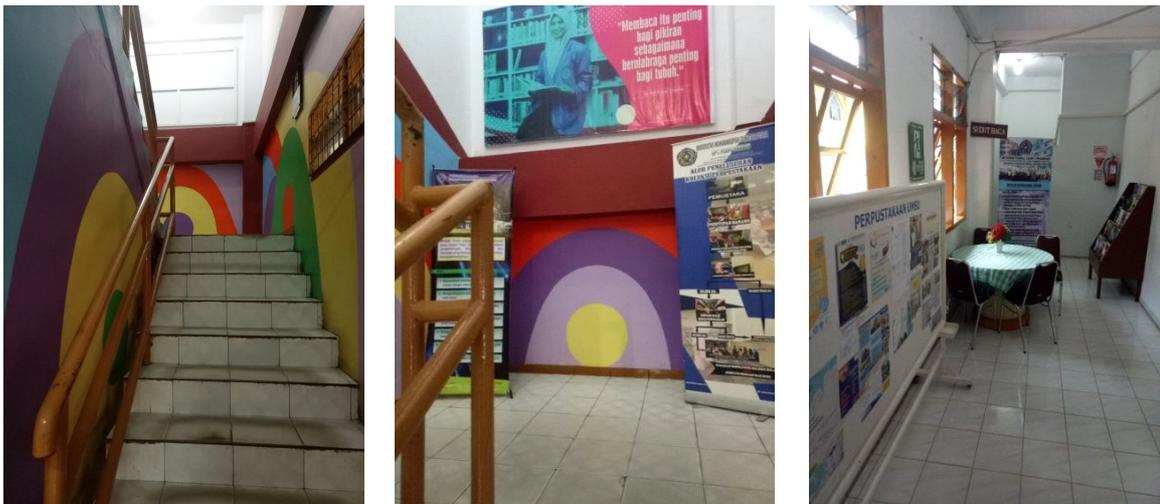
Membentuk Pustakawan dengan menciptakan layanan prima dengan ramah, cepat, dan tepat melalui Program Aplikasi Senyum Sapa di lingkungan Perpustakaan UMSU.



Gambar 1. Skema Alur Pikir Penelitian

Perpustakaan UMSU yang berada di jalan Kapten Mukhtar Basri Nomor 3 ini berada pada gedung rektorat tepatnya di lantai 3. Ada beberapa cabang perpustakaan UMSU yang berada di Kampus Kedokteran dan kampus Pascasarjana.

Kondisi fisik perpustakaan UMSU sudah bagus. Pengunjung yang datang mengitari setiap lantai 1 dan 2, akan terpajang lukisan dan pajangan bertemakan "membaca". Hingga di lantai 3 akan di temukan pada tembok berhiaskan warna pelangi agar suasana kesegaran, kecerahan membawa aura yang baik untuk situasi kondisi minat membaca. Kondisi lingkungan kebersihan pun terjaga. Kondisi ini sudah cukup bagus untuk melaksanakan proses program aplikasi senyum sapa. Perpustakaan UMSU menyediakan beberapa *corner*, yakni *corner* Prancis, *corner* Jepang, *corner* Bank Indonesia, dan *corner* India. *Corner* ini berfungsi sebagai wahana pojok baja dalam prasarana dan sarana Perpustakaan UMSU. Wahana *corner* ini menyediakan koleksi buku-buku terkait negara yang bertopikkan dengan *corner* yang ada. Seperti *Corner* India menyediakan koleksi buku mengenai budaya India, tarian, bangunan seperti Taj Mahal, serta kehidupan masyarakat di India. Prasarana ini mendukung setiap pelayanan yang ada di Perpustakaan UMSU. Sehingga program aplikasi senyum sapa yang diterapkan semakin menempati dan menyempurnakan dalam setiap sudut dari tindakan, kegiatan sehari-hari di lingkungan perpustakaan UMSU. Jumlah pegawai di perpustakaan UMSU ada 26 orang. Diantaranya pustakawan berjumlah 8 orang dan staff perpustakaan berjumlah 15 orang. Potensi pegawai pustakawan sudah bagus, seluruh pegawai sudah menempuh strata 1 (S1). Petugas kebersihan berjumlah 2 orang. Masing bekerja pada 2 shif.



Gambar 2. Lokasi lantai 3 menuju Perpustakaan UMSU yang dihiasi warna pelangi

4.1.2. Pemahaman Kepala Perpustakaan dan Pustakawan mengenai Aplikasi Senyum Sapa

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada kepala perpustakaan, kepala perpustakaan telah mengetahui hakikat senyum sapa. Menurut kepala perpustakaan UMSU bapak Muhammad Arifin, M.Pd bahwa "aplikasi senyum sapa dapat menciptakan layanan prima di lingkungan perpustakaan, dengan demikian pustakawan dan pengunjung lebih ber-sinergi dalam menciptakan kenyamanan, rasa senang dan ingin terus berada di perpustakaan".

Pemahaman pustakawan tentang hakikat aplikasi senyum sapa juga tidak jauh dari apa yang dipahami oleh kepala perpustakaan. Jawaban pustakawan saat peneliti melakukan wawancara adalah sebagai berikut.

- Va : "aplikasi senyum sapa merupakan hal yang sangat penting diterapkan di perpustakaan. Dikarenakan hal tersebut dapat membuat pengunjung senang dan ingin terus datang ke perpustakaan. Pun di perpustakaan di Sumatera ini saja sangat sedikit sekali pustakawan bersikap ramah ataupun tersenyum ketika menyambut pengunjung dengan wajah *fiendly*.
- Day: "Jika aplikasi senyum sapa ini ada diperpustakaan UMSU, tentunya dengan kami tersenyum dan menyapa pengunjung, mereka tidak sungkan untuk bertanya tentang informasi yang mereka cari di perpustakaan UMSU.

Dari wawancara dapat diketahui bahwa kepala Perpustakaan UMSU, Pustakawan Perpustakaan UMSU telah memahami hakikat senyum sapa sebagai layanan prima di Perpustakaan. Untuk melaksanakan program aplikasi senyum sapa di Perpustakaan UMSU. Dari hasil wawancara dengan kepala perpustakaan dan pustakawan pada hari senin, 13 Mei 2019, dapat diketahui bahwa program aplikasi senyum sapa di Perpustakaan UMSU merupakan layanan prima yang wajib diterapkan dan dikembangkan sebagai visi dan misi Perpustakaan UMSU. Jawaban dari Kepala Perpustakaan adalah sebagai berikut.

Kepala Perpustakaan (MA): "Senyum sapa merupakan program yang didasarkan atas visi dan misi perpustakaan yakni "menyelenggarakan pelayanan prima yang memenuhi standar pelayanan umum" Misi ini didasarkan untuk menciptakan perpustakaan yang nyaman, berstih, tenang dan tertata rapi dalam segi koleksi, prasarana, serta penyedia layanannya yang selalu siaga. Senyum sapa ditunjukkan untuk para pustakawan, staff dan pengunjung agar bersinergi membangun kerja sama dalam melengkapi tujuannya masing-masing sebagai pemakai perpustakaan. Tentunya semua itu berpusat kepada menambah pengunjung perpustakaan dan menciptakan kenyamanan dalam membaca sehingga menjadi rajin dan terbiasa membaca dan terus ingin ke perpustakaan".

4.1.3. Program Aplikasi Senyum Sapa di Perpustakaan UMSU

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi peneliti dapat mengetahui berdasarkan cerminan data Fauziah (2008), bahwa program aplikasi senyum sapa dilaksanakan melalui kegiatan rutin, kegiatan spontan, keteladanan, dan pengondisian. Dilaksanakan dalam kegiatan sehari-hari dalam lingkungan perpustakaan UMSU. Lebih jelasnya, kegiatan dari program aplikasi senyum sapa yang dilaksanakan oleh Perpustakaan UMSU dapat dijabarkan sebagai berikut.

a. Kegiatan Rutin Perpustakaan UMSU

Berdasarkan wawancara dengan kepala perpustakaan UMSU hari Kamis 10 Mei 2019, kepala perpustakaan UMSU menjelaskan kegiatan rutin di Perpustakaan UMSU seperti berikut ini.

"kalau untuk kegiatan di lingkungan perpustakaan UMSU yang pertama ada kegiatan senyum dan sapa dengan mengucapkan "salam literasi lalu di jawab ayo membaca sambil tersenyum", kegiatan ini diucapkan ketika pengunjung datang di pintu gerbang perpustakaan UMSU.

b. Kegiatan Spontan

Berdasarkan hasil wawancara bahwa kegiatan spontan dari pelaksanaan program aplikasi senyum sapa adalah pengunjung dan pustakawan serta staff perpustakaan saling menyapa dan menegur antar staff perpustakaan dengan pustakawan dan pengunjung antar pustakawan dengan senyum dan sopan.



Gambar 1. Terlihat staff Perpustakaan UMSU melakukan senyum sapa

Jika ada sikap dari pengunjung yang berlaku tidak sopan maka, pustakawan atau staff perpustakaan tidak segan-segan menegur langsung dengan sopan dan santun. Hal ini ketika peneliti menanyakan, "apakah pustakawan menyapa kalian?", mereka menjawab "iya, apalagi ketika kami melakukan hal yang tidak diperkenankan di perpustakaan".

Bahkan Pak Indra selaku staf pustakawan tampak pada gambar 7. Melakukan senyum sapa dengan riang menyambut pengunjung yang datang. Ketika pengunjung yang datang bertujuan ke perpustakaan membawa wajah yang penuh dengan tugas-tugas kuliah, maka dengan senyum sapa yang dilakukan pak Indra sontak menjadi keriang dan kelegaan di hati pengunjung, pengunjungpun lepas lelah dengan menghenyakkan senyum kecil membalas senyuman pak Indra.

Selanjutnya pada tanggal 29 April 2019 hari Senin, adalah ketika Pak Budi menegur dengan spontan mahasiswa/pengunjung. Saat itu, pengunjung membawa makanan yang mengandung minyak serta minuman es. Hal tersebut sangat dilarang di Perpustakaan. Dikarenakan akan merusak koleksi buku yang ada di perpustakaan UMSU. Namun, teguran tersebut menggunakan bahasa yang sopan dan santun.

c. Keteladanan

Dari hasil wawancara dengan kepala Perpustakaan UMSU, pada tanggal 10 Mei 2019, kepala perpustakaan menjelaskan bahwa pustakawan adalah teladan bagi staff perpustakaan dan pengunjung. Jadi peran saya adalah memonitor apakah senyum sapa ini sudah berjalan ke dalam memberi contoh atau memberi teladan bagaimana sikap sopan dan santun, dengan menularkan budaya senyum dan sapa, tutur pak Arifin selaku Kepala Perpustakaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dideskripsikan, dalam pelaksanaan program aplikasi senyum sapa ada lima kegiatan keteladanan yang dilakukan kepala perpustakaan UMSU, staf perpustakaan, dan Pustakawan, yakni ;

- a. Saling berjabat tangan
- b. Saling bersalaman
- c. Berbicara sopan
- d. Bersikap ramah
- e. Berpakaian rapi
- d. Pengondisian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas, ada tiga bentuk pengondisian dalam pelaksanaan aplikasi senyum sapa di Perpustakaan UMSU. *Pertama*, adanya slogan senyum sapa yang dipasang di dinding perpustakaan UMSU. *Kedua*, adanya aturan tertulis dari misi Perpustakaan UMSU untuk "menyelenggarakan pelayanan prima yang memenuhi standar pelayanan umum".

Ketiga, adanya alokasi waktu yang khusus untuk program aplikasi senyum sapa. Setiap hari Senin, Rabu, dan Jum'at. Pengunjung yang datang ke perpustakaan UMSU menerima senyum dan sapa "salam literasi" dari pustakawan/staf perpustakaan UMSU. Pengondisian yang ada di Perpustakaan UMSU merupakan penciptaan kondisi yang mendukung program aplikasi senyum sapa, hal ini sesuai dengan pendapat Gunawan (2012) dan Kemendiknas (2010) yang menyatakan bahwa pengondisian adalah penciptaan kondisi yang mendukung. Dengan menciptakan kondisi yang mendukung pelaksanaan program aplikasi senyum sapa maka diharapkan program aplikasi senyum sapa berjalan dengan baik dan memiliki komitmen hingga di masa mendatang. Program yang telah dicapai ini diharapkan memiliki nilai yang terkandung dan diterapkan oleh seluruh SDM Perpustakaan UMSU demi kelangsungan meningkatkan minat baca di lingkungan civitas akademika dengan rasa cinta perpustakaan.

Melihat seluruh data dengan menganalisis gambaran tindakan yang sedang berlangsung. Pembahasan pada penelitian ini adalah:

1. Pada analisis deskriptif menjelaskan beberapa keadaan dan fasilitas dari perpustakaan UMSU, yakni dari Kegiatan rutin, kegiatan spontan, keteladanan dan pengondisian.
2. Program aplikasi Senyum Sapa yang telah dilaksanakan Perpustakaan UMSU akan terus dibina dan dibiasakan demi kenyamanan perpustakaan UMSU dan meningkatkan minat baca.
3. Diperlukan ketegasan dari kepala Perpustakaan UMSU untuk terus membimbing para pustakawan dan staf perpustakaan agar aplikasi Senyum Sapa seterusnya dilakukan.

Maka, dibutuhkan pencapaian fungsi dan tugas perpustakaan perguruan tinggi dibutuhkannya pelayanan yang memuaskan bagi pengunjung perpustakaan, maka memerlukan perwujudan pelayanan yang didambakan, yakni;

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu atau sindiran yang mengarah kepada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas maupun kesejahteraan.
- c. Pelayanan yang jujur dan terus terang. (Junaeti & Arwani, 2016)

SIMPULAN DAN SARAN

simpulan

Berdasarkan dari bab sebelumnya pada hasil dan analisis data, maka dapat dikemukakan kesimpulan penelitian ini, yaitu keadaan perpustakaan UMSU melakukan program aplikasi senyum sapa. Kegiatan tersebut terlihat dalam berbagai kegiatan, seperti 1) kegiatan rutin 2) kegiatan spontan 3) keteladanan 4) pengondisian.

Saran

- a) Kewajiban program aplikasi senyum sapa untuk meningkatkan layanan prima perpustakaan UMSU
- b) Perlunya aplikasi senyum sapa dalam meningkatkan pengunjung perpustakaan UMSU.
- c) Kepada para pustakawan dan staf perpustakaan UMSU aplikasi senyum sapa dapat meningkatkan silaturahmi dan keeratan kekeluargaan sesama intern perpustakaan UMSU serta meningkatkan semangat kerja dan solidaritas yang kuat antar sesama pustakawan, staff perpustakaan dan kepala perpustakaan kepada bawahannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. (2012). *Layanan Cinta; Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta; CV. Sagung Seto
- Barger, P. B & Grandey, A. A. (2008). Service With A Smile And Encounter Satisfaction: Emotional Contagion And Appraisal Mechanism. *Academy Of Management*
- Andita. (2015). *Peran Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan Anggota Perpustakaan Ganesa*. *IKON*, 1(2), 1–9.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI. (1994). *Perpustakaan perguruan tinggi*, 11(2007).
- Fauziah. (2008). BUDAYA 3S (SENYUM, SAPA, SALAM) SEBAGAI UPAYA AWAL MEMBENTUK KARAKTER ANAK YANG ANTI KEKERASAN Nailul. *Universitas Diponegoro*, 39(5), 561–563.
- Febrianto, M. (2014). Terhadap Kepuasan Konsumen Supermarket. *Maksipreneur*, III(2), 16–33. Retrieved from <http://www.trijurnal.llemlit.trisakti.ac.id/index.php/jasa/article/view/2344/2409> %0A
- Islamy, M. A. N. (2015). Penerapan Senyum Pustakawan Sebagai Keterampilan Sosial Di Perpustakaan. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan InformasI*, XI(2), 44–49. Retrieved from www.google.com
- Junaeti, J., & Arwani, A. (2016). PERANAN PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PERGURUAN TINGGI (Konstruksi Pelayanan, Strategi, dan Citra Perpustakaan). *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 4(1), 27. <https://doi.org/10.21043/libraria.v4i1.1245>
- Murniaty, 2016. (2016). Upaya Membangun Citra Diri Melalui Pembentukan Personal Branding Pustakawan.
- Saiful Nur Arif, Ayu Putri Wanda, A. M. (1978). APLIKASI ADMINISTRASI PERPUSTAKAAN BERBASIS WEB SMK SWASTA BRIGJEND KATAMSO MEDAN Saiful Nur Arif , Ayu Putri Wanda, Abdi Masudi Email/ : eka_saputra_21@yahoo.com Dalam era globalisasi perkembangan teknologi yang begitu pesat saat ini , maka ilmu pengetah. *Jurnal SAINTIKOM*, 12(1), 25–36.

