



Strategi Pustakawan dalam Menghadapi Pemustaka Generasi Z di Perpustakaan Universitas Negeri Padang

Kalyka Azzahra¹, Elva Rahmah²

¹Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Universitas Negeri Padang

²¹Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Universitas Negeri Padang

¹kalykaazzahra@gmail.com. ²elva@fbs.unp.ac.id

Abstract

This study aims to examine the librarians' strategies deal with Z generation users at the Universitas Negeri Padang Library. The Z generation is a generation that live in digital era. They possess distinct characteristics with previous generation. They tend to access information quickly on any digital platforms. This research uses descriptive qualitative approach which the data were collected through interviews, observations, and documentation. The participants include the head of librarian and experienced staffs in serving the Z generation users. The findings indicate that librarians applied the strategies based on three competency indicators: (1) information management competency through digital services such as Sidaring, e-journals, and e-books; (2) interpersonal competency by fostering friendly, relaxed, and interactive communication with users; and (3) information technology competency by utilizing social media and digital tools for service promotion and interaction. These strategies have proven effective in increasing user engagement and maintaining the relevance of the library in the digital era.

Keywords: *librarian strategy, Z generation, academic library, information services, digital technology*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi pustakawan dalam menghadapi pemustaka Generasi Z di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Generasi Z merupakan generasi yang tumbuh di era digital dan memiliki karakteristik yang berbeda dibanding generasi sebelumnya, seperti kecenderungan mengakses informasi secara cepat dan lebih memilih platform digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri dari kepala perpustakaan dan pustakawan yang memiliki pengalaman dalam melayani pemustaka Generasi Z. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan menerapkan strategi berdasarkan tiga indikator kompetensi, yaitu: (1) kompetensi manajemen informasi melalui penyediaan layanan digital seperti Sidaring, e-journal, dan e-book; (2) kompetensi interpersonal dengan membangun komunikasi yang ramah, santai, dan interaktif dengan pemustaka; serta (3) kompetensi teknologi informasi dengan memanfaatkan media sosial dan teknologi digital sebagai sarana promosi dan interaksi layanan. Strategi ini terbukti efektif dalam meningkatkan keterlibatan pemustaka dan mempertahankan eksistensi perpustakaan di era digital.

Kata kunci: strategi pustakawan, generasi Z, perpustakaan perguruan tinggi, layanan informasi, teknologi digital

© 2025 Jurnal Pustaka AI

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola perilaku pemustaka, terutama di kalangan Generasi Z yang dikenal sebagai generasi digital native. Generasi ini terbiasa berinteraksi dengan informasi melalui perangkat digital, lebih memilih kecepatan akses, serta mengutamakan kemudahan dan efisiensi dalam mendapatkan informasi. Hal ini membawa tantangan baru bagi perpustakaan, khususnya di lingkungan perguruan tinggi, untuk menyesuaikan strategi pelayanan dan kompetensi pustakawannya agar tetap relevan di mata pemustaka.

Dalam era informasi yang serba cepat, pustakawan dituntut untuk mampu menyediakan informasi yang cepat, akurat, dan relevan sesuai dengan kebutuhan penggunaannya. Hal ini menjadi semakin penting mengingat mayoritas pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang adalah mahasiswa yang termasuk dalam Generasi Z. Berdasarkan penelitian oleh Zahira dan Nasution (2025) Generasi Z cenderung memprioritaskan akses yang cepat dan interaktif melalui *platform digital*, termasuk media sosial.

Data Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa penduduk Indonesia pada tahun 2023 yang berusia 0-24 tahun sebesar 48,18% (Badan Pusat Statistik, 2023). Rentang usia antara 0-24 tahun lebih sering disebut sebagai Generasi Z. Pentingnya komunikasi dua arah bagi Generasi Z tercermin dari tingginya jumlah pengguna media sosial di kalangan usia ini, salah satunya pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Mereka yang lahir dalam budaya populer cenderung mengabaikan tradisi dan lebih memilih mengikuti tren yang sedang populer. Oleh karena itu, pustakawan harus dapat beradaptasi dan menjadi pustakawan yang serba bisa untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dari Generasi Z ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi yang digunakan oleh pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang dalam menghadapi pemustaka Generasi Z. Dengan memahami pendekatan yang diambil, diharapkan dapat ditemukan solusi yang efektif untuk meningkatkan keterlibatan Generasi Z dalam pemanfaatan layanan perpustakaan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi layanan perpustakaan di era *digital*.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena dinilai mampu memberikan pemahaman yang mendalam terhadap strategi yang digunakan oleh pustakawan dalam menghadapi pemustaka Generasi Z di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Metode deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggambarkan fenomena secara rinci berdasarkan data yang diperoleh melalui interaksi langsung dengan informan dan pengamatan di lapangan.

Penelitian dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang, yang berlokasi di Jalan Prof. Dr. Hamka, Air Tawar, Kota Padang, Sumatera Barat. Informan dalam penelitian ini adalah para pustakawan yang telah memiliki pengalaman dalam melayani pemustaka dari kalangan Generasi Z. Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *snowball sampling*, yaitu penentuan informan secara bertahap berdasarkan rekomendasi dari informan sebelumnya. Kriteria informan meliputi pustakawan yang bekerja di Perpustakaan Universitas Negeri Padang, memiliki pengalaman langsung dalam memberikan layanan kepada Generasi Z, serta telah bekerja minimal dua tahun.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memperoleh informasi terkait strategi pustakawan, pendekatan interpersonal, serta pemanfaatan teknologi informasi yang diterapkan pustakawan. Observasi dilakukan dengan mengamati aktivitas layanan di perpustakaan dan pemanfaatan media sosial dalam interaksi dengan pemustaka.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang telah menerapkan berbagai strategi dalam menghadapi pemustaka dari Generasi Z. Strategi-strategi tersebut dikelompokkan berdasarkan tiga kompetensi utama pustakawan, yaitu kompetensi manajemen informasi, kompetensi interpersonal, dan kompetensi teknologi informasi (Wicaksono, 2019).

Strategi ini diterapkan untuk menyesuaikan layanan perpustakaan dengan kebutuhan serta karakteristik khas pemustaka Generasi Z, sebagaimana dijelaskan dalam teori yang dikembangkan oleh Wicaksono.

3.1 Strategi Pustakawan Berdasarkan Kompetensi Manajemen Informasi

Menurut Rahayu (2020) kompetensi manajemen informasi mencakup kemampuan pustakawan dalam mengelola, menyimpan, dan menyebarkan informasi secara efektif dan efisien sesuai kebutuhan

pemustaka. . Dalam konteks ini, pemustaka yang dimaksud adalah Generasi Z, yakni generasi yang lahir pada rentang tahun 2001 sampai dengan tahun 2010 (Zis et al, 2021) dan dikenal sebagai generasi *digital native*. Pada aspek kompetensi manajemen informasi, pustakawan Universitas Negeri Padang menunjukkan kemampuan dalam mengelola dan menyajikan informasi secara efektif sesuai dengan karakteristik Generasi Z yang menginginkan akses cepat dan fleksibel. Strategi yang diterapkan meliputi.

a. Pengelolaan Informasi yang Relevan dengan Kebutuhan Pemustaka Generasi Z

Pengelolaan informasi yang dilakukan oleh pustakawan Perpustakaan Universitas Negeri Padang menunjukkan adanya penyesuaian signifikan terhadap karakteristik Generasi Z sebagai pengguna utama layanan perpustakaan. Generasi ini dikenal memiliki kecenderungan terhadap kecepatan akses, kenyamanan dalam teknologi digital, serta kebutuhan informasi yang instan dan relevan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, ditemukan bahwa pustakawan telah menerapkan beberapa strategi untuk memastikan bahwa informasi yang dikelola dan disajikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan Generasi Z. *Pertama*, koleksi informasi lebih banyak disediakan dalam bentuk digital, seperti *e-book*, *e-journal*, dan *repository*. Hal ini dilakukan karena Generasi Z lebih menyukai akses yang cepat dan fleksibel. *Kedua*, pustakawan juga menggunakan media digital dalam menyampaikan informasi. Konten digital dibuat menarik dan disesuaikan dengan gaya komunikasi Generasi Z, seperti melalui media sosial Instagram. *Ketiga*, Pentingnya mengetahui latar belakang pemustaka sebelum menyediakan informasi. Hal ini selaras dengan prinsip dasar dalam manajemen informasi bahwa setiap penyajian informasi harus relevan dengan konteks pengguna.

Keempat, menjaga kualitas dan keabsahan informasi merupakan aspek yang sangat diperhatikan. Pentingnya memilih sumber informasi yang terpercaya, seperti jurnal yang telah terindeks dan buku-buku edisi terbaru. *Kelima*, evaluasi terhadap layanan informasi juga dilakukan secara berkala. Pustakawan mengumpulkan umpan balik melalui survei, kuesioner, dan statistik peminjaman. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan informasi dilakukan secara berkelanjutan, dengan memperhatikan masukan dari pemustaka agar informasi yang disediakan tetap relevan dan *up-to-date*.

Dapat disimpulkan bahwa strategi pengelolaan informasi yang dilakukan pustakawan telah mencerminkan penerapan kompetensi manajemen

informasi secara komprehensif. Mulai dari penyediaan akses digital, penyusunan konten berbasis teknologi, pemahaman kebutuhan pengguna, validasi sumber informasi, hingga evaluasi layanan.

b. Strategi Penyediaan Sumber Informasi yang Cepat dan Praktis

Dalam menghadapi pemustaka Generasi Z yang dikenal dengan karakteristik serba cepat, praktis, dan sangat mengandalkan teknologi digital, pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang telah mengembangkan berbagai strategi penyediaan sumber informasi yang selaras dengan ekspektasi mereka. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menyatakan bahwa strategi yang digunakan yaitu.

Pertama, penyediaan koleksi digital yang dapat diakses kapan saja dan dari mana saja. Pustakawan menyediakan *e-book*, *e-journal*, dan *repository* yang bisa diakses secara daring. Hal ini tidak hanya mempermudah pemustaka dalam mendapatkan informasi, tetapi juga menunjukkan adanya penyesuaian layanan. *Kedua*, pustakawan juga mengedepankan keberagaman format informasi. Pentingnya menyediakan berbagai jenis format koleksi, baik cetak maupun digital, agar pemustaka memiliki keleluasaan dalam memilih media yang sesuai dengan keinginannya. *Ketiga*, penyediaan layanan daring yang mendukung akses cepat terhadap informasi, seperti penggunaan aplikasi SiDaring dan Digilib UNP. Aplikasi ini memungkinkan pemustaka untuk melakukan peminjaman dan penelusuran koleksi secara mandiri melalui perangkat digital.

Keempat, pustakawan juga menyediakan sarana komunikasi dua arah seperti fitur chat dan layanan konsultasi informasi, baik secara langsung maupun melalui media daring. *Kelima*, pustakawan aktif mempromosikan koleksi digital kepada pemustaka melalui berbagai media, termasuk media sosial. Promosi ini penting agar pemustaka mengetahui dan memanfaatkan layanan yang tersedia secara maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan informasi tidak hanya berhenti pada penyediaan. *Keenam*, memberikan pendidikan literasi digital. Program literasi ini penting agar pemustaka tidak hanya dapat mengakses informasi dengan cepat, tetapi juga memahami cara menggunakannya secara efektif.

Pustakawan Perpustakaan Universitas Negeri Padang telah menunjukkan kompetensi manajemen informasi yang tinggi dan adaptif. Strategi-strategi tersebut menjawab tantangan utama dalam melayani Generasi Z, yaitu bagaimana menyediakan informasi

yang tidak hanya cepat dan praktis, tetapi juga akurat, relevan, dan mudah dipahami.

c. Strategi Pustakawan dalam Menjamin Relevan dan Valid Informasi bagi Generasi Z

Penyediaan informasi yang cepat dan mudah diakses saja tidak cukup dalam konteks melayani Generasi Z. Generasi ini dikenal sebagai *digital native* yang tidak hanya kritis, tetapi juga menuntut informasi yang valid, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang menjalankan berbagai strategi untuk menjamin kualitas informasi yang disajikan.

Pertama, pustakawan memastikan bahwa informasi yang disediakan berasal dari sumber-sumber terpercaya, seperti jurnal ilmiah yang terindeks, buku-buku akademik terbitan terbaru, dan *repository* yang telah melewati proses kurasi. *Kedua*, pustakawan secara aktif mengumpulkan umpan balik dari pengguna melalui survei, angket, dan analisis statistik peminjaman. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah informasi yang disediakan benar-benar relevan dengan kebutuhan akademik mereka. *Ketiga*, membuka ruang komunikasi langsung antara pustakawan dan pemustaka. Informan menyampaikan bahwa interaksi langsung melalui konsultasi atau diskusi membantu pustakawan dalam memahami tingkat kesesuaian informasi yang telah diberikan.

Langkah-langkah strategi ini memperkuat kompetensi pustakawan dalam menjamin kualitas informasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa strategi pustakawan dalam menjamin relevansi dan validitas informasi melibatkan empat strategi utama: (1) seleksi sumber informasi terpercaya, (2) evaluasi koleksi dan analisis kebutuhan pengguna, (3) pengumpulan umpan balik dan statistik pemanfaatan, dan (4) komunikasi aktif dengan pemustaka.



Gambar 1. Repository UNP

3.2 Strategi Pustakawan Berdasarkan Kompetensi Interpersonal

Menurut Mustofa (2024) kompetensi interpersonal merupakan kemampuan pustakawan dalam menjalin komunikasi yang efektif, membangun hubungan yang positif, serta menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan ramah.

a. Penyesuaian Gaya Komunikasi dengan Pemustaka Generasi Z

Pustakawan dituntut memiliki kemampuan berkomunikasi yang adaptif dan empatik agar mampu menciptakan interaksi yang nyaman dan efektif.

Pertama, menyampaikan bahwa pendekatan komunikasi yang santai, tidak kaku, dan bersifat ramah menjadi strategi utama dalam membangun hubungan interpersonal dengan pemustaka Generasi Z. Misalnya, pemustaka merasa lebih terbuka ketika diajak berinteraksi secara santai dan tidak formal. *Kedua*, pustakawan juga memperhatikan penggunaan bahasa yang sopan namun tidak otoritatif. Bahasa yang bersahabat dan tidak mengintimidasi mendorong pemustaka untuk lebih aktif bertanya atau berdiskusi. *Ketiga*, pentingnya komunikasi dua arah dan *kemampuan active listening*. Menurutnya, pustakawan harus mampu mendengarkan kebutuhan pemustaka dengan seksama agar dapat memberikan bantuan informasi yang sesuai. *Keempat*, pustakawan menggunakan platform seperti media sosial dan layanan chat untuk menjalin komunikasi yang lebih fleksibel dan dekat dengan Generasi Z.

Namun, penyesuaian gaya komunikasi ini tetap dibarengi dengan penerapan etika dan profesionalisme. Informan menegaskan bahwa meskipun komunikasi dilakukan dengan gaya santai, pustakawan tetap menjaga sopan santun dan batas formalitas yang sesuai. Pustakawan harus mampu

membedakan antara gaya komunikasi yang terbuka dengan perilaku yang tidak sesuai norma, terutama dalam menghadapi pemustaka yang terlalu bebas dalam berekspresi.

Dengan demikian, strategi ini mencakup gaya bicara yang santai dan bersahabat, keterampilan mendengarkan aktif, penggunaan media digital sebagai alat komunikasi, serta penerapan etika dalam interaksi. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga menciptakan suasana perpustakaan yang ramah, inklusif, dan sesuai dengan karakteristik Generasi Z.

b. Tantangan Interpersonal dalam Interaksi dengan Pemustaka Generasi Z

Tantangan utama yang muncul antara lain adalah perbedaan ekspektasi layanan, tingkat literasi informasi yang beragam, keterbatasan sumber daya manusia, serta kesabaran pemustaka terhadap proses layanan.

Pertama, perbedaan pemahaman antara pustakawan dan pemustaka. Generasi Z yang dikenal kritis dan mandiri cenderung melakukan pencarian informasi secara sendiri, sehingga kadang pustakawan tidak dilibatkan secara langsung dalam proses tersebut. Hal ini mengharuskan pustakawan memiliki sikap terbuka dan berlapang dada dalam menghadapi pemustaka yang aktif dan mandiri. *Kedua*, menyoroti adanya tantangan dalam hal tingkat literasi informasi pemustaka. Meskipun Generasi Z sangat akrab dengan teknologi digital, mereka belum tentu memiliki kemampuan untuk memilah informasi yang valid dari sumber yang tidak terpercaya. Oleh karena itu, pustakawan harus berperan sebagai fasilitator literasi digital sekaligus menjaga komunikasi yang profesional tanpa mudah tersinggung atau merasa terbebani. *Ketiga*, keterbatasan jumlah pustakawan juga menjadi hambatan yang dirasakan oleh pustakawan. Dengan jumlah pemustaka yang jauh lebih banyak, pustakawan menghadapi kesulitan dalam memberikan layanan yang optimal dan personal. Hal ini menjadi tantangan nyata dalam menjaga kualitas komunikasi interpersonal, terutama ketika permintaan layanan meningkat dan waktu yang tersedia terbatas.

Keempat, Kesabaran pemustaka juga menjadi tantangan tersendiri. Generasi Z yang terbiasa dengan akses informasi yang sangat cepat seringkali merasa kurang sabar ketika menghadapi prosedur layanan yang membutuhkan waktu lebih lama, seperti proses peminjaman atau pencarian koleksi secara manual. Hal ini mengharuskan pustakawan untuk mampu mengelola ekspektasi dan memberikan pelayanan dengan tetap tenang dan profesional.

Namun, terdapat salah satu pustakawan menyampaikan bahwa secara pribadi belum merasakan tantangan signifikan dalam interaksi dengan Generasi Z. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap tantangan interpersonal dapat bervariasi tergantung pada pendekatan dan pengalaman masing-masing pustakawan. Pustakawan dituntut untuk adaptif, sabar, komunikatif, dan profesional agar dapat memberikan layanan yang memuaskan dan membangun hubungan positif dengan generasi pengguna ini.

c. Pemanfaatan Media Sosial sebagai Sarana Komunikasi Interpersonal

Pemanfaatan media sosial oleh pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang menjadi strategi penting dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif dengan pemustaka Generasi Z

Pertama, media sosial seperti Instagram, facebook, twitter, telegram, dan aplikasi internal seperti SiDaring dimanfaatkan sebagai saluran komunikasi dua arah yang interaktif dan mudah dijangkau. kegiatan dan layanan perpustakaan sekaligus membuka ruang bagi pemustaka untuk berinteraksi.

Kedua, media sosial juga dimanfaatkan sebagai alat pelayanan administratif dan edukasi. Instagram dan Telegram digunakan untuk konfirmasi denda, sedangkan email SiDaring difungsikan untuk pengiriman karya ilmiah mahasiswa yang akan wisuda. Penggunaan media sosial dalam konteks ini membantu mempercepat proses pelayanan sekaligus memberikan kemudahan akses bagi pemustaka. *Ketiga*, media sosial menjadi media efektif untuk menginformasikan layanan online perpustakaan serta mengajak pemustaka mengikuti workshop literasi digital. Dengan cara ini, pustakawan tidak hanya menyediakan informasi, tetapi juga membangun keterlibatan dan kesadaran pengguna terhadap layanan perpustakaan.

Dengan demikian, media sosial berperan ganda sebagai alat komunikasi interpersonal dan platform layanan yang fleksibel, membantu pustakawan menciptakan interaksi yang lebih dekat, responsif, dan relevan dengan kebutuhan pemustaka Generasi Z. Hal ini menjadi bagian penting dari strategi pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan dan membangun citra perpustakaan yang modern dan mudah diakses.



Gambar 2. Membantu Pemustaka

3.3 Strategi Pustakawan Berdasarkan Kompetensi Teknologi Informasi

Kompetensi teknologi informasi adalah kemampuan pustakawan dalam menggunakan alat dan sistem berbasis teknologi untuk membantu layanan perpustakaan. Menurut Julianti (2022) pustakawan masa kini harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar dapat memenuhi ekspektasi pemustaka generasi digital.

a. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Layanan Perpustakaan

Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang menyadari hal ini dan telah memanfaatkan berbagai teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan pemustaka tersebut.

Pertama, proses layanan perpustakaan kini telah banyak mengadopsi teknologi digital, mulai dari *check-in* pemustaka, penelusuran katalog, hingga peminjaman dan pengembalian koleksi. Penggunaan teknologi RFID untuk pengamanan koleksi. *Kedua*, mengembangkan aplikasi layanan daring seperti SiDaring dan Digilib UNP yang memungkinkan pemustaka melakukan peminjaman dan mengakses koleksi digital kapan saja dan di mana saja. *Ketiga*, Pustakawan juga menyediakan fasilitas pendukung seperti komputer, jaringan Wi-Fi yang memadai, ruang diskusi untuk kegiatan akademik, serta sistem *repository* untuk karya ilmiah. *Keempat*, penggunaan OPAC online, WhatsApp, dan Instagram juga menjadi bagian dari integrasi teknologi informasi dalam layanan perpustakaan.

Dengan penerapan strategi teknologi informasi yang komprehensif, pustakawan Perpustakaan Universitas Negeri Padang mampu menghadirkan layanan yang tidak hanya memenuhi ekspektasi Generasi Z, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional perpustakaan secara keseluruhan.

b. Pemanfaatan Teknologi untuk Meningkatkan Literasi Digital Pemustaka

Dalam menghadapi pemustaka Generasi Z yang sangat akrab dengan teknologi digital, pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang tidak hanya fokus pada penyediaan layanan digital, tetapi juga aktif mengembangkan peran dalam meningkatkan literasi digital pemustaka.

Pertama, media sosial sebagai salah satu sarana utama untuk mengedukasi pemustaka tentang cara menggunakan berbagai layanan digital perpustakaan. *Kedua*, pustakawan juga rutin menyelenggarakan pelatihan dan *workshop* literasi digital, yang mencakup pengenalan berbagai alat digital. Pelatihan literasi digital juga mencakup keterampilan dalam mencari dan mengevaluasi informasi secara daring, yang sangat penting untuk membantu pemustaka menjadi pengguna informasi yang cerdas dan mandiri. Penelitian oleh Setiawan (2020) menunjukkan bahwa pelatihan literasi digital yang terstruktur dapat meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mengakses dan memanfaatkan sumber informasi secara optimal, terutama di kalangan Generasi Z yang sangat bergantung pada teknologi. *Ketiga*, pustakawan sudah tidak mengalami kesulitan dalam penggunaan teknologi, sehingga mampu menjadi fasilitator yang efektif bagi pemustaka.

Dengan demikian, pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan literasi digital pemustaka merupakan strategi penting yang diterapkan oleh pustakawan Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Strategi ini tidak hanya memperkuat akses informasi, tetapi juga membekali pemustaka dengan keterampilan yang diperlukan untuk menjadi pengguna informasi yang kritis dan bertanggung jawab di era digital.

c. Penyesuaian Layanan Berbasis Teknologi terhadap Karakteristik Pemustaka Generasi Z

Dalam menghadapi pemustaka Generasi Z yang dikenal sebagai *digital native* dengan ekspektasi tinggi terhadap kemudahan dan kecepatan layanan, pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang melakukan berbagai penyesuaian layanan berbasis teknologi.

Pertama, perpustakaan telah mengembangkan layanan digital yang mudah diakses melalui berbagai perangkat, baik komputer maupun *smartphone*. *Kedua*, perpustakaan menyediakan fasilitas Wi-Fi yang memadai guna mendukung aktivitas belajar dan riset pemustaka di lingkungan perpustakaan. *Ketiga*, penyediaan koleksi digital yang lengkap berupa *e-book*, *e-journal*, dan *repository* menjadi prioritas utama agar pemustaka dapat memperoleh sumber informasi dengan cepat dan praktis. *Keempat*, perpustakaan juga berupaya menciptakan suasana fisik yang nyaman dan menarik dengan menyediakan ruang baca yang estetik dan fasilitas

pendukung seperti café dan ruang diskusi yang santai. Kenyamanan ruang belajar menjadi faktor penting dalam menarik minat Generasi Z untuk berkunjung dan berlama-lama di perpustakaan.

Penyesuaian layanan ini dilakukan secara berkelanjutan dengan memperhatikan perkembangan teknologi dan umpan balik dari pengguna. Pustakawan terus berinovasi untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan dan karakter pemustaka, sekaligus menjaga profesionalisme dalam pelayanan.

Dengan demikian, penyesuaian layanan perpustakaan yang mengintegrasikan teknologi digital dan fasilitas fisik yang nyaman menunjukkan kesiapan pustakawan dalam menghadapi tantangan dan kebutuhan pemustaka generasi muda masa kini. Hal ini memperkuat posisi perpustakaan sebagai pusat informasi yang modern dan relevan dengan perkembangan zaman.



Gambar 3. DigiLib UNP\

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang dalam menghadapi pemustaka Generasi Z dilakukan melalui pendekatan berdasarkan tiga kompetensi utama, yaitu manajemen informasi, interpersonal, dan teknologi informasi. Pustakawan mampu menyesuaikan layanan dengan karakteristik Generasi Z yang mengutamakan kecepatan, kemudahan, dan akses digital. Melalui penyediaan koleksi digital, penggunaan gaya komunikasi yang santai namun efektif, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam berbagai aspek layanan, pustakawan berhasil menjalin keterlibatan yang lebih kuat dengan pemustaka.

Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan mampu bertransformasi menjadi ruang belajar yang modern dan relevan bagi generasi muda. Ketiga aspek ini saling melengkapi dan berperan penting dalam menjawab kebutuhan informasi Generasi Z yang serba cepat, praktis, dan berbasis teknologi.

Oleh karena itu, disarankan agar perpustakaan terus meningkatkan kompetensi pustakawan melalui pelatihan berkelanjutan, memperluas pemanfaatan teknologi terkini, serta memperkuat pendekatan layanan berbasis kebutuhan pengguna agar dapat tetap relevan dan berdaya saing di era digital.

Daftar Rujukan

- [1] Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik Indonesia 2023*.
- [2] Julianti, S. A. (2022). Kompetensi seorang pustakawan dalam menguasai teknologi informasi untuk mengelola perpustakaan digital pada era 4.0. *LIBRIA*, 14(2).
- [3] Mustofa, M. B., Ulvi, S., & Wuryan, S. (2024). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. *SOURCE: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1).
- [4] Rahayu, R., Riski, S., & Juita, V. (2020). Kapabilitas teknologi informasi, kinerja perusahaan dan nilai perusahaan. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, 13(1).
- [5] Setiawan, D. (2020). Pengembangan kompetensi pustakawan di era teknologi informasi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 8(2).
- [6] Wicaksono, Moch. Fikriansyah. (2019). Pengaruh Kompetensi Pustakawan Pelatihan Terhadap Kinerja. *Libraria*, Vol 7. No. 1.
- [7] Zahira, N., & Nasution, M. I. P. (2025). Perbandingan Perilaku Manajemen Informasi Generasi Z dan Millennials di Era Digital. *Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi*, 2(1). <https://doi.org/10.61722/jrme.v2i1.3261>
- [8] Zis, S. F., Effendi, N., & Roem, E. R. (2021). Perubahan perilaku komunikasi generasi milenial dan generasi z di era digital. *Satwika: Kajian Ilmu Budaya Dan Perubahan Sosial*, 5(1). <https://doi.org/10.22219/satwika.v5i1.15550>