



Conflict Management in Information Services at the Library

Manajemen Konflik pada Layanan Informasi di Perpustakaan

Muhammad Reza Nur Rizky*, Anis Masruri

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Indonesia)

rizkys.official21@gmail.com

Received July 2023

Accepted December 2023

Abstract

This study aims to understand conflict management in the context of library services. The method used is Library Research research which is included in the qualitative category, allowing data collection through the search of relevant written works. This study applies Ross's theory of conflict management. The research results show that the library is a complex environment that involves various potential conflict factors, including human resources, tasks, decision makers, rights and authority, as well as communication in information services. Examples of conflicts that can occur include dissatisfaction of library users, discrepancies between physical collections and online catalogs, to acts of vandalism or violations in the library. The conclusion of this study is that by understanding and applying conflict management steps such as problem solving, superordinate goals, and third-party mediation, libraries can reduce conflict and prevent its negative impact. Thus, conflict management plays a crucial role in maintaining balance and improving the quality of library services amid the growing complexity.

Keywords – Conflict management, library services, quality of service

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami manajemen konflik dalam konteks layanan perpustakaan. Metode yang digunakan adalah penelitian *Library Research* yang termasuk dalam kategori kualitatif, memungkinkan pengumpulan data melalui penelusuran karya tulis yang relevan. Penelitian ini menerapkan teori Ross tentang manajemen konflik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perpustakaan merupakan lingkungan kompleks yang melibatkan berbagai faktor potensial konflik, termasuk sumber daya manusia, tugas, pembuat keputusan, hak dan wewenang, serta komunikasi dalam pelayanan informasi. Contoh konflik yang dapat terjadi meliputi ketidakpuasan pemustaka, ketidaksesuaian antara koleksi fisik dan katalog *online*, hingga tindakan vandalisme atau pelanggaran di perpustakaan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa dengan memahami dan menerapkan langkah-langkah manajemen konflik seperti *problem solving*, *superordinate goals*, dan *third-party mediation*, perpustakaan dapat mengurangi konflik dan mencegah dampak negatifnya. Dengan demikian, manajemen konflik memiliki peran krusial dalam menjaga keseimbangan dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di tengah kompleksitas yang terus berkembang.

Kata kunci – Manajemen konflik, layanan perpustakaan, kualitas layanan

How to cite this article:

Rizky, M. R. N., & Masruri, A. (2023). Manajemen Konflik pada Layanan Informasi di Perpustakaan. *Educaniora: Journal of Education and Humanities*, 1(3), 123–129.
<https://doi.org/10.59687/educaniora.v1i3.73>

A. Pendahuluan

Perpustakaan, sebagai entitas pengelola informasi, dituntut untuk mencapai standar kinerja yang tinggi, memperbaiki kualitas layanan, serta beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi dan globalisasi informasi terkini (Endarti, 2022). Seiring dengan perkembangan perpustakaan, kompleksitas operasionalnya semakin meningkat, melibatkan aspek-aspek seperti sumber daya manusia, tugas-tugas, pembuat keputusan, hak dan wewenang, komunikasi, dan proses pelayanan informasi. Perpustakaan berfungsi sebagai lembaga yang menyediakan akses ke berbagai informasi dan berperan sebagai penunjang proses belajar bagi masyarakat umum dan civitas akademisi. Perpustakaan mengelola berbagai jenis informasi, baik dalam bentuk tercetak seperti buku dan koleksi referensi, maupun dalam bentuk elektronik.

Konflik merupakan proses pertentangan yang diekspresikan antara dua pihak atau lebih yang saling bergantung mengenai objek konflik, dengan pola perilaku dan interaksi konflik yang menghasilkan keluaran konflik (Sudarmanto *et al.*, 2021). Perpustakaan, sebagai tempat yang melibatkan interaksi antara berbagai individu dengan latar belakang yang berbeda, berpotensi untuk mengalami konflik. Konflik yang terjadi di organisasi, termasuk perpustakaan, dapat memiliki dampak positif maupun negatif. Dalam konteks tertentu, konflik dapat memberikan dampak positif bagi organisasi. Konflik yang umum terjadi di perpustakaan adalah antara pemustaka dan pustakawan, seperti dalam proses pelayanan informasi. Misalnya, kasus di mana pemustaka tidak dapat menemukan koleksi yang seharusnya ada di rak buku, tetapi terdaftar sebagai tersedia di Katalog Akses Publik Online (OPAC). Dalam situasi ini, pustakawan dituntut untuk memberikan respon yang baik dan solutif untuk mencegah timbulnya konflik dalam proses pelayanan informasi (Susilawati & Masruri, 2023). Keluhan pemustaka mungkin tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan koleksi, tetapi juga berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan. Menangani keluhan pemustaka merupakan tantangan signifikan bagi pustakawan. Oleh karena itu, sangat penting untuk menerapkan manajemen konflik dan kontrol emosional agar respons terhadap situasi konflik di perpustakaan tidak dipengaruhi oleh perasaan emosional pribadi.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan ilmiah yang dirancang untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Proses ini melibatkan serangkaian teknik mulai dari tahap pendataan hingga analisis. Dalam studi ini, penulis menerapkan metode Library Research, yang merupakan bagian dari penelitian kualitatif. Menurut Hardani *et al.* (2020), pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengakses data melalui penelusuran literatur yang relevan. Tahap pengumpulan data melibatkan survei literatur yang relevan dengan topik penelitian, seperti buku, laporan, artikel, jurnal, dan lain-lain. Sari dan Asmendri (2020) menunjukkan bahwa metode ini efektif dalam mengumpulkan fakta dan perspektif dalam bentuk tulisan dengan meneliti beragam sumber literatur yang terkait dengan isu penelitian. Setelah pengumpulan data, penelitian dilanjutkan dengan tahap kajian dan analisis. Dalam tahap ini, peneliti menerapkan teori dan pendekatan khusus untuk analisis data, yaitu model analisis data Miles Huberman. Semua tahapan ini dilakukan dengan tujuan untuk mencapai hasil penelitian yang diinginkan. Oleh karena itu, metodologi penelitian ini memberikan kerangka kerja yang sistematis dan ilmiah, memastikan bahwa penelitian dapat mencapai tujuan yang ditetapkan secara efektif dan efisien.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Konflik

Konflik, menurut Hocker dan Wilmot, dapat ditafsirkan sebagai interaksi antara pihak yang saling bergantung, dimana terdapat perbedaan dalam persepsi tujuan dan imbalan, dan terjadinya intervensi dari pihak ketiga. Di sisi lain, Robbins (tanggal tidak tersedia) mendefinisikan konflik sebagai proses dimana satu pihak, yaitu pihak A, dengan sengaja melakukan aksi untuk mengimbangi upaya yang dilakukan oleh pihak B, hal ini dilakukan dengan cara menghalangi akses atau peluang yang sama untuk mencegah B mencapai tujuan atau memajukan kepentingannya (Sudarmanto, *et al.*, 2021).

Putman dan Pool memberikan penjelasan lebih lanjut bahwa konflik merujuk pada interaksi antara individu, kelompok, atau organisasi yang memiliki tujuan atau makna yang saling bertentangan. Dalam konteks ini, orang dianggap sebagai penghambat yang memiliki potensi untuk menghalangi pencapaian tujuan yang diinginkan (Benjamin, *et al.*, 2017). Berdasarkan penafsiran di atas, dapat disimpulkan bahwa konflik merupakan interaksi antara individu, kelompok, atau organisasi yang memiliki perbedaan dalam persepsi tujuan atau makna. Dalam pandangan ini, konflik muncul ketika orang lain dipandang sebagai penghambat yang memiliki potensi untuk menghalangi pencapaian tujuan yang diinginkan. Konflik dapat dianalogikan seperti bumbu dapur dalam proses memasak. Jika penambahan bumbu tidak tepat, rasa masakan dapat menjadi tidak sesuai. Hal yang sama berlaku dalam konflik, kesalahan dalam pendekatan manajemen konflik dapat berdampak besar, konflik pun dapat berlarut-larut tanpa penyelesaian yang jelas. Sebelum konflik dapat terselesaikan atau solusi dapat ditemukan, penting untuk menggunakan pendekatan-pendekatan yang paling efektif dalam manajemen konflik (Sampe, *et al.*, 2022).

2. Manajemen Konflik

Manajemen konflik, menurut Ross (dikutip dalam Eko Sudarmanto, *et al.*, 2021), melibatkan serangkaian langkah yang diambil oleh pelaku atau pihak ketiga dengan tujuan untuk mengarahkan perselisihan menuju hasil tertentu. Hasil ini dapat berupa penyelesaian konflik, dan bisa menghasilkan ketenangan, dampak positif, kreativitas, dan kesepakatan, atau bahkan agresivitas. Irvine, seperti yang dikutip oleh Benjamin *et al.* (2017), menjelaskan bahwa manajemen konflik adalah strategi yang digunakan oleh organisasi dan individu untuk mengidentifikasi dan mengelola perbedaan. Strategi ini bertujuan untuk mengurangi kerugian manusia dan finansial serta mengelola konflik dengan cara yang menyenangkan. Hal ini membuat konflik menjadi sumber inovasi dan perbaikan. Menggabungkan penjelasan di atas, manajemen konflik dapat diartikan sebagai sebuah rangkaian strategi yang membentuk tindakan yang dilakukan oleh sebuah lembaga dalam mengelola konflik. Tujuan utamanya adalah mencapai kesepakatan yang mufakat dan mengurangi dampak negatif yang mungkin terjadi dalam lembaga atau institusi tersebut. Manajemen konflik juga dapat dipandang sebagai proses penataan strategi konflik sebagai rencana untuk mengelola konflik (Kusworo, 2019). Jika tidak dikendalikan, konflik dapat terus bertumbuh menjadi konflik destruktif, di mana sumber-sumber organisasi yang seharusnya digunakan untuk meningkatkan produktivitas justru digunakan untuk merusak atau menghancurkan lawan konflik. Menurut Rhoni Rodin dan Cut Afrina (2023), pengertian manajemen konflik mencakup serangkaian tindakan yang dilakukan secara rasional dan seimbang oleh para pelaku konflik atau pihak ketiga. Fokus penataan ini adalah pada proses komunikasi antara para pelaku konflik dan pihak ketiga, serta bagaimana interaksi tersebut memengaruhi interpretasi dan kepentingan yang terlibat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa manajemen konflik adalah proses sistematis yang dilakukan dengan tujuan untuk mengarahkan dan mengendalikan konflik agar dapat diresolusikan dengan cara yang efektif dan efisien.

3. Konflik dalam Layanan Informasi di Perpustakaan

Dalam dunia perpustakaan, peran pustakawan sebagai penghubung antara perpustakaan dan pemustaka sangatlah penting. Sebagai profesional, pustakawan perlu memiliki kompetensi khusus dalam bidang pelayanan informasi, akses informasi, serta teknologi. Selain itu, kemampuan dalam menggunakan informasi juga menjadi dasar penting dalam layanan perpustakaan. Sebagai komunikator, pustakawan dituntut memiliki keterampilan komunikasi yang baik untuk mendukung pelayanan yang baik (Fadilah & Masruri, 2023).

Pustakawan juga harus memahami dan menguasai kebutuhan pemustaka dalam menyediakan pelayanan informasi. Tujuan dari hal ini adalah untuk menciptakan komunikasi yang baik antara pustakawan dan pemustaka, sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh pemustaka (Sumaryati, Yusup, Khadijah, & Suminar, 2022). Seiring dengan meningkatnya permintaan informasi, pustakawan dituntut untuk menguasai teknik pencarian informasi yang lebih lanjutan. Hal ini penting karena pustakawan memiliki tanggung jawab untuk membantu pemustaka dalam proses pencarian informasi, pemilihan, evaluasi, dan penggunaan informasi secara efektif. Namun, dalam pelayanan perpustakaan, seringkali terjadi beberapa masalah, antara lain sebagai berikut

1. Pemustaka merasa tidak puas dengan informasi yang diberikan.
2. Pemustaka tidak menemukan koleksi yang mereka cari di rak buku, tetapi tersedia di OPAC.
3. Pemustaka melakukan tindakan vandalisme, tetapi tidak mengakui perbuatannya.
4. Pustakawan kesulitan dalam memberikan pelayanan prima saat pemustaka datang.
5. Kehilangan koleksi yang dipinjam oleh pemustaka.
6. Pemustaka melakukan pelanggaran di perpustakaan (Susilawati & Masruri, 2023).

Dalam menangani konflik-konflik di atas, pustakawan diharapkan untuk dapat memahami dan merespon keluhan pemustaka dengan baik. Beberapa langkah yang bisa diambil dalam menanggapi keluhan meliputi sebagai berikut.

1. Memberikan waktu kepada pemustaka untuk menjelaskan keluhan yang mereka alami.
2. Menyelesaikan keluhan dengan bijak, memberikan alasan, dan mencari solusi yang tepat.
3. Memberikan rasa tanggung jawab bersama antara pemustaka dan perpustakaan untuk mengurangi keluhan.
4. Memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk memberikan saran yang membangun (Safitri, 2017).

4. Dampak dari Konflik

Konflik, meskipun sering dianggap memiliki dampak negatif, juga memiliki dampak positif. Dalam konteks negatif, konflik dapat menimbulkan berbagai kerugian bagi berbagai pihak yang terlibat. Misalnya, konflik dapat menyebabkan penurunan produktivitas, merusak kepercayaan, membentuk aliansi internal, menyimpang dalam penyebaran informasi yang seharusnya rahasia, menyebabkan distorsi dalam komunikasi, menimbulkan dilema etika, kehilangan waktu, serta penundaan dalam proses pengambilan keputusan (Susilawati & Masruri, 2023). Namun, di sisi lain, konflik juga memiliki dampak positif. Konflik dapat berfungsi sebagai katalis untuk peningkatan motivasi, perbaikan dalam kemampuan memecahkan masalah, peningkatan kerjasama antar kelompok, pengembangan keterampilan, stimulasi kreativitas, memberikan dukungan dalam pencapaian tujuan, dan memicu pertumbuhan (Susilawati & Masruri, 2023).

5. Melayani Keluhan Pemustaka dalam Layanan Informasi

Menangani keluhan pemustaka sebagai pustakawan mengharuskan pendekatan yang sistematis dan efektif. Menurut Cahyadi (2017), ada lima strategi utama yang dapat diterapkan.

Pertama, pustakawan harus memberikan kesempatan pada pengguna untuk menyuarakan ketidakpuasan mereka terkait penyampaian layanan. Memberi ruang untuk feedback positif dan negatif membantu dalam peningkatan kualitas layanan. *Kedua*, pustakawan perlu menangani keluhan dengan cara yang cerdas dan empatik. Ini melibatkan mendengarkan keluhan pengguna, memahami alasan mereka, bekerja sama untuk mencari solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak, dan melakukan tindak lanjut untuk memastikan bahwa solusi tersebut telah diimplementasikan. *Ketiga*, pustakawan harus mampu memberikan energi positif kepada pengguna. Hal ini penting untuk memastikan bahwa isu, aspirasi, dan tujuan pengguna dapat dikomunikasikan dan diwujudkan dengan baik. *Keempat*, mengurangi keluhan memerlukan penciptaan rasa kebersamaan di antara pengunjung perpustakaan. Hal ini dapat dicapai dengan merangsang interaksi dan kerjasama yang baik antar pengguna. *Kelima*, pustakawan harus mengajak pengguna untuk berpartisipasi secara aktif dalam peningkatan layanan. Ini dapat dilakukan dengan mengundang mereka untuk berbagi ide dan saran mereka, yang kemudian dapat digunakan untuk membangun model layanan atau bimbingan yang lebih baik.

Pada akhirnya, saat memberikan arahan, pustakawan harus mampu mempertahankan dan melindungi harga diri pengguna. Selain itu, hubungan yang baik dan proaktif harus dibina, dengan menawarkan bantuan yang tersedia dan membuat pengguna merasa nyaman sebelum mendapatkan apa yang mereka butuhkan (Cahyadi, 2017).

6. Langkah-Langkah dalam Manajemen Konflik

Manajemen konflik merupakan langkah krusial dalam menangani masalah di perpustakaan. Sebuah sistem manajemen konflik efektif mampu mengurangi konflik serta mencegah dampak negatif yang mungkin muncul. Ada beberapa langkah manajemen konflik yang telah diidentifikasi, termasuk *problem solving*, *superordinate goals*, *expansion of resources*, *avoidance*, *smoothing*, *compromise*, *author command*, *intergroup training*, dan *third party mediation*.

Problem solving, sebagai langkah pertama, melibatkan diskusi isu dengan pihak yang bersangkutan, dengan harapan kedua belah pihak dapat mencapai kesepakatan tentang solusi yang akan digunakan untuk menyelesaikan masalah. *Superordinate goals*, di sisi lain, berfokus pada memberikan arahan kepada pihak yang terlibat dalam konflik untuk mencegah pendapat yang berseberangan dan mengarahkan mereka ke arah tujuan yang efektif dan dapat meminimalisir konflik (*expansion of resources*). Selanjutnya, dalam situasi di mana terjadi ketidaksepakatan, diperlukan ekspansi sumber daya, yang melibatkan keterlibatan pihak ketiga. *Avoidance* adalah strategi di mana atasan tidak terlibat dalam konflik, tetapi mengumpulkan informasi tentang masalah yang digunakan sebagai referensi dalam pengambilan keputusan yang tepat. *Smoothing* memberi penekanan pada kepentingan bersama daripada tujuan pribadi, sementara *compromise* adalah pendekatan tradisional yang melibatkan negosiasi tanpa konfrontasi. Pada tahap selanjutnya, melibatkan *author command*, yang seringkali tidak dapat menyelesaikan konflik dengan sempurna, sehingga konflik dapat terjadi lagi di masa depan. *Intergroup training* melibatkan undangan kepada mereka yang terlibat dalam konflik untuk menghadiri seminar di luar pekerjaan dengan fasilitator. Tujuan dari langkah ini adalah agar kedua belah pihak dapat berinteraksi, dengan harapan mereka dapat kembali berhubungan. Akhirnya, *third party mediation* melibatkan penasihat pihak ketiga untuk terlibat dengan kelompok konflik dengan tujuan menghentikan konflik melalui layanan arbiter (Susilawati & Masruri, 2023).

D. Simpulan

Konflik dapat didefinisikan sebagai interaksi antara individu, kelompok, atau organisasi yang memiliki perbedaan tujuan atau interpretasi. Dalam perspektif tertentu, konflik bisa timbul ketika individu atau kelompok lain dianggap sebagai penghalang yang berpotensi untuk menghambat pencapaian tujuan yang diinginkan. Manajemen konflik, di sisi lain, merupakan serangkaian strategi yang dirancang untuk menentukan tindakan yang paling efektif yang dapat dilakukan oleh organisasi dalam mengelola konflik yang terjadi. Tujuan utamanya adalah untuk mencapai kesepakatan yang dapat diterima oleh semua pihak dan untuk meminimalkan dampak negatif yang dapat timbul dari konflik tersebut. Beberapa strategi dalam manajemen konflik meliputi: *problem solving, superordinate goals, expansion of resources, avoidance, smoothing, compromise, authoritative command, intergroup training, dan third-party mediation.*

Perpustakaan, sementara itu, bukan hanya berfungsi sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai lingkungan yang kompleks dengan potensi konflik. Kompleksitas ini melibatkan berbagai faktor, seperti sumber daya manusia, tugas, pembuat keputusan, hak dan wewenang, serta komunikasi dalam pelayanan informasi. Konflik dalam perpustakaan adalah hal yang tak terhindarkan dan seringkali melibatkan interaksi antara pengguna dan pustakawan, seperti dalam layanan informasi. Beberapa contoh konflik yang bisa terjadi antara lain ketidakpuasan pengguna, ketidaksesuaian antara koleksi fisik dan katalog *online*. Untuk menangani keluhan pengguna, perpustakaan perlu memberikan kesempatan bagi pengguna untuk menyatakan ketidakpuasan mereka dan menangani keluhan tersebut dengan bijaksana. Ini dapat dilakukan dengan mendengarkan keluhan mereka, memahami alasan di balik keluhan tersebut, bekerja sama untuk mencari solusi, dan menindaklanjuti solusi tersebut. Selain itu, perpustakaan juga harus mampu memberi energi kepada pengguna agar isu, aspirasi, dan tujuan mereka dapat dikomunikasikan dan diwujudkan. Upaya untuk mengajak pengguna berpartisipasi dalam menyampaikan ide-ide mereka juga penting untuk membangun model layanan atau bimbingan yang diinginkan.

Daftar Pustaka

- Benjamin, et al. (2017). *Manajemen Konflik*. Bandar Lampung: Anugrah Utama Raharja.
- Cahyadi, I. N. (2017). *Kegiatan Bimbingan Pemustaka untuk Meningkatkan Layanan di Perpustakaan* (Institut Seni Indonesia). Institut Seni Indonesia, Yogyakarta.
- Endarti, S. (2022). Perpustakaan sebagai Tempat Rekreasi Informasi. *Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan*, 2(1), 23.
- Fadilah, C., & Masruri, A. (2023). Peran Pustakawan dalam Manajemen Konflik Informasi di Perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan*, 11(02).
- Hardani, et al. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Kusworo. (2019). *Manajemen Konflik & Perubahan dalam Organisasi*. Sumedang: Alqaprint Jatinangor.
- Rodin, R., & Afrina, C. (2023). Urgensi Manajemen Konflik di Perpustakaan: Sebuah Sistematis Review. *Iqra: Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 17(2), 364.
- Safitri, T. H. (2017). Pustakawan Profesional di Era Digital. *Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca*, 33(2).
- Sampe, F., et al. (2022). *Manajemen Konflik*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Sari, M., & Asmendri. (2020). Penelitian Perpustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA. *Natural Science*, 6(1).
- Sudarmanto, E., et al. (2021). *Manajemen Konflik*. Makassar: Yayasan Kita Menulis.
- Sumaryati, N., Yusup, P. M., Siti Khadijah, U. L., & Suminar, J. R. (2022). Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Manajemen Konflik di Perpustakaan Perguruan Tinggi di Karawang. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 18(1), 78.
- Susilawati, I., & Masruri, A. (2023). Manajemen Konflik dalam Organisasi Perpustakaan serta Penanganan Keluhan Pemustaka dalam Layanan Informasi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan (JIPER)*, 5(1).



Article's contents are provided on an Attribution-Non Commercial 4.0 Creative commons International License. Readers are allowed to copy, distribute and communicate article's contents, provided the author's and Educaniora journal's names are included. It must not be used for commercial purposes. To see the complete license contents, please visit <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>