

ISSN 2774-7301 (Print)  
ISSN 2716-0432 (Online)

# JURNAL ILMU PERPUSTAKAAN (JIPER)

Volume 5, Nomor 1 Maret 2023

ISSN 2716-0432



Diterbitkan Oleh :

Prodi D3 Perpustakaan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram



# JURNAL ILMU PERPUSTAKAAN (JIPER)

Volume 5, Nomor 1 Maret 2023

<https://journal.ummat.ac.id/index.php/JIPER>

## Editorial Team

### Editor in Chief

Ridwan, S.I.P.,M.M.

### Managing Editor

Amin Saleh, S.Sos.,M.I.Kom.

### Editorial Boards

Rohana, SIP.,M.IP.

Hirma Susilawati, SIIP.,M.A.

Nurul Fikri Ayu Hapsari, S.Ap.,M.A.

Yusnia, M.A.

Cut Putroe Yuliana, M.IP

Aulia Puspaning Galih, SIIP.,MS.

Inawati, S.I.P.,M.M.

Machsun Rifauddin, M.A.

## Reviewer Team

Dr. Pawit Muhammad Yusuf

Prof. Dr. L. Nurdin, S.Ag.,SS.,M.A.

Dr. Abdul Karim Batubara,S.Sos.,M.A.

Dr. Ahmad Syawqi, S.Ag.,S.SIPI.,M.Pd.I.

Dr. Endang Fatmawati, M.Si.,M.A.

Imas Maesaroh, Ph.D.

Agus Rifai, Ph.D.

Abdi Mubarak Syam, M.Hum.

Muhammad Azwar

## Contact:

Mobile: 082340340330

Email: [jurnal.jiper86@gmail.com](mailto:jurnal.jiper86@gmail.com)

Address: Jl. K. H. Ahmad Dahlan No. 1 City,  
State, Kota Mataram

## Table of Contents

### KOMPARASI ARSIP DAN PERPUSTAKAAN

**Cut Afrina, Iwin Ardyawin, Saifuddin Rasyid, Hlm. (1 - 12)**

### PERANAN PERPUSTAKAAN DESA BERBASIS INKLUSI SOSIAL GUNA PENINGKATAN LITERASI KOMUNIKASI MASYARAKAT DI KABUPATEN ENREKANG

**Ismaya Ismaya, Syahdan Syahdan, Andi Ahmad Chabir Galib, Hlm. (13 - 32)**

### EVALUASI KOMPETENSI PUSTAKAWAN DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM RIAU

**Nurlin Saputri, Hlm. (33 - 42)**

### PENERAPAN KNOWLEDGE SHARING DI PERPUSTAKAAN: SYTEMATIC LITERATURE REVIEW

**Anita Anita, Tamara Adriani Salim, Hlm. (43 - 58)**

### SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW: IMPLEMENTATION OF ORGANIZING KNOWLEDGE AT COLLEGE LIBRARY IN INDONESIA

**Rikka Poerna Anggelia, Tamara Adriani Salim, Hlm. (59 - 70)**

### MANAJEMEN KONFLIK DALAM ORGANISASI PERPUSTAKAAN SERTA PENANGANAN KELUHAN PEMUSTAKA DALAM LAYANAN INFORMASI

**Ida Susilawati, Anis Masruri, Hlm. (71 - 80)**

### KAJIAN PERAN PERPUSTAKAAN LEMBAGA PEMASYARAKATAN DI INDONESIA: TINJAUAN LITERATUR SISTEMATIS

**Emir Khaddafi, Indira Irawati, Hlm. (81 - 96)**

### SMART LIBRARY: ANTARA KONTESTASI ATAU KOLABORASI DENGAN GOOGLE DALAM MENGHADAPI DIGITAL NATIVE

**Silva Enlevi, Anis Masruri, Hlm. (97 - 110)**

### RANCANGAN SISTEM INFORMASI PEMINJAMAN DAN PENGEMBALIAN BUKU WAIT AND TAKE DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN MUSI RAWAS

**Meyza Indriyani, Agung Fatwanto, Hlm. (111 - 122)**

### PENERAPAN ASAS-ASAS PELAYANAN PUBLIK DI PERPUSTAKAAN

**Nuur Lathifah Hasanah, Anis Masruri, Hlm. (123 - 135)**

### PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP SIKAP PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN DI MAN 2 KOTA BANJARMASIN

**Ismayanti Yanti, Anis Masruri, Hlm. (136 - 145)**

### PLATFORM SPOTIFY SEBAGAI SARANA PROMOSI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS CIPUTRA SURABAYA

**Moliza Gusriani, Nuur Lathifah Hasanah, Hlm. (146 - 155)**

### ANALISIS MODEL RANCANG BANGUN LEMBAGA ARSIP UNIVERSITAS UIN SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN SEBAGAI UPAYA PENGELOLAAN KEARSIPAN

**Verry Mardiyanto, Ursa Agniya, Hirma Susilawati, Hlm. (156 - 174)**



## MANAJEMEN KONFLIK DALAM ORGANISASI PERPUSTAKAAN SERTA PENANGANAN KELUHAN PEMUSTAKA DALAM LAYANAN INFORMASI

Ida Susilawati<sup>1</sup>, Anis Masruri<sup>2</sup>

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Korespondensi: [idasusilawatias@gmail.com](mailto:idasusilawatias@gmail.com)

### ABSTRAK:

Penelitian ini membahas manajemen konflik yang terjadi di dalam perpustakaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi pustaka dimana penulis melihat penelitian-penelitian terdahulu baik dari jurnal, buku, artikel, ataupun laporan-laporan yang berkaitan dengan tema yang diteliti. Hasil dari penelitian ini adalah, konflik yang terjadi di perpustakaan bisa terjadi antar pustakawan dan juga antara pemustaka dan pustakawan. Ada beberapa langkah dalam manajemen konflik seperti *Problem Solving*, *Superordinate Goals*, *Expansion of Resources*, *Avoidance*, *Smoothing*, *Compromise*, *Authoritative Command*, *Intergroup Training*, *Third Party Mediation*. Selain itu ada beberapa keluhan yang diberikan pemustaka salah satunya seperti kurangnya layanan dalam mencari koleksi referensi.

### Kata Kunci:

1. Manajemen Konflik
2. Keluhan Pemustaka
3. Konflik

## *CONFLICT MANAGEMENT IN LIBRARY ORGANIZATION AND HANDLING OF USER COMPLAINTS IN INFORMATION SERVICES*

### ABSTRACT

*This study discusses conflict management that occurs in libraries. The method used in this study is qualitative with a literature study approach where the author looks at previous research both from journals, books, articles, or reports related to the theme studied. The result of this study is that conflicts that occur in libraries can occur between librarians and also between users and librarians. There are several steps in conflict management such as *Problem Solving*, *Superordinate Goals*, *Expansion of Resources*, *Avoidance*, *Smoothing*, *Compromise*, *Authoritative Command*, *Intergroup Training*, *Third Party Mediation*. In addition, there are several complaints given by users, one of which is the lack of service in finding reference collections.*

### Keyword:

1. Conflict Management
2. User Complaints
3. Conflict



Copyright©2019

### Riwayat Artikel

- |                   |                    |
|-------------------|--------------------|
| 1. Diterima       | : 25 Februari 2023 |
| 2. Disetujui      | : 20 Maret 2023    |
| 3. Dipublikasikan | : 28 Maret 2023    |

## **A. PENDAHULUAN**

Salah satu organisasi yang berpeluang besar terjadi konflik adalah perpustakaan. Perpustakaan adalah sumber informasi utama yang tidak akan pernah lepas dari konflik saat ini. Konflik yang dihadapi perpustakaan bisa dari banyak jenis. Dalam hal ini pustakawan harus mampu mengelola konflik yang ada di perpustakaan. Seperti yang diketahui, konflik adalah ketidakpastian antara orang-orang dimana salah satu pihak merasa bahwa pihak lain merugikan. (Sumaryati et al. 2022)

Konflik bukanlah sebuah fenomena baru yang terjadi di perpustakaan, konflik terjadi bisa kapan saja, dimana saja dan siapa saja. Perpustakaan tentunya melakukan layanan dan berkomunikasi dengan banyak orang dari latar belakang berbeda sehingga dapat menyebabkan konflik diantaranya.

Kecerdasan emosional erat hubungannya dengan manajemen konflik, kecerdasan emosional menurut Saloney dan Mayer dalam Eva Nauli Thalib bagian dari kecerdasan sosial yang mencakup kemampuan untuk mengamati dan menganalisis perasaan sosial orang lain dan kemudian menggunakan informasi ini untuk mengarahkan pikiran dan tindakannya sendiri. (Hasanah 2022)

Kecerdasan emosional harus dimiliki oleh setiap orang karena dapat menjadi faktor seseorang berhasil dalam mengerjakan pekerjaannya. Menjadi seorang pustakawan tentunya memiliki tanggung jawab yang besar dalam melayani kebutuhan pengguna, tidak hanya itu pustakawan juga seringkali menjadi obyek terjadinya konflik didalam perpustakaan.

Konflik di dalam perpustakaan tidak semata-mata terjadi antar pustakawan saja, akan tetapi juga sering terjadi antar pemustaka dan pustakawan. Keluhan pemustaka menjadi salah satu faktor terjadinya konflik di dalam perpustakaan. Kasus yang sering kali ditemukan ialah ketika pemustaka tidak menemukan koleksi di rak buku padahal didalam OPAC (Online Public Access Catalog) koleksi tersebut tersedia. Hal tersebut dapat menjadi faktor terjadinya konflik dan juga termasuk kedalam keluhan pemustaka.

Keluhan pemustaka tidak hanya tentang koleksi yang tidak tersedia di rak buku, akan tetapi juga tentang layanan yang diberikan oleh pustakawan. Menanggapi keluhan pemustaka juga menjadi tantangan yang besar bagi pustakawan. Perlu adanya manajemen atau mengontrol diri agar tidak melibatkan perasaan emosional dalam menanggapi hal-hal yang membuat konflik di perpustakaan.

## **B. KAJIAN TERDAHULU**

Adapun yang menjadi penelitian terdahulu dalam tulisan ini adalah sebagai berikut:

Penelitian pertama yang dilakukan oleh Cut Putroe Yuliana (2018) dengan judul “Peran Pustakawan dalam Manajemen Konflik di Perpustakaan”. Penelitian bertujuan untuk menjelaskan bagaimana peran pustakawan dalam memenejemen konflik di dalam Perpustakaan. Hasil yang di peroleh dari penelitian ini adalah konflik dapat di cegah atau dikelola dengan disiplin, pertimbangan pengalaman

dalam tahapan kehidupan, komunikasi, mendengarkan secara aktif dan teknik atau keahlian untuk mengelola konflik.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Randi Muliardi (2019) dengan judul “Manajemen Konflik di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”. Tujuan dari penelitian ini adalah melihat konflik apa yang terjadi didalam Perpustakaan dan bagaimana strategi penyelesaian konflik di perpustakaan tersebut. Hasil dari penelitian ini adalah konflik yang terjadi di perpustakaan UIN Ar-Raniry kesalahpahaman antar pustakawan dan kepala perpustakaan. Strategi penyelesaian konflik ialah memanggil pihak yang terlibat dalam konflik kemudian bertanya permasalahan apa yang terjadi dan mencari jalan keluar atau solusi yang terbaik dari permasalahan tersebut.

Penelitian ketiga dari Harahap (2021). Dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Karyawan pada Masa Pandemi *COVID-19*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat gambaran motivasi kerja, konflik kerja dan kinerja karyawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung pada masa pandemi. Hasil dari penelitian ini adalah motivasi kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung pada masa pandemi sangat tinggi. Konflik kerja yang terjadi pada masa pandemi sangat rendah serta kinerja pustakawan pada masa pandemi sangat tinggi.

### **C. METODE PENELITIAN**

Tulisan ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis pendekatan penelitian studi pustaka. Menurut Nazir dalam Milya Sari studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan cara survei buku, literatur, catatan, laporan, artikel, dan jurnal-jurnal yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan diselesaikan. Teknik ini di pakai untuk mendapatkan fakta dan pendapat dasar dalam bentuk tulisan dengan mempelajari berbagai literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. (Sari, 2020).

### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Pengertian Manajemen Konflik**

Konflik berasal dari kata kerja Latin *Configere* yang berarti konflik satu sama lain. Dari perspektif sosiologis, konflik merupakan proses sosial antara dua orang atau lebih (kelompok) dimana yang satu berusaha untuk menghancurkan atau melemahkan yang lain. Konflik juga sering disebut sebagai interaksi antara dua orang atau lebih dengan tujuan dan kepentingan yang berbeda. Konflik adalah ketika harapan seseorang terhadap diri sendiri, orang lain, atau organisasi bertentangan dengan kenyataan. (Andani et al., n.d. 2022)

Manajemen konflik merupakan serangkaian aksi dan reaksi antara pelaku dan orang-orang diluar konflik. Manajemen konflik melibatkan pendekatan berbasis proses yang mengidentifikasi pola interaksi (termasuk

perilaku) antara aktor dan orang luar dan bagaimana hal ini mempengaruhi kepentingan dan interpretasi. Bagi pihak eksternal (non-konflik), sebagai pihak ketiga, diperlukan informasi yang dapat dipercaya tentang keadaan konflik. Komunikasi yang efektif antar aktor dimungkinkan jika ada kepercayaan pada pihak ketiga. (Asteria et al. 2022)

Manajemen konflik menjadi langkah yang diambil oleh pihak ketiga dalam rangka memfokuskan konflik pada tindakan spesifik yang mungkin atau tidak mengarah pada penyelesaian konflik secara damai, efektif dan efisien. (Anwar 2018)

Dari penjelasan diatas dapat menarik kesimpulan bahwa konflik adalah perselisihan anantara dua belah pihak dikarenakan perbedaan pendapat, selain itu juga konflik dapat diartikan sebagai perdebatan antara dua orang atau lebih diakibatkan kedua nya memiliki ego yang tinggi. Sedangkan manajemen konflik adalah sebuah cara untuk menghentikan konflik, dimana cara atau langkah tersebut melibatkan orang ketiga sebagai penengah untuk menghentikan konflik tersebut.

## **2. Konflik Dalam Organisasi Perpustakaan**

Konflik antar pustakawan sering sekali dijumpai didalam perpustakaan, berikut merupakan beberapa faktor penyebab terjadinya konflik antar pustakawan:

- 1) Kurangnya pemahaman terhadap fungsi dan tanggung jawab utamanya di perpustakaan. Timbulnya konflik salah satunya karena karena tidak ada kesamaan tujuan untuk menjalankan organisasi, jika setiap orang tidak memahami tujuan organisasi sehingga tidak mengerti apa yang harus dilakukan, maka hal buruk dapat terjadi.
- 2) Kesadaran pustakawan masih rendah untuk memahami kode etik profesi pustakawan, padahal kode etik sudah ada untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik sebagai profesi pustakawan.
- 3) Keterampilan pustakawan yang lemah dalam komunikasi interpersonal didukung oleh rendahnya kompetensi pustakawan dalam manajemen komunikasi, khususnya komunikasi interpersonal dengan rekan kerja, atasan dan bawahan. (Sutrisno, 2019)
- 4) Konflik terjadi disebabkan pendapat yang berbeda. Biasanya perbedaan tersebut disebabkan oleh perbedaan antara satu orang dengan orang lain, perbedaan sikap, pemikiran dan keinginan, kemudian konflik tersebut meningkat dan menjadi masalah besar.
- 5) Merasa tersaingi dengan teman kerjanya dapat menimbulkan rasa kurang nyaman saat bekerja kemudian produktivitasnya dapat menurun pada saat bekerja. MMM

- 6) Komunikasi yang tidak memadai dapat menimbulkan konflik. Dengan kata lain, akan terjadi konflik dalam organisasi jika terjadi kesalahpahaman mengenai komunikasi atau informasi. (Sumaryati et al. 2022).

### **3. Konflik Antar Pustakawan dan Pemustaka**

Dari hasil pengamatan penulis terhadap beberapa perpustakaan yang pernah di datangi dan mendengar beberapa kejadian pemustaka yang mengakibatkan terjadinya konflik, antara lain:

- a. Ketidakpuasan pengguna dalam menerima informasi dari layanan yang diberikan.
- b. Pemustaka tidak menemukan koleksi di rak buku padahal di OPAC koleksi tersebut masih tersedia.
- c. Pemustaka yang ketahuan melakukan tindakan kejahatan terhadap koleksi, kemudian pemustaka tidak mengakuinya.
- d. Pustakawan tidak melakukan pelayanan yang baik ketika ada pemustaka yang datang. Biasanya konflik ini disebut konflik bathin.
- e. Pemustaka menghilangkan koleksi yang di pinjam.
- f. Pemustaka melanggar aturan tertulis di perpustakaan, seperti tidak boleh berisik ketika di dalam ruangan perpustakaan.

### **4. Langkah-Langkah Dalam Manajemen Konflik**

Langkah yang baik untuk menangani masalah di perpustakaan adalah dengan manajemen konflik. Sistem manajemen konflik perpustakaan akan secara efektif meminimalkan konflik untuk mencegah efek negatifnya. Berikut langkah-langkah dalam manajemen konflik:

#### *a. Problem Solving*

Pemecahan masalah ini disebut sebagai win-win solution. Para pelaku yang terlibat berkumpul untuk membahas isu-isu yang berkaitan dengan konflik. Konflik adalah masalah umum, dan diharapkan kedua belah pihak dapat menyelesaikannya. Ketika kedua kelompok berselisih, mempercayai satu sama lain dan berkomitmen untuk mencari solusi, strategi ini dapat digunakan.

#### *b. Superordinate Goals*

Dengan mengarahkan perhatian pihak yang berkonflik menjauhi tujuan yang bersaing dan menuju satu tujuan yang lebih unggul, secara efektif dapat mengurangi konflik.

#### *c. Expansion of Resources*

Sumber daya manusia dibutuhkan ketika ada ketidaksepakatan.

d. *Avoidance*

Atasan menghindari konflik. Ini adalah cara yang bagus untuk menghemat waktu, atasan mengumpulkan banyak informasi tentang masalah sebenarnya, yang bertujuan untuk mengambil keputusan yang tepat.

e. *Smoothing*

Tekankan kepentingan bersama daripada tujuan bersama. Manajer bertanggung jawab untuk mempromosikan perdamaian antara pihak yang terlibat dalam konflik dengan menekankan bahwa kurangnya kerjasama dapat menghambat tujuan organisasi.

f. *Compromise*

Pendekatan ini adalah pendekatan tradisional tanpa konfrontasi, dimana tidak ada yang menyakiti, atau terluka.

g. *Authoritative Command*

pendekatan ini merupakan eksekutif yang memiliki kekuatan untuk menghentikan konflik. Metode ini sering tidak dapat menjawab permasalahan konflik, jadi kapan saja konflik dapat terulang lagi.

h. *Intergroup Training*

Mengundang mereka (yang ber-konflik) untuk menghadiri seminar diluar pekerjaan, dengan fasilitator (anonim), hal ini dapat mengatur interaksi antara kedua kelompok, dengan harapan pengalaman yang didapatkan akan memperbaiki sikap dan hubungan.

i. *Third Party Mediation*

Metode ini menggunakan penasihat pihak ketiga untuk terlibat dengan kelompok yang memiliki konflik, fungsinya untuk memisahkan atau menghentikan dapat juga melalui layanan arbiter. (Dalimunthe 2016).

## 5. Dampak Negatif dan Positif dari Konflik

Ada banyak aspek negatif dari konflik yang merugikan berbagai pihak, antara lain ialah, penurunan produktivitas, penurunan kepercayaan, berkubukubuk, arus informasi rahasia dan komunikasi menjadi menyimpang, masalah moral, waktu yang hilang, dan pengambilan keputusan dapat ditunda.

Selain efek negatif, konflik juga memiliki aspek positif pada individu dan orang lain, yaitu sebagai berikut, meningkatkan motivasi, meningkatkan pemecahan masalah, meningkatkan kerjasama antar kelompok, meningkatkan keterampilan, meningkatkan kreativitas, membantu mencapai tujuan dan meningkatkan pertumbuhan. (Sudarmanto et al. 2021).

## 6. Menangani Keluhan Pemustaka Dalam Layanan Informasi

Dalam perpustakaan tidak luput dari keluhan pemustaka dalam layanan serta fasilitas yang diberikan, pemustaka sering kali merasa tidak puas atas beberapa layanan yang di berikan oleh perpustakaan sehingga menimbulkan



beberapa keluhan yang dikeluarkan oleh pemustaka. Berikut ini beberapa keluhan dari pemustaka yang sering terjadi pada layanan informasi di dalam perpustakaan:

Pertama, tidak adanya bahan pustaka terbaru sehingga koleksi yang diminta pemustaka tidak dapat dipenuhi. Kedua, lemahnya layanan yang diberikan oleh staf help desk. Ketiga, perlu lebih memperhatikan sumber daya seperti komputer agar dapat digunakan atau memudahkan pengguna untuk mengakses informasi. Keempat, kurangnya partisipasi pustakawan dalam mencari koleksi referensi.(Indriyani et al. 2022).

Sebagai pustakawan ada beberapa cara dalam menangani keluhan pemustaka, yaitu sebagai berikut: Pertama, memberi pengguna kesempatan untuk menyuarakan ketidakpuasan mereka dengan penyampaian layanan. Kedua, menangani keluhan secara cerdas dengan mendengarkan keluhan mereka, memahami alasannya, bekerja sama mencari solusi, dan menindaklanjuti solusi tersebut. Ketiga, memberi energi kepada pengguna sehingga isu, aspirasi, dan tujuan dapat dikomunikasikan dan diwujudkan. Keempat, mengurangi keluhan memerlukan penanaman rasa kebersamaan diantara pengunjung perpustakaan. Kelima, upaya mengajak pengguna untuk mengkomunikasikan ide-idenya guna membangun model layanan atau bimbingan yang diinginkan. (Cahyadi, n.d. 2017).

Saat memberikan arahan, pustakawan harus mampu meningkatkan dan melindungi harga diri mereka tanpa membuat mereka merasa buruk tentang diri mereka sendiri. Mereka juga perlu membangun hubungan yang baik, selalu proaktif, menawarkan bantuan apa saja yang tersedia, dan membuat pengguna merasa nyaman sebelum mendapatkan apa yang dibutuhkan. Berikut karakter pemustaka dan cara pustakawan dalam menghadapi pemustaka: (Cahyadi, n.d. 2017)

**Tabel 1.** Tabel Beberapa Karakter Pemustaka yang di Hadapi Pustakawan

No	Karakter Pemustaka	Cara Pustakawan dalam Menghadapi Pemustaka
1.	Pendiam	Dapat disapa dengan sopan untuk mendapatkan perhatiannya.
2.	Tidak sabar	Dapat memberikan pertolongan sepenuhnya secepat mungkin
3.	Cerewet	Dengan memberikan pertolongan dan fokus pada penjelasan terkait detail
4	Banyak permintaan	Dengarkan, segera tanggap permintaan, minta maaf, dan tawarkan alternatif lain jika permintaan tidak tersedia.
5	Peragu	Dengan memberikan kepercayaan diri, tetap tenang, dan tidak menawarkan banyak pilihan melainkan mengikuti preferensi Anda

6	Senang menambah	Harus didekati dengan tenang, dan itu tidak boleh memicu pertengkaran.
7	Lugu	Ketika dihadapkan dengan tuntutan dan kebutuhannya
8	Sikap mental	Membiarkan dia memilih tanpa banyak bertanya
9	Curiga	Percaya diri, tetapi jangan bertingkah seperti pustakawan yang tidak paham
10	Sombong	Diperlakukan dengan tenang, sabar, dan tanpa terlalu serius, menggambarkan pengunjung sebagai orang yang pantas dihormati.

## E. KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan diatas, konflik ialah perselisihan antara satu orang dengan orang lain, baik kelompok ataupun individu untuk memperjuangkan pendapat atau kebenaran masing-masing. Sedangkan manajemen konflik adalah sebuah langkah atau cara untuk memecahkan persoalan didalam konflik. Langkah-langkah dalam manajemen konflik yaitu, *Problem Solving, Superordinate Goals, Expansion of Resources, Avoidance, Smoothing, Compromise, Authoritative Command, Intergroup Training, Third Party Mediation*. Selain itu juga, pustakawan sering sekali mendengar keluhan yang di lontarkan oleh pemustaka, keluhan tersebut salah satunya ialah, kurangnya penambahan koleksi di perpustakaan. Ada beberapa cara untuk menangani keluhan pemustaka salah satunya yaitu memotivasi pemustaka agar permasalahan, harapan dan keinginan dapat disampaikan dan terelisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andani, M, F Setiawan, RH Azizah -Pendidikan Al Hadi, and undefined 2022. n.d. "Managemen Konflik (Upaya Penyelesaian Konflik Dalam Organisasi Sekolah Di Smp Muhammadiyah Al-Manar Boarding School)." Ojs.Uniska-Bjm.Ac.Id. Accessed March 25, 2023. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/JMPD/article/view/6326>.
- Anwar, Khoirul. 2018. "Urgensi Penerapan Manajemen Konflik Dalam Organisasi Pendidikan." *Al-Fikri: Jurnal Studi Dan Penelitian Pendidikan Islam* 1, no. 2 (August): 31–38. <https://doi.org/10.30659/JSPI.V1I2.3206>.
- Asteria, Beta, Muhammad Rico Romanza, Sekolah Tinggi, Ilmu Ekonomi, and Widya Wiwaha. 2022. "Analisis Determinan Faktor Penentu Semangat Kerja Karyawan CV. Bina Inovasi Artha Sejahtera." *JURNAL STIE SEMARANG (EDISI ELEKTRONIK)* 14, no. 1 (February). <https://doi.org/10.33747>.
- Cahyadi. n.d. "Cahyadi, I. N. (2017). Kegiatan Bimbingan Pemustaka Untuk Meningkatkan Layanan Di Perpustakaan - Search." Accessed March 25, 2023.

<https://www.bing.com/search?q=Cahyadi%2CI.N.%282017%29.+Kegiatan+Bimbingan+Pemustaka+Untuk+Meningkatkan+Layanan+Di+%0D%0APerpustakaan&qsn&form=QBRE&sp=-1&lq=1&pq=cahyadi%2Ci.n.%282017%29.+kegiatan+bimbingan+pemustaka+untuk+meningkatkan+layanan+di+p.>

Dalimunthe, S. F. (Syairal). 2016. "Manajemen Konflik Dalam Organisasi." *Jurnal Bahas Unimed* 27, no. 1: 78255. <https://www.neliti.com/publications/78255/>.

Harahap, Dedy Ansari. 2021. "Pengaruh Motivasi Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Bandung)." <https://www.researchgate.net/publication/353261172>.

Hasanah, Rohmatul. 2022. "Hubungan Kecerdasan Emosional Dan Kemampuan Menghafal Juz'amma Terhadap Prestasi Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Al-Qur'an Hadist Kelas IV Di MIN 1 Pati."

Ilmu, Sutriyono - Al Maktabah: Jurnal Kajian, and Undefined 2019. n.d. "Konflik Dalam Organisasi Perpustakaan; Faktor Penyebab Dan Upaya Pemecahannya." *Ejournal.Iainbengkulu.Ac.Id*. Accessed March 25, 2023. <https://ejournal.iainbengkulu.ac.id/index.php/almaktabah/article/view/2036>.

Indriyani, Fenny, Amriani D Amir Program Studi, Perpustakaan FKIP untan Pontianak, Amriani Amir Universitas Tanjungpura, Jl H Profesor Dokter Hadari Nawawi, and Pontianak Kalimantan Barat. 2022. "Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Referensi Di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Pontianak." *Jurnal.Untan.Ac.Id* 11: 1789–95. <https://doi.org/10.26418/jppk.v11i9.58550>.

Randi Muliardi, 170503123. 2019. "Manajemen Konflik Di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh," September (September).

Sari, and Undefined 2020. n.d. "Penelitian Kepustakaan (Library Research) Dalam Penelitian Pendidikan IPA." *Ejournal.Uinib.Ac.Id*. Accessed March 25, 2023. <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/naturalscience/article/view/1555>.

Sudarmanto, E, DP Sari, D Tjahjana, and E Wibowo. 2021. "Manajemen Konflik." [https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=mzgnEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA105&dq=Sudarmanto,+E.,+Sari,+D.+P.,+Tjahjana,+D.,+Wibowo,+E.,+Mardiana,+S.+S.,+Purba,+B.,+...+%26++Arfandi,+S.+N.+\(2021\).+Manajemen+Konflik.+Yayasan+Kita+Menulis&ots=pxvHHqEGmD&sig=cIW32V51UGvOB8sp0jSuarZqdN4](https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=mzgnEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA105&dq=Sudarmanto,+E.,+Sari,+D.+P.,+Tjahjana,+D.,+Wibowo,+E.,+Mardiana,+S.+S.,+Purba,+B.,+...+%26++Arfandi,+S.+N.+(2021).+Manajemen+Konflik.+Yayasan+Kita+Menulis&ots=pxvHHqEGmD&sig=cIW32V51UGvOB8sp0jSuarZqdN4).

- Sumaryati, Novera, Pawit M. Yusup, Ute Lies Siti Khadijah, and Jenny Ratna Suminar. 2022. “Kecerdasan Emosional Pustakawan Dalam Manajemen Konflik Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Di Karawang.” *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 18, no. 1 (June): 73–85. <https://doi.org/10.22146/BIP.V18I1.3956>.
- Yuliana, Cut Putroe. 2018. “Peran Pustakawan Dalam Manajemen Konflik Di Perpustakaan.” *LIBRIA* 9, no. 2 (January): 241–52. <https://doi.org/10.22373/2408>.