

TAT TWAM ASI DALAM PELAYANAN PRIMA DI PERPUSTAKAAN MENURUT KITAB SARASAMUCCAYA

I Gusti Ayu Ketut Yuni Masriastri

Institut Agama Hindu Negeri Tampung Penyang Palangka Raya

Email.....

Riwayat Jurnal

Artikel diterima: April 2020

Artikel direvisi : April 2020

Artikel disetujui: Juni 2020

Abstrak

Pelayanan prima merupakan upaya yang dilakukan oleh pustakawan untuk mewujudkan perpustakaan yang bisa berkontribusi dan berinklusi sosial bagi masyarakat sekitar. Pelayanan prima yang dibahas di sini erat kaitannya dengan pelayanan yang dilakukan pustakawan kepada pengunjung perpustakaan. Beberapa hal yang harus dilaksanakan oleh perpustakaan untuk mewujudkan layanan prima antara lain kecepatan dan keakuratan pustakawan dalam mencari informasi, kemudahan cara mencari informasi, sikap dan sifat pustakawan dalam memberikan layanan dengan menganggap orang lain (pengunjung) adalah dirinya sendiri, serta kenyamanan yang bisa diberikan oleh perpustakaan kepada pengunjung.

Tat twam asi adalah ajaran Hindu yang mengajarkan tentang kesamaan martabat manusia yang menganggap orang lain adalah diri kita sendiri. Ajaran ini sesuai dengan tujuan perpustakaan dalam mewujudkan pelayanan prima. Tat twam asi dalam kitab sarasamuccaya mengajarkan delapan hal yaitu (1) tidak menyimpang dari ajaran dharma (2) mengendalikan pikiran, perkataan dan perbuatan (3) tinggalkan sifat dengki dan iri hati (4) kesabaran adalah kekayaan utama (5) Kemarahan adalah sumber musuh (6) Jangan berkata kasar (7) susila atau berbuat baik (8) Bergaulah dengan orang sadhu.

Kata Kunci : *Tat Twam Asi, Pelayanan Prima, Perpustakaan, Sarasamuccaya*

1. Pendahuluan

Pelayanan prima merupakan upaya dan usaha secara maksimal yang diupayakan oleh perpustakaan maupun pustakawan dalam mewujudkan perpustakaan yang bisa berkontribusi dan bermanfaat bagi masyarakat sekitar. Layanan prima sangat penting bagi perpustakaan dan mewajibkan pustakawan untuk proaktif dalam segala kegiatan kepustakawan seperti memberikan informasi yang jelas tentang sumber informasi yang diperlukan oleh pengunjung. Menurut Pendit dalam (Sumekar, 2009a) menyatakan bahwa yang menjadi landasan dalam pelaksanaan layanan prima oleh pustakawan adalah kontribusi setiap pekerjaan dalam upaya mengembangkan

pengetahuan yang diperlukan oleh masyarakat pengguna. Di sini dijelaskan bahwa kepuasan masyarakat pengguna perpustakaan terletak pada bagaimana cara pustakawan dalam memberikan pelayanan guna memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan oleh masyarakat. Di sini diperlukan pustakawan yang bisa bekerja secara cepat, tepat dalam melayani kebutuhan masyarakat akan informasi serta harus ramah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 (Perpustakaan Nasional RI, 2010) Tentang Perpustakaan BAB V Tentang Layanan Perpustakaan Pasal 14 Ayat (1) Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Dari uraian di atas dapat dijelaskan bahwa setiap perpustakaan harus mengembangkan layanan prima dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung di perpustakaan. Setiap layanan yang dikembangkan dan dilaksanakan harus berorientasi untuk kepentingan pemustaka.

Pelayanan prima yang dibahas di sini erat kaitannya dengan pelayanan yang dilakukan pustakawan di perpustakaan kepada pengunjung perpustakaan. Beberapa hal yang harus diterapkan dan dilaksanakan oleh perpustakaan guna terwujudnya layanan prima antara lain kecepatan dan keakuratan pustakawan dalam mencari informasi, kemudahan cara mencari informasi bagi pengunjung perpustakaan, sikap dan sifat pustakawan dalam memberikan layanan dan menganggap orang lain (pengunjung) adalah dirinya sendiri, serta kenyamanan yang bisa diberikan oleh perpustakaan kepada pengunjung.

Agama Hindu mengenal ajaran Tat Twam Asi yaitu pedoman dasar ajaran susila atau etika agama Hindu. Tat Twam Asi adalah ajaran yang menyatakan aku adalah kamu. Maksudnya dikembangkan lagi menjadi engkau adalah dia, dia adalah mereka dan seterusnya. Ajaran ini bisa menjadi landasan dasar dalam pelaksanaan layanan prima di perpustakaan.

2. Pembahasan

(1) Penerapan Layanan Prima di Perpustakaan

Secara sederhana, pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi dan harapan masyarakat pengguna perpustakaan. Dengan kata lain, pelayanan prima adalah pelayanan yang sudah memenuhi kualitas dan standar yang baik, artinya pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat. (Ibrahim, 2014) menyatakan bahwa layanan prima adalah usaha yang dilakukan oleh pustakawan secara maksimal dalam memberikan layanan kepada pengunjung perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan oleh pengunjung.

Definisi yang lain dari layanan prima terdapat dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 (Tim, 2003) menyatakan bahwa layanan prima adalah layanan yang bertujuan dan memberikan komitmen dalam rangka memberikan layanan yang terbaik guna memenuhi

kebutuhan dan kepuasan pihak pencari informasi.

Pelayanan prima yang dilakukan oleh seorang pustakawan merupakan layanan yang menggambarkan dan mencerminkan kualitas dari suatu perpustakaan. Hal ini dikarenakan perpustakaan mampu memberikan dan menyajikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung secara, cepat, tepat dan akurat. Ini merupakan harapan dan tujuan utama setiap perpustakaan di Indonesia, akan tetapi dalam kenyataannya masih banyak perpustakaan yang belum bisa memberikan layanan prima kepada para pengunjung. Hal ini erat kaitannya dengan kemampuan dan kualitas sumber daya manusia pengelola perpustakaan (pustakawan) yang masih rendah dan jauh dari harapan. Ini merupakan tugas yang sangat penting dan segera di laksanakan oleh pengelola perpustakaan yaitu meningkatkan kualitas dan kemampuan pustakawan sehingga pelayanan prima bisa terwujud di perpustakaan.

Pelayana prima juga erat kaitannya dengan sikap dan perilaku pustakawan. Sikap dan perilaku pustakawan yang baik dan menyenangkan akan memberikan kepuasan tersendiri di hati pengunjung perpustakaan (Cahyono, n.d.). Jadi pelayanan prima bukan dititik beratkan kepada perpustakaan tetapi individu pengelola perpustakaan yaitu pustakawan. Dalam pelayanan prima ada empat elemen penting yang saling berkaitan satu sama lain dalam (Rhoni, 2017) yaitu :

1. Kecepatan dan Keakuratan

Pustakawan memiliki peran yang penting dan merupakan kunci keberhasilan penerapan unsur kecepatan dan keakuratan data, karena teknologi informasi yang diterapkan di perpustakaan hanya sarana yang membantu proses layanan. Di sini, pustakawan merupakan penentu cepat atau lambatnya layanan yang diberikan kepada pengunjung, serta ketepatan dan keakuratan informasi yang dicari oleh pengunjung. Unsur ini berkaitan erat dengan sarana pendukung layanan yaitu sarana penelusuran informasi dan kinerja pustakawan. Agar layanan prima bisa terwujud, maka unsur ini harus diperhatikan oleh pengelola perpustakaan dengan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi seperti menyediakan OPAC (*online public access catalouge*) yang bertujuan memudahkan dalam pencarian informasi serta lebih cepat dan akurat.

2. Kemudahan

Kemudahan merupakan hal yang penting bagi pengunjung, kemudahan dalam mencari dan mengakses informasi, komunikasi dan posisi gedung perpustakaan yang dapat dijangkau dengan mudah. Melihat hal tersebut di atas perpustakaan harus menyediakan berbagai sarana informasi yang mudah untuk diakses oleh pengunjung. Sistem layanan merupakan salah satu unsur yang harus diperhatikan dalam layanan prima seperti penerapan sistem layanan yang terbuka, transparansi, tidak berbelit-belit dan lebih mengutamakan pelayanan secara langsung

kepada pengunjung.

3. Keramahan

Sikap pustakawan yang ramah membawa dampak yang baik bagi perpustakaan karena pengunjung akan merasa nyaman dilayani dan dibantu oleh orang yang ramah, menyenangkan, peduli, empati dan mau membantu orang lain. Layanan prima merupakan tujuan setiap perpustakaan dan pustakawan sebagai ujung tombak perpustakaan harus bisa dan mampu mewujudkannya. Untuk mewujudkannya diperlukan pustakawan yang mempunyai sumber daya manusia handal, berkepribadian yang baik, berwawasan luas, mau mengembangkan diri mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta yang paling penting adalah berkepribadian baik.

Pustakawan berkepribadian baik sangat diperlukan, dalam (Sumekar, 2009b) mendefinisikan bahwa kepribadian merupakan gabungan kualitas, kebiasaan dan sikap yang terbentuk dan menjadi kebiasaan pada seseorang. Kepribadian merupakan hal yang baik atau tidak baik dan mendapatkan respon positif atau negatif. Oleh karena itu, pustakawan dituntut bersikap ramah, melayani dengan baik dan benar serta berkomunikasi dan memberikan informasi secara cepat dan akurat. Hal ini dapat dilakukan dengan menerapkan pola S3 yaitu senyum, salam, sapa.

4. Kenyamanan

Kenyaman yang dimaksud disini adalah nyaman dalam sarana, fasilitas layanan dan sikap dari pustakawan di bagian layanan. Hal ini berhubungan dengan penataan ruang baca serta ruang koleksi yang ditata seindah dan semenarik mungkin. Perlu juga ditambahkan dekorasi serta pendingin ruangan yang memadai dan yang terpenting adalah lampu penerangan. Semua hal tersebut di atas bertujuan untuk memberikan rasa nyaman, senang dan betah di perpustakaan. Sikap pustakawan yang baik juga memberikan rasa nyaman bagi pengunjung karena semua orang pasti akan merasa senang dan nyaman bila dilayani dengan baik, ramah, dan senyum.

(2) Kendala Pelayanan Prima di Perpustakaan

Upaya dan usaha dalam memberikan layanan prima kepada pengunjung perpustakaan sudah dilakukan, berbagai perubahan dan perbaikan di bidang layanan, sarana dan prasarana juga sudah dilakukan. Namun, berbagai usaha dan upaya di atas belum juga memberikan hasil yang maksimal bahkan masih jauh dari harapan. Pihak perpustakaan dan pustakawan menyadari bahwa dalam pelaksanaannya harus menghadapi berbagai kendala yaitu :

1. Kurang Responsif

Kurangnya responsif pustakawan terhadap layanan masih menjadi hal yang susah untuk diperbaiki di semua perpustakaan. Kondisi ini berkaitan dengan masih rendahnya kinerja

pustakawan dan rasa memiliki.

2. Kurang Informatif

Informasi yang ada di perpustakaan dan harusnya disampaikan kepada masyarakat masih banyak yang tidak terkelola dengan baik bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

3. Kurang Koordinasi

Masih banyak unsur-unsur yang ada di perpustakaan yang berkaitan satu sama lain kurang koordinasi akibatnya sering terjadi salah informasi, tumpang tindih informasi bahkan pertentangan kebijakan antara bagian yang satu dengan bagian yang lainnya.

4. Birokratis

Birokratis masih menjadi kendala yang susah dihilangkan karena semua pekerjaan dan kegiatan berkaitan dengan aturan dan kebijakan pimpinan. Semua pekerjaan di perpustakaan harus mendapatkan persetujuan dari atasan tertinggi sampai akhirnya bisa dikerjakan oleh bawahan, yang mana proses tersebut memerlukan waktu yang panjang dan lama serta terkesan bertele-tele.

5. Tidak Mendengar Aspirasi Masyarakat

Dalam melaksanakan tugasnya, pustakawan bagian layanan kebanyakan tutup telinga dengan berbagai keluhan dan aspirasi yang berasal dari pengunjung perpustakaan ataupun masyarakat sekitar. Padahal aspirasi dan keluhan tersebut bertujuan untuk kemajuan dan pengembangan perpustakaan kedepan agar menjadi lebih baik.

6. *In-Efisien*

Seringkali persyaratan yang diminta oleh perpustakaan tidak sesuai dengan layanan yang diberikan oleh petugas.

(3) Modal Sikap Melayani dengan Baik

Pelayanan prima adalah salah satu layanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pengunjung perpustakaan guna memberi rasa puas kepada pengunjung. Agar layanan prima bisa diterapkan di perpustakaan, diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas dan mempunyai kemampuan handal di bidangnya. Tidak hanya itu, modal sikap yang baik harus dimiliki karena berpengaruh terhadap sikap dan tindakan dalam memberikan layanan kepada pengunjung.

Pengunjung perpustakaan harus dilayani dengan baik dalam mencari sumber informasi, rasa nyaman merupakan hal yang sangat penting, pengunjung juga harus mendapatkan rasa empati dari pustakawan serta dilayani dengan sikap dan perilaku yang baik dan ramah. Di sinilah pustakawan dituntut profesional di bidangnya karena pustakawan profesional akan bekerja dengan baik dan penuh dengan rasa tanggung jawab.

Pustakawan sebagai penghubung antara sumber informasi di perpustakaan dengan

pengunjung harus dapat memberikan solusi dengan menjadi jembatan antara keduanya (Sujatna, 2018). Pustakawan diharapkan tahu dan belajar tentang berbagai jenis sumber informasi serta lokasinya di perpustakaan maupun yang bisa diakses melalui media online. Bagi pustakawan layanan prima merupakan upaya maksimal dalam memberikan layanan kepada pengunjung guna memenuhi harapan dan kebutuhan informasi.

Sikap pustakawan berhubungan dengan etika profesi, dimana etika profesi berisi norma-norma atau peraturan yang harus dipatuhi dan dihindari oleh seluruh anggota profesi ketika sedang melaksanakan tugasnya (Suwarno, 2010). Sikap pustakawan dalam memberikan layanan memberikan pengaruh pada kepuasan pengunjung. Modal sikap yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam pelayanan prima adalah :

1. Mempunyai kepribadian yang baik antara lain mau menolong orang lain, rendah hati, peka terhadap kebutuhan orang lain, sabar, ramah, tekun, teliti, komunikatif dan terbuka.
2. Mempunyai iman yang baik. Iman yang baik menjadikan seseorang penuh kasih sayang, perhatian, peduli dengan lingkungan sekitar, penguasaan dirinya baik, berdedikasi, mempunyai komitmen yang baik dan sebagainya. Iman yang baik merupakan modal yang kuat dan penting dalam pembentukan karakter seseorang. Dan itu semua tercermin dari segala tindakan dan ucapannya.
3. Disiplin dalam bekerja
Sikap profesional pustakawan dapat diwujudkan dengan mendisiplinkan diri sendiri terlebih dahulu, sebelum mengharap orang lain atau pengunjung perpustakaan disiplin dalam mengikuti aturan perpustakaan.
4. Berpikir positif
Pikiran positif mempunyai pengaruh besar terhadap sifat dan karakter pustakawan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Pikiran positif akan membentuk karakter seorang pustakawan yang baik, empati terhadap orang lain serta bekerja keras dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Hal tersebut akan mewujudkan pelayanan prima di perpustakaan.
5. Empati
Empati yang dimaksud di sini adalah bagaimana pustakawan bisa memahami pikiran, perasaan, kebutuhan serta bisa menempatkan diri kepada para pengunjung perpustakaan. Empati juga diperlukan ketika pustakawan menghadapi pengunjung dengan berbagai karakter dan keinginan yang berbeda-beda, bagaimana seorang pustakawan dituntut profesional sehingga mampu memberikan layanan prima.
6. Komitmen melayani pengunjung
Komitmen di sini sangat diperlukan karena tanpa komitmen yang tinggi seorang pustakawan

tidak akan bisa bekerja dengan profesional dan memberikan layanan prima.

(4) Sikap Melayani yang Baik

Sebelum memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung, seorang pustakawan harus memiliki modal dasar sikap yang baik karena berkaitan dengan sikap dan karakter. Sikap merupakan keadaan pikiran seseorang yang dipengaruhi oleh perasaan, gagasan dan tindakan. Sikap yang baik yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam memberikan layanan kepada pengunjung di perpustakaan antara lain :

1. Profesional

Profesionalisme pustakawan dapat diartikan sebagai pelaksanaan kegiatan perpustakaan yang berdasarkan atas keahlian, tanggung jawab, pengabdian serta kinerja yang tidak dapat diambil alih oleh profesi lain yang bukan pustakawan (Hartono, 2016). Pustakawan profesional selalu mengembangkan diri, kemampuan serta keahliannya agar bisa menghasilkan suatu karya yang bermutu dan berguna bagi pengunjung perpustakaan dan berusaha memberikan layanan yang baik. Sikap profesional pustakawan dalam memberikan layanan antara lain :

- a. Menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kepustakawan.
- b. Mempunyai motivasi dan semangat kerja yang tinggi dalam melaksanakan tugas-tugas kepustakawan.
- c. Mempunyai standar mutu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaan.
- d. Disiplin dan efisien dalam waktu, tugas dan sebagainya.
- e. Saling menghargai dan menghormati satu sama lain.
- f. Bekerja keras dan memberikan yang terbaik bagi perpustakaan.
- g. Bertanggung jawab dengan pekerjaan.
- h. Selalu mengembangkan dan mengisi diri dengan ilmu di bidang kepustakawan.

2. Memiliki kewenangan dan tanggung jawab yang jelas

Bagian layanan harus menetapkan kewenangan dan tanggung jawab dengan terstruktur dan jelas kepada masing-masing petugas di bagian layanan. Hal ini memudahkan petugas bagian layanan dalam bekerja serta mengambil kebijakan ketika ada suatu permasalahan yang berhubungan dengan layanan.

3. Menganggap semua pekerjaan adalah penting

Di sini sangat diperlukan rasa kepedulian dan memiliki dari pustakawan bagian layanan karena berhubungan dengan berbagai macam permintaan dan pertanyaan dari pengunjung.

4. Fleksibel

Sikap ini diperlukan ketika menghadapi pengunjung perpustakaan yang merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan, di sini pustakawan harus bisa memberikan solusi dan kebijakan yang baik sehingga pengunjung perpustakaan merasa puas dengan layanan yang diberikan.

5. Menjadi pendengar yang baik

Pustakawan yang bertugas di bagian layanan harus bisa menjadi seorang pendengar yang baik bagi pengunjung. Pendengar yang baik harus bisa menerapkan beberapa cara antara lain :

- a. Tidak berbicara ketika orang lain berbicara.
- b. Menghindari gangguan.
- c. Mendengarkan dengan baik apa yang dikatakan oleh lawan bicara.
- d. Mencerna setiap pembicaraan lawan bicara.
- e. Memberikan umpan balik kepada pembicara.

6. Memberikan perhatian lebih kepada pengunjung

Perhatian lebih di sini bertujuan untuk memberikan rasa puas kepada pengunjung sehingga pelayanan prima bisa terwujud.

Dalam memberikan layanan kepada pengunjung, cara melayani dan sikap yang ditunjukkan oleh pustakawan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan. Oleh karena itu, pustakawan dituntut lebih meningkatkan kualitas dan sumber daya manusia sehingga profesional di bidangnya masing-masing. Profesionalisme pustakawan akan tercapai dengan modal dasar yang kuat yaitu sikap dan karakter yang baik yang berkomitmen untuk bekerja dengan tanggung jawab dan sepenuh hati.

(5) Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan oleh pustakawan dalam suatu perpustakaan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

1. Manajemen perpustakaan

Kesanggupan suatu perpustakaan dalam mengatur dan mengelola organisasinya dapat kita lihat dari visi dan misi perpustakaan, sistem pengadministrasian, layanan, penempatan staf dan pegawai sesuai dengan ilmu dan keahliannya, struktur organisasi serta tugas dan tanggung jawabnya.

2. Kemampuan dalam memenuhi kebutuhan informasi

Suatu perpustakaan dikatakan sukses dan maju jika bisa memenuhi kebutuhan informasi para pengunjung dan masyarakat sekitar. Dengan terpenuhinya hal tersebut maka kepuasan pemustaka akan tercapai.

3. Sikap pustakawan layanan

Kepuasan pengunjung perpustakaan dipengaruhi oleh banyak faktor tetapi yang terpenting adalah faktor sikap pustakawan dalam memberikan layanan. Sikap yang baik, ramah tamah, membantu pengunjung dalam mencari informasi dengan senang hati serta bertutur kata yang baik dan lemah lembut merupakan beberapa sikap pustakawan yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

(6) Tat Twam Asi ajaran kesamaan martabat manusia

Tat Twam Asi adalah ajaran kesusilaan tanpa batas yang merupakan filsafat agama Hindu (Suhardana, 2010). Tat Twam Asi dalam filsafat Hindu mengajarkan tentang kesosialan tanpa batas, ia adalah kamu, saya adalah kamu dan segala makhluk adalah sama sehingga menolong orang lain berarti menolong diri sendiri dan menyakiti orang lain adalah menyakiti diri sendiri (Admaja et al., 2010). Ajaran Tat Twam Asi dinyatakan indentik dengan sila kedua Pancasila yaitu kemanusiaan yang adil dan beradab. Dapat dikatakan bahwa menghayati ajaran Pancasila sama artinya melaksanakan ajaran Veda. Tat Twam Asi juga merupakan ajaran moral yang bernafaskan Hindu yang merupakan wujud nyata dalam kehidupan masyarakat sehari-hari.

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa Tat Twam Asi berarti itu adalah kamu. Kalimat tersebut menekankan sisi ketuhanan dari jiwa manusia. Dalam Chandogya Upanisad (Radhakrishnan, 2008) dijelaskan tentang Tat Twam Asi yaitu

*Sa ya eso ' nima aitat atmyam idam sarvam, tat sasatyam, sa
atma; tat tvam asi, svetaketo iti; bhuya eva ma, bhagavan,
vijnapayatv iti, tatha, saumya, iti hovaca.*

Chandogya Upanisad VI.8.7

Artinya :

“Yang itu adalah sari paling halus atau akar dari semuanya, seluruh alam semesta menjadikannya sebagai Atmannya. Itulah kebenaran. Itulah Atman Tat Twam Asi,” Svetaketu. “Mohonlah junjunganku, ajarkanlah kepada hamba lebih jauh lagi.” “Baiklah anakku,” kata beliau.

1. Ajaran kesamaan martabat manusia

Tat Twam Asi merupakan ajaran kesamaan martabat manusia maksudnya semua manusia terlahir dengan derajat dan martabat yang sama. Oleh karena itu manusia harus saling mencintai dan menghargai. Cinta kasih antarsesama manusia merupakan hal yang sangat penting dan utama.

Atman yang ada di dalam diri manusia merupakan percikan sinar suci Tuhan Yang Maha Esa adalah atman yang sama pada tiap orang. Percikan sinar suci-Nya berupa atman ada dimana-mana ada di setiap tubuh manusia. Jadi atman yang ada dalam diri kita sama dengan atman yang ada dalam diri orang lain. Oleh karena itu umat manusia seharusnya hidup secara rukun, aman, tentram dan damai. Tat Twam Asi merupakan pedoman dasar bagi masyarakat agar bisa hidup harmonis, tolong-menolong, saling menghormati dan saling menghargai satu sama lain.

2. Berbagai perbedaan manusia

Secara fisik manusia mempunyai banyak perbedaan satu sama lain. Perbedaan tersebut disebabkan oleh beberapa hal yaitu :

- a. Perbedaan jenis kelamin.
- b. Perbedaan sifat.
- c. Perbedaan pekerjaan atau profesi.
- d. Perbedaan wangsa atau soroh.
- e. Perbedaan agama.

Perbedaan tersebut di atas dapat diredam manakala umat manusia memahami makna Tat Twam Asi dimana meskipun setiap manusia mempunyai perbedaan tetapi mereka adalah saudara dan keluarga besar.

3. Toleransi dalam Tat Twam Asi

Tat Twam Asi merupakan ajaran yang menyamakan semua manusia dihadapan Tuhan. Manusia diciptakan mempunyai derajat yang sama, tidak ada manusia yang derajatnya lebih tinggi ataupun lebih rendah dihadapan Tuhan. Hal tersebut dapat kita lihat dalam proses kremasi umat Hindu, dimana semua abu jenazah umat Hindu akan ketemu di lautan atau sungai. Tidak ada abu jenazah yang pengabenannya menggunakan Bade. Lautan atau sungai menjadi bukti dan saksi bahwa kita semua adalah bersaudara dan keluarga besar. Yang masing-masing mempunyai atman yang sama. Jika semua manusia menyadari makna Tat Twam

Asi maka semua akan hidup harmonis, rukun dan damai serta mempunyai jiwa toleransi, jiwa tenggang rasa, saling tolong-menolong dan saling menghargai satu sama lain dengan penuh rasa kasih sayang.

(7) Tat Twam Asi dalam mewujudkan pelayanan prima di perpustakaan menurut Kitab Sarasamuccaya.

Dalam Kitab Sararamuccaya (Kajeng, 2003) dapat ditemukan sloka-sloka yang berkaitan dengan ajaran Tat Twam Asi diantaranya :

1. Tidak menyimpang dari ajaran Dharma.

Semua orang sesungguhnya adalah saudara kita, hendaknya kita tidak berpikir, berkata ataupun berbuat yang tidak baik apalagi menyakiti hati orang lain. Orang yang jujur dan selalu berkata benar akan berhasil mengendalikan keinginannya dan mereka selalu menjalankan ajaran Dharma. Hal ini dinyatakan dalam sloka di dalam kitab Sarasamuccaya berikut :

Sloka 41

na tata parasya sandadhyat pratikulam yadatmanah, esa sampsepato dharma kamadanyat pravartate.

Artinya :

Maka yang harus anda perhatikan, jika ada hal yang ditimbulkan oleh perbuatan, perkataan dan pikiran, yang tidak menyenangkan dirimu sendiri, malahan menimbulkan duka yang menyebabkan sakit hati, perbuatan itu jangan hendaknya anda lakukan kepada orang lain; jangan tidak memukul baju di badan sendiri, perilaku anda yang demikian, itulah dharma namanya; penyelewengan ajaran dharma, jangan hendaknya dilakukan.

Dari sloka diatas dapat dijelaskan bahwa agar terwujud layanan prima , maka pustakawan dibagian layanan hendaknya dalam berbuat dan bekerja tidak menyimpang dari ajaran agama dan mengedepankan kejujuran.

2. Kendalikan pikiran, perkataan dan perbuatan

Berpikir, berkata dan berbuat yang baik terhadap sesame merupakan yang merupakan saudara kita juga, maka kita perlu pengendalian diri. Hal ini dinyatakan dalam sloka di dalam kitab Sarasamuccaya berikut :

Sloka 77

*kayena manasa vaca yadabhiksnam nisevyate,
tadevapaharatyenam tasmad kalyanamacaret.*

Artinya :

Sebab yang membuat orang dikenal, adalah perbuatannya, pikirannya, ucapan-ucapannya; hal itulah yang sangat menarik perhatian orang, untuk mengetahui kepribadian seseorang; oleh karena itu hendaklah yang baik itu selalu dibiasakan dalam laksana, perkataan, dan pikiran.

Sloka diatas menjelaskan bahwa pustakawan harus bersikap, berkata dan berpikir yang baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya guna terwujud pelayanan prima di perpustakaan.

3. Tinggalkan sifat dengki dan iri hati

Agar selalu terbina hubungan baik dengan orang lain, maka kita tidak boleh dengki, iri hati dan menginginkan milik orang lain. Yang harus dilakukan adalah mengembangkan sikap cinta kasih, pengendalian diri dan tidak melanggar ajaran agama. Hal ini dinyatakan dalam sloka di dalam kitab Sarasamuccaya berikut :

Sloka 89

*Sada samahitam citta naro bhutesu dharayet,
Nabhidhyayenne sprhayennabaddham cintayedasat.*

Artinya :

Nah inilah yang hendaknya orang perbuat, perasaan hati cinta kasih kepada segala makhluk hendaklah itu tetap dikuatkan, janganlah menaruh dengki iri hati, janganlah menginginkan dan jangan merindukan sesuatu yang tidak ada, ataupun sesuatu yang tidak halal; janganlah hal itu dipikir-pikirkan.

Dari penjelasan sloka diatas dapat disimpulkan bahwa sifat iri hati dan dengki harus dijauhi oleh pengelola perpustakaan. Hal ini erat kaitannya dengan kerjasama antar pengelola perpustakaan.

4. Kesabaran adalah kekayaan utama

Kesabaran merupakan tiang utama agar terbina hubungan yang baik dan harmonis dengan sesama umat manusia. Setiap manusia harus bisa saling memaafkan dalam menjalani kehidupan dengan cara mengendalikan kemarahan. Hal ini dinyatakan dalam sloka di dalam kitab Sarasamuccaya berikut :

Sloka 93

natah srimattara kincidanyat pathyatara tatha

prabhavisnorytha tata ksama sarvatra sarpvada.

Artinya :

Kesabaran hati itulah merupakan kekayaan yang paling utama; itu adalah sebagai emas dan permata orang yang mampu dalam memerangi kekuatan hawa nafsu, yang tidak ada melebihi kemuliannya. Akan tetapi ia juga puncaknya pathya; pathya disebut patadanapeta, yang tidak kasar, sesat dari jalan yang benar, melainkan tetap selalu merupakan pedoman untuk mencapai setiap apa yang akan ditempuh sepanjang waktu (tidak memilih waktu).

Sloka diatas menguraikan bahwa kesabaran merupakan landasan sikap bagi seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan. Bagaimanapun sikap pengunjung, sebisa mungkin pustakawan harus menghadapi dengan penuh kesabaran agar terwujudnya pelayanan prima.

5. Kemarahan adalah sumber musuh

Ketika manusia mampu untuk mengendalikan amarah, maka ia tidak akan mempunyai musuh. Dapat dijelaskan bahwa orang yang penuh dengan kesabaran akan menjadi orang baik sebaliknya orang yang pemarah akan selalu diikuti oleh ketidakbaikan. Yang paling penting adalah pengendalian diri dan menghindari perbuatan yang dilarang oleh agama. Hal ini dinyatakan dalam sloka di dalam kitab Sarasamuccaya berikut :

Sloka 105

kruddhah papain kurute kruddho hanyad gurunapi,

kruddhah parusaya vaca narah sadhunapi ksipet.

Artinya :

Maka orang yang dikuasai oleh nafsu murkanya, tak dapat tidak niscaya ia melakukan perbuatan jahat, sampai akhirnya dapat membunuh guru, dan sanggup ia menunu hati seorang yang saleh, yaitu menyerang akan dia dengan kata-kata yang kasar.

Dari uraian sloka diatas dapat dijelaskan bahwa layanan prima di perpustakaan erat hubungannya dengan sikap dan prilaku pustakawannya. Dia harus bisa mengendalikan amarahnya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.

6. Jangan berkata kasar

Manusia yang memahami bahwa mereka adalah bersaudara, maka dia tidak akan pernah berkata kasar dengan sesama. Mereka akan berkata mengenai hal-hal yang baik sehingga membuat senang hati orang yang mendengarkannya. Hal ini dinyatakan dalam

sloka di dalam kitab Sarasamuccaya berikut :

Sloka 117

*dve karmani narah kurvaniha loke mahiyate,
abruvan parusam kincidasato narthayamstathe*

Artinya :

Maka hamba berpendapat, bahwa adalah dua macam perbuatan yang menyebabkan orang terpuji, misalnya sekali-kali tidak mengucapkan perkataan kasar, pun sekali-kali tidak memikir-mikirkan perbuatan yang tidak layak; orang yang berkeadaan demikianlah yang terpuji di dunia.

Sloka diatas menguraikan bahwa hendaknya kita jangan berkata yang tidak baik atau kasar kepada siapapun. Begitu juga dengan seorang pustakawan, sebisa mungkin tidak berkata yang kasar kepada siapapun di lingkungan kerjanya demi mewujudkan pelayanan prima kepada pengunjung. Perkataan yang baik adalah awal dari pelayanan prima.

7. Susila atau berbuat baik

Semua manusia seyogyanya selalu berbuat, berpikir dan berkata yang baik dengan sesamanya. Sudah menjadi hukum alam bahwa perbuatan yang baik akan dibalas dengan kebaikan begitu sebaliknya. Hal ini dinyatakan dalam sloka di dalam kitab Sarasamuccaya berikut :

Sloka 156

*tasmad vakkayacittaistu nacaredasubham narah
subhasubham hyacarati tasya tasyasnute phalam.*

Artinya :

Oleh karenanya, inilah harus diusahakan orang, jangan dibiarkan kata-kata laksana dan pikiran melakukan perbuatan buruk, karena orang yang melakukan sesuatu yang baik, kebaikanlah diperolehnya; jika kejahatan merupakan perbuatannya, celaka yang ditemukan olehnya.

Uraian sloka diatas menjelaskan bahwa jika kita berbuat baik maka kebaikanlah yang diterima begitu sebaliknya. Untuk mewujudkan layanan yang baik yaitu layanan prima di perpustakaan, maka pustakawan juga harus berbuat baik kepada pengunjung perpustakaan.

8. Bergaulah dengan orang sadhu

Orang sadhu atau berbudi luhur selalu bertindak santun dan berbuat serta berpikir dengan

penuh kebajikan. Ulas asih dan suka menolong merupakan sifat-sifat orang sadhu juga. Siapapun yang bergaul atau bersahabat dengan orang sadhu maka ia akan dipenuhi dengan sikap yang baik dan terpuji serta tidak pemaarah. Hal ini dinyatakan dalam sloka di dalam kitab Sarasamuccaya berikut :

Sloka 305

sadbhireva sahasita sabdhih kurvita sangatim

sadbhivivadam maitrin va nasadbhih kincidacaret

Artinya :

Jika anda berkawan, maka hendaklah orang yang berbudi luhur saja menjadi kawan anda; jika hendak mencari persaudaraan orang yang berbudi luhur itu anda usahakan untuk dijadikan persaudaraan; andai kata sampai berbantah sekalipun, apalagi jika bersahabat, hendaklah dengan orang yang baik budi itu; sebab mustahil tidak akan tidak kelimpahan budi luhur itu (jika telah bergaul dengan sang sadhu).

Sloka diatas menjelaskan bahwa pergaulan sangat berpengaruh terhadap sikap dan tingkah laku seseorang. Jika kita bergaul dengan orang sadhu, maka sikap dan perbuatan baiklah yang akan mengelilingi kita. Begitu juga dengan pustakawan, dia harus berteman dan bergaul dengan orang yang bisa memberikan dukungan dan support untuk kemajuan pengetahuan di bidangnya.

(8) Simpulan

Pelayanan prima merupakan upaya dan usaha secara maksimal yang diupayakan oleh perpustakaan maupun pustakawan dalam mewujudkan perpustakaan yang bisa berkontribusi dan bermanfaat bagi masyarakat sekitar.

Dalam upaya menerapkan layanan prima diperpustakaan ada empat hal yang harus dilakukan yaitu kecepatan dan keakuratan dalam penemuan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung, kemudahan dalam menemukan lokasi perpustakaan, sikap ramah tamah dan saling menolong pustakawan dalam melayani pengunjung perpustakaan serta kenyamanan dan rasa aman pengunjung selama di perpustakaan. Hal tersebut diatas merupakan syarat yang harus dipenuhi perpustakaan untuk mewujudkan layanan prima.

Sikap pustakawan juga mempunyai pengaruh yang besar dalam memberikan kepuasan layanan bagi pengunjung perpustakaan. Sebagus apapun suatu perpustakaan tanpa dilandasi oleh sikap yang baik dari pengelolanya, maka perpustakaan tersebut tidak akan bisa berperan baik untuk pengunjung dan masyarakat sekitar. Disini pustakawan harus menyadari profesinya

dan bekerja dengan tulus dari hati. Tat twam asi adalah ajaran Hindu yang mengajarkan tentang kesamaan martabat manusia yang lebih dikenal dengan “aku adalah kamu dan kamu adalah aku”. Hal ini mengandung pengertian bahwa untuk mewujudkan sesuatu yang baik, maka kita menganggap orang lain adalah diri kita sendiri. Jika menyakiti orang lain sama dengan menyakiti diri sendiri. Ajaran ini sesuai dengan tujuan perpustakaan mewujudkan pelayanan prima. Ketika seorang pustakawan memberikan layanan kepada pengunjung, maka ia menganggap sedang melayani diri sendiri dan tidak mungkin melayani dengan rasa marah, benci, iri hati, berkata kasar dan perbuatan tidak baik lainnya. Tat twam asi akan menghindarkan seseorang dari perbuatan dan sikap yang tidak baik

Daftar Pustaka

- Admaja, I. M. N., Arniati, I. A. K., & Yudari, A. A. K. S. (2010). *Etika Hindu*. Paramita.
- Cahyono, T. Y. (n.d.). *Optimalisasi Layanan Prima di Perpustakaan*. 12.
- Hartono. (2016). *Kompetensi Pustakawan Profesional*. Calpulis.
- Ibrahim, A. (2014). *Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima Dengan Sistem Temu Kembali Informasi Berbasis Digital*. 2(2), 10.
- Kajeng, I. N. (2003). *Sarasamuccaya-dengan Teks Bahasa Sansekerta dan Jawa Kuna*. Paramita.
- Perpustakaan Nasional RI. (2010). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Perpustakaan Nasional RI.
- Radhakrishnan, S. (2008). *Upanisad-Upanisad Utama*. Paramita.
- Rhoni. (2017). *Pustakawan Profesional di Era Digital*. Suluh Media.
- Suhardana, K. (2010). *Tat Twam Asi Ajaran Kesamaan Martabat Manusia*. Paramita.
- Sujatna. (2018). *Inovasi Pustakawan Zaman Now*. Mahara Publishing.
- Sumekar, S. (2009a). *Layanan Prima Perpustakaan*. Perpustakaan Nasional RI.
- Sumekar, S. (2009b). *Layanan Prima Perpustakaan*. Perpustakaan Nasional RI.
- Suwarno, W. (2010). *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*. Ar-Ruzz Media.
- Tim. (2003). *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*.