



**LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan**  
Volume 11, Nomor 2, Desember 2023: 223 - 254  
ISSN 2355-0341; E-ISSN 2477-5320  
<http://journal.iainkudus.ac.id/index.php/libraria>  
<http://dx.doi.org/10.21043/libraria.v11i2.18137>

## **Kemampuan Resolusi Konflik Pustakawan dalam *Peacebuilding* di UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

**Muhammad Alfin Ramadhan**

Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta,  
Indonesia  
[rm.alfin@gmail.com](mailto:rm.alfin@gmail.com)

**Nuriah Hasibuan**

Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta,  
Indonesia  
[nuriahhasibuan21@gmail.com](mailto:nuriahhasibuan21@gmail.com)

**Ita Rodiah**

Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta,  
Indonesia  
[Ita.rodiah@uin-suka.ac.id](mailto:Ita.rodiah@uin-suka.ac.id)

### ***Abstract***

*This research analyzes the Conflict Resolution Abilities of librarians in the context of Peacebuilding, at the Library Unit of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Libraries, as educational and information institutions, often become places where differences in views and interests can potentially lead to conflicts. In the complex social dynamics, unmanaged conflicts can hinder the mission of the library in supporting education, dialogue, and community development. The main objective*

*of this research is to analyze the conflict resolution abilities of librarians at the Library Unit of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. The research design used is qualitative, employing data collection methods such as observation, interviews, and literature review. The findings indicate that librarians adopt various conflict resolution skills, including orientation, perception, emotion management, communication, creative thinking, and critical thinking. In practice, librarians not only serve as information custodians but also act as facilitators of dialogue, conflict mediators, and agents of peacebuilding within the library community. Conclusion of this research the conflict resolution abilities of librarians positively influence the work atmosphere, the quality of library services, and their contribution to peacebuilding at the local level.*

**Keywords:** *conflict resolution ability; librarianship; peacebuilding*

### **Abstrak**

Penelitian ini menganalisis kemampuan resolusi konflik pustakawan dalam konteks *Peacebuilding* di UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Perpustakaan, sebagai institusi pendidikan dan informasi, sering menjadi tempat di mana perbedaan pandangan dan kepentingan dapat memunculkan potensi konflik. Dalam dinamika sosial yang kompleks, konflik yang tidak dikelola dapat menghambat misi perpustakaan dalam mendukung pendidikan, dialog, dan pembangunan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kemampuan resolusi konflik pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode pengumpulan data observasi, wawancara, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan mengadopsi berbagai kemampuan resolusi konflik, seperti kemampuan orientasi, persepsi, emosi, komunikasi, berpikir kreatif, dan berpikir kritis. Dalam praktiknya, pustakawan tidak hanya menjadi penjaga informasi tetapi juga fasilitator dialog, mediator konflik, dan agen pembangunan perdamaian di komunitas perpustakaan. Kesimpulan penelitian ini yaitu kemampuan resolusi konflik pustakawan memengaruhi positif atmosfer kerja, kualitas layanan perpustakaan, dan kontribusinya pada pembangunan perdamaian di tingkat lokal.

**Kata kunci:** *kemampuan resolusi konflik; pustakawan; pembangunan perdamaian*

## A. Pendahuluan

Dewasa ini, konflik merupakan sebuah instrumen dalam mencegah damai dan keharmonisan antar manusia, bagi beberapa orang maupun organisasi itu merupakan hal wajar. Konflik tidak bisa dihindari, karena sejatinya ia merupakan bagian dari proses komunikasi antar manusia.<sup>1</sup> Secara umum, konflik muncul ketika ada dua atau lebih tindakan atau perspektif yang dipertimbangkan untuk satu peristiwa. Meskipun keadaan ini mungkin merupakan komponen dari situasi konflik, konflik tidak harus mengakibatkan konflik fisik.<sup>2</sup>

Adanya suatu konflik bukan berarti harapan akan perdamaian dan kasih sayang menjadi kandas, dan sebaliknya, konflik tersebut bisa dipandang sebagai proses komunikasi untuk lebih mendengar kepentingan dan kebutuhan masing-masing pihak yang terlibat di dalamnya. Konflik-konflik yang terjadi, umumnya awalnya bisa terjadi pada tingkat antar individu, kemudian antar kelompok, suku, agama, organisasi, partai politik, dan bahkan antar komunitas dengan jangkauan yang lebih luas.<sup>3</sup>

Dalam hal ini perpustakaan sebagai organisasi dan pustakawan sebagai individu yang memiliki kepentingan atas terjadinya konflik mampu berperan sebagai fasilitator, mediator, negosiator, dan lain sebagainya.

---

<sup>1</sup> Alim Roswanto, Prinsip-Prinsip Moral Dalam Ajaran Moral Dan Etika Islam Untuk Conflict Resolution Dan Peacebuilding Upaya Penguatan Masyarakat Multikultural, ed. H. Zuhri (Yogyakarta: Suka Press, 2019)

<sup>2</sup> Peg Pickering, How to Manage Conflict = Kiat Menangani Konflik, ed. Deborah Hutauruk, trans. Masri Maris, Ed. 3 (Jakarta: Erlangga, 2001).

<sup>3</sup> Roswanto, Prinsip-Prinsip Moral Dalam Ajaran Moral Dan Etika Islam Untuk Conflict Resolution Dan Peacebuilding Upaya Penguatan Masyarakat Multikultural.

Pentingnya perdamaian dan kohesi sosial dalam suatu masyarakat tidak dapat dipandang sebelah mata. Dalam konteks ini, peran perpustakaan dan pustakawan bukan hanya terbatas pada penyediaan informasi, tetapi juga memiliki potensi besar sebagai agen perdamaian dalam masyarakat. Resolusi konflik menjadi hal krusial, mengingat perpustakaan seringkali menjadi pusat pertemuan dan interaksi antarindividu dengan latar belakang budaya, sosial, dan ekonomi yang beragam.

Pustakawan, sebagai ujung tombak dalam penyediaan dan pemeliharaan sumber daya informasi, memiliki potensi unik untuk menjadi fasilitator dalam membangun perdamaian di tingkat lokal maupun lebih luas. Konflik dalam konteks perpustakaan bisa mencakup berbagai aspek, mulai dari perbedaan pendapat di antara pengguna hingga masalah-masalah yang muncul akibat ketidaksetaraan akses terhadap informasi. Oleh karena itu, pemahaman dan kemampuan pustakawan dalam meresolusi konflik dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap upaya pembangunan perdamaian dalam masyarakat.

Selain itu, perubahan dinamika sosial, politik, dan ekonomi di berbagai belahan dunia menimbulkan tantangan baru yang memerlukan kehadiran pustakawan sebagai mediator yang efektif. Dalam era di mana perbedaan ideologi dan nilai semakin menonjol, keahlian resolusi konflik menjadi keterampilan yang tak terhindarkan bagi pustakawan. Pustakawan yang memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi, mengelola, dan meresolusi konflik dapat membantu menciptakan lingkungan perpustakaan yang inklusif dan mendukung pembangunan perdamaian di masyarakat sekitarnya.

Dalam lingkungan perpustakaan, kemampuan resolusi konflik pustakawan menjadi aspek penting yang memengaruhi efektivitas layanan dan atmosfer kerja. UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta, memiliki dinamika kompleks yang mungkin melibatkan berbagai bentuk konflik, baik antar pengguna, staf, maupun dengan pihak eksternal. Konflik tersebut dapat mencakup perbedaan pandangan, kebutuhan, hingga ketidaksepahaman terkait layanan atau sumber daya perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta mengelola konflik dan sejauh mana kemampuan resolusi konflik mereka dapat memberikan kontribusi pada upaya *peacebuilding* di lingkungan perpustakaan. Dalam konteks ini, beberapa pertanyaan pokok muncul, antara lain terkait bentuk konflik yang muncul, peran pustakawan dalam mengelola konflik, strategi yang paling sering digunakan, dampaknya terhadap layanan perpustakaan, dan kontribusi pustakawan pada upaya membangun perdamaian. Faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan resolusi konflik pustakawan juga menjadi fokus penelitian untuk memberikan pemahaman menyeluruh tentang dinamika konflik di perpustakaan dan cara pustakawan dapat efektif meresolusinya demi menciptakan lingkungan yang harmonis dan mendukung pembangunan perdamaian.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif, metode pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan studi pustaka, yaitu serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian.<sup>4</sup> Secara sederhana, studi pustaka merupakan metode pengumpulan literatur yang melibatkan referensi dari buku-buku, artikel/jurnal ilmiah, bulletin dan majalah, dokumentasi, serta sumber-sumber lainnya. Tujuan dari metode ini adalah untuk memperoleh data mengenai ruang lingkup yang sedang dipelajari, yang selanjutnya

---

<sup>4</sup> Mestika Zed, *Metode Penelitian Kepustakaan*, 2nd ed. (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2008).

akan dianalisis oleh penulis.<sup>5</sup> Data yang diperoleh dianalisis dengan teknik analisis tematik. Berdasarkan penelusuran literatur, terdapat beberapa karya ilmiah yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Berikut penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kajian penelitian ini.

Wisnu Suhardono<sup>6</sup> dalam penelitiannya yang berjudul *“Konflik dan Resolusi”* mengemukakan bahwa konflik memiliki ruh atau spirit untuk melakukan sebuah perubahan yang lebih baik, karena menurutnya kehidupan adalah proses dialektis. Wisnu dalam penelitiannya merumuskan kemampuan dalam menginisiasi resolusi konflik, pertama; kemampuan orientasi, kedua; kemampuan persepsi atau menghargai perbedaan, ketiga; kemampuan emosi, keempat; kemampuan komunikasi, kelima; kemampuan berfikir kreatif, dan keenam; kemampuan berfikir kritis. Konflik yang memberikan implikasi buruk, dapat berfungsi positif seperti memperkuat solidaritas antar kelompok yang berjarak, kemudian dapat menghasilkan solidaritas di dalam kelompok tersebut, konflik, sebaliknya, dapat dijadikan sebagai fungsi komunikasi antar anggota kelompok, menyebabkan anggota masyarakat yang terisolasi mengambil peran aktif.

Agung Kurniawan<sup>7</sup> dalam kajiannya, *“Peningkatan Pemahaman Dan Kemampuan Resolusi Konflik Dengan Metode Studi Kasus Pada Mata Kuliah PKN”*, berupaya menilai pemahaman dan kemampuan resolusi konflik mahasiswa dengan meningkatkan konflik yang

---

<sup>5</sup> Muhammad Alfin Ramadhan and Sri Rohyanti Zulaikha, “Urgensi Penerapan Automasi Perpustakaan Pada Perpustakaan Sekolah,” *Journal of Information and Library Review* 1, no. 1 (May 19, 2023): 31–40, <http://doi.org/10.61540/jilr.v1i1.35>.

<sup>6</sup> Wisnu Sudarnoto, “Konflik Dan Resolusi,” *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I* 2, no. 1 (June 10, 2015): 1–16, <http://doi.org/10.15408/sjsbs.v2i1.2236>.

<sup>7</sup> Agung Kurniawan, “Peningkatan Pemahaman Dan Kemampuan Resolusi Konflik Dengan Metode Studi Kasus Pada Mata Kuliah PKN,” *Citizenship Jurnal Pancasila Dan Kewarganegaraan* 6, no. 2 (2018): 102–10, <https://repository.stkipppgri-sidoarjo.ac.id/345/>.

muncul di perguruan tinggi. Seluruh peserta program studi sejarah pada mata kuliah Pendidikan Kewarganegaraan merupakan mata kuliah teknik yang melibatkan penelitian tindakan kelas. Karena 50% siswa pada siklus pertama tidak dapat memahami dan kurang memiliki kemampuan resolusi konflik, mereka dicap tidak baik, maka penelitian ini dilakukan selama dua siklus. Kemampuan untuk menyelesaikan konflik dengan cara yang menguntungkan semua pihak jauh lebih meningkat pada siklus kedua, khususnya melalui penggunaan pendekatan pemecahan masalah yang terintegrasi, atau dengan kata lain, dengan mencapai kesepakatan tentang perubahan yang mempertimbangkan kebutuhan. dari semua pihak. Agar mahasiswa mampu mengembangkan bakat-bakat tertentu, termasuk kemampuan berpikir kritis, seorang dosen atau pendidik harus mampu membimbing dan menggali potensi yang ada di kelas. Hal inilah yang ditekankan Agung kepada para pendidik dalam penelitiannya. Anda harus terlebih dahulu memiliki sikap yang tepat terhadap konflik untuk memahami bagaimana menyelesaikan perselisihan secara damai. Orang-orang yang sudah memandang konflik sebagai sesuatu yang salah, gagal, dan berdampak negatif secara otomatis akan merasa takut dan bersikap defensif ketika perbedaan pendapat berkembang. Klaim bahwa resolusi konflik sangat penting dan relevan dalam skala dunia dibuat pada akhir diskusi. Oleh karena itu dimungkinkan untuk menyelidiki dan meminimalkan perselisihan, persaingan, persaingan, dan perbedaan sebelum membangun perdamaian. Demikian pula, gagasan resolusi konflik telah mendapat banyak perhatian dari para pemimpin besar, pendukung, akademisi ternama, think tank, media, dan masyarakat sipil. Di sini, penekanan ditempatkan pada proses perdamaian dan prosedur penyelesaian konflik.

Gatherine Edwards dan Graham Walton<sup>8</sup> dalam penelitiannya yang berjudul "*Change and Conflict in the Academic Library*" mengemukakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi dan universitas mengalami perubahan yang lebih cepat dibandingkan dengan institusi induknya. Dalam perpustakaan, hal yang berubah adalah layanan, teknologi, konstruksi organisasi, kebijakan kepemilikan dan akses, nilai, dan sebagian besar sisanya. Oleh karena intensitas perubahan tersebut selalu akan menimbulkan konflik pada skala dan tingkatan yang berbeda dan memiliki implikasi serius bagi layanan perpustakaan dan informasi yang ada di dalamnya. Pembahasan mengenai konsep konflik secara umum, penyebab konflik, dampak positif dan negatif konflik, serta teknik dalam menangani konflik itu sendiri ditinjau dengan menggunakan literatur dari disiplin ilmu manajemen dan kepastakawanan. Kemudian ditemukan contoh konflik di *academic library* diilustrasikan menggunakan data yang dikumpulkan, lalu contoh-contoh konflik ditinjau oleh pustakawan dalam hal ini mengidentifikasi penyebab dan kemungkinan strategi dalam manajemen konflik.

Sutriono<sup>9</sup> berargumen bahwa perpustakaan dan pustakawan merupakan satu kesatuan yang saling bergantung satu sama lain dalam kajiannya "*Konflik Dalam Organisasi Perpustakaan: Faktor Penyebab dan Upaya Pemecahannya*". Namun, ditemukan bahwa perpustakaan tidak mampu menciptakan lingkungan yang membuat pustakawan merasa "nyaman" karena konflik yang dibiarkan tidak terselesaikan atau bahkan diabaikan, yang berdampak pada seberapa baik layanan dan kegiatan kepastakawanan dilakukan baik

---

<sup>8</sup> Catherine Edwards and Graham Walton, "Change and Conflict in the Ccademic Library," *Library Management* 21, no. 1 (February 1, 2000): 35-41, <http://doi.org/10.1108/01435120010305618>.

<sup>9</sup> Sutriono, "Konflik Dalam Organisasi Perpustakaan; Faktor Penyebab Dan Upaya Pemecahannya," *AL Maktabah* 4, no. 1 (2019): 1-12, <http://dx.doi.org/10.29300/mkt.v4i1.2036>.

di dalam maupun di luar perpustakaan. Sutriono mengklaim bahwa ada beberapa faktor penyebab terjadinya konflik di perpustakaan, antara lain pertama, kurangnya pemahaman pustakawan mengenai tanggung jawab dan peran utama mereka dalam lembaga, kedua, kurangnya pemahaman pustakawan mengenai kode etik profesi. dan ketiga, kurangnya kemampuan komunikasi interpersonal di antara pustakawan. Sutriono menyimpulkan dengan mengatakan bahwa pustakawan modern harus mampu menangani dan mengenali perselisihan yang muncul di perpustakaan. Terkadang, konflik yang terjadi berdampak positif juga dapat berdampak buruk. Konflik yang berdampak negatif terhadap perpustakaan harus dihindari dengan memiliki pengetahuan yang memadai dan pandangan yang sehat tentang konflik. Upaya serupa harus dilakukan untuk pustakawan itu sendiri, seperti meningkatkan pengetahuan mereka tentang tanggung jawab dan peran utama mereka di perpustakaan, kesadaran dan pemahaman mereka tentang kode etik profesi mereka, serta keterampilan dan kemampuan mereka dalam melakukan komunikasi interpersonal.

Kajian Cut Putroe Yuliana,<sup>10</sup> "*Peran Pustakawan Dalam Manajemen Konflik di Perpustakaan*", memberikan rekomendasi bagaimana pustakawan dapat berkontribusi secara efektif bagi organisasinya dengan menyelesaikan konflik yang muncul dalam komunitas perpustakaan. Tiga faktor dapat dipertimbangkan untuk melakukan ini: budaya organisasi, kompetensi pustakawan, dan kompetensi sosial pustakawan. Dalam hal kompetensi, pustakawan harus memiliki pengetahuan dan keahlian dalam penyediaan informasi serta kemampuan untuk menyelesaikan setiap masalah yang mungkin timbul dari miskomunikasi antara

---

<sup>10</sup> Cut Putroe Yuliana, "Peran Pustakawan Dalam Manajemen Konflik Di Perpustakaan," *Libria* 9, no. 2 (2017): 241–52, <http://dx.doi.org/10.22373/2408>.

mereka, staf perpustakaan, dan pemustaka. Menurut Cut, konflik biasanya berkembang melalui lima tahap: potensi, perasaan, peredaan, keterbukaan, dan konsekuensi dari konflik. Kemudian, disiplin, dengan mempertimbangkan pengalaman di berbagai tahap kehidupan, komunikasi, mendengarkan secara aktif, dan teknik atau keterampilan manajemen konflik dapat digunakan untuk mencegah atau mengelola konflik. Perbedaan sifat individu, masalah komunikasi, dan struktur organisasi semuanya dapat menimbulkan konflik dalam organisasi, baik secara vertikal maupun horizontal, yang mempengaruhi individu karyawan, antar individu, dalam kelompok, lintas kelompok, dan antar perusahaan. Dampak positif dan negatif dapat muncul dari konflik. Semua konflik harus dikelola oleh pustakawan agar efektif. Efektivitas organisasi (seperti perpustakaan) dipertaruhkan oleh manajemen konflik yang buruk.

Setelah mengetahui secara ringkas dari beberapa penelitian tersebut, peneliti menyimpulkan ada beberapa persamaan dan perbedaan. Persamaannya terlihat pada pembahasan mengenai konflik, resolusi, organisasi perpustakaan sebagai objek, dan pustakawan sebagai subyeknya. Dalam penelitian ini, membahas mengenai kemampuan resolusi konflik pustakawan dalam pembangunan perdamaian (*peacebuilding*) di UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

## **B. Pembahasan**

Pustakawan sebagai sumber daya manusia merupakan motor (penggerak) pertama dan utama dalam memobilisasi sumber daya-sumber daya lain yang ada pada perpustakaan. Pustakawan didefinisikan sebagai seseorang yang memiliki keterampilan yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau

pelatihan kepastakawanan serta memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan administrasi dan pelayanan perpustakaan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007.<sup>11</sup>

Menemukan, mengumpulkan, mengelola, menyajikan, dan menyebarluaskan informasi dari perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi merupakan tanggung jawab utama pustakawan. Oleh karena hal tersebut merupakan tugas utama seorang pustakawan, bukan berarti pustakawan tidak berperan dalam hal lain. Pustakawan juga harus berupaya untuk mengembangkan kemampuannya pada hal-hal lain yang sekiranya bermanfaat.

Perbedaan-perbedaan pendapat, pola pikir, serta tindakan antara individu, kelompok organisasi merupakan fitrah dan rahmat. Seperti yang diajarkan Rasulullah SAW dalam haditsnya *"ikhtilafu ummati rahmah"* yang diartikan perbedaan umatku merupakan sebuah rahmat. Rahmat yang dimaknai saling melengkapi, membangun dan memperbaiki. Namun hadits tersebut pada masyarakat kita saat ini jarang kita temukan diaplikasikan secara nyata. Ajaran-ajaran seperti ini sudah sangat jarang didengar. Juga, seringkali perbedaan yang menyebabkan perpecahan atau konflik yang terjadi secara terus-menerus menjadi tontonan masyarakat, bahkan informasi mengenai konflik disebarluaskan untuk menciptakan keresahan di tengah-tengah masyarakat.<sup>12</sup> Dalam konteks resolusi konflik dan peacebuilding, pustakawan memiliki peluang unik untuk membawa konsep rahmat dari perbedaan ke dalam praktik sehari-hari. Kemampuan mereka dalam mengelola

---

<sup>11</sup>"UU No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan" (2007), [https://jdih.perpusnas.go.id/file\\_peraturan/UU\\_No\\_43\\_Tahun\\_2007\\_tentang\\_Perpustakaan\\_.pdf](https://jdih.perpusnas.go.id/file_peraturan/UU_No_43_Tahun_2007_tentang_Perpustakaan_.pdf).

<sup>12</sup>Barsihannor, Pengantar Pembelajaran Perdamaian dan Resolusi Konflik (Introduction To Peacebuilding And Conflict Resolution), ed. Irwanuddin (Makassar: Nur Khairunnisa, 2016), <https://acced.uin-alauddin.ac.id/wp-content/uploads/2021/01/Panduan-Peacebuilding.pdf>.

informasi dan komunikasi, pustakawan dapat menjadi mediator yang efektif dalam menyelesaikan konflik dan memfasilitasi dialog yang membangun. Pemahaman mendalam tentang perbedaan dan kemampuan resolusi konflik menjadi unsur kunci dalam kontribusi pustakawan pada upaya *peacebuilding* di UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

## 1. Konflik

Secara etimologis, konflik terjemah dari kata dalam Bahasa Inggris, *conflict*, diderivasi dari istilah Bahasa Latin: *confligere*.<sup>13</sup> *Confligere* merupakan istilah dalam Bahasa Latin yang dibentuk dari gabungan dua kata, yaitu *con* yang berarti *together* (bersama-sama) dan *fligere* yang berarti *to strike* (mengguncang).<sup>14</sup>

Menurut kamus Bahasa Inggris, kata konflik berarti *fight* (pertarungan), *struggle* (perjuangan), dan *collision* (perpecahan). Konflik dipandang sebagai “*a serious disagreement, incompatibility between opinions, principles, etc.*” (Suatu ketidaksetujuan serius, suatu ketidakcocokan antar pendapat-pendapat, prinsip-prinsip, dan lain-lain). Kata-kata padanan untuk konflik tersebut menunjukkan arti bahwa konflik secara luas bisa dimaknai dengan adanya pertentangan atau ketidaksejuaan.<sup>15</sup>

Secara terminologis, dengan demikian, konflik bisa dimengerti sebagai “benturan” antar prinsip-prinsip, statemen-statemen, atau argument-argumen yang berlawanan; atau perselisihan dan pertentangan kepentingan dalam situasi dan kondisi yang di

---

<sup>13</sup> Martin Manser and Megan Thomson, *Times Chambers Combined Dictionary* (Singapore: Chambers Harrap Publishers Ltd, 1995), h. 267.

<sup>14</sup> Judy Pearsall, ed., *The Concise Oxford English Dictionary* (Oxford & New York: Oxford University Press, 2002).

<sup>15</sup> Roswanto, *Prinsip-Prinsip Moral Dalam Ajaran Moral Dan Etika Islam Untuk Conflict Resolution Dan Peacebuilding Upaya Penguatan Masyarakat Multikultural*.

dalamnya terdapat dua atau lebih pihak yang memiliki perbedaan pendapat serta tidak satu tujuan.<sup>16</sup> Menurut Fiarjoe terdapat tiga hal yang menjadi asal-usul yang secara potensial bisa memunculkan konflik seperti tersebut dalam gambar 1.



Gambar 1 Asal-usul Konflik

(sumber: Albert Fiarjoe, *Alternative Dispute Reolution dalam Alim Roswanto, Prinsip-prinsip Ajaran Moral dan Etika Islam Untuk Conflig Resolution dan Peacebuilding*)

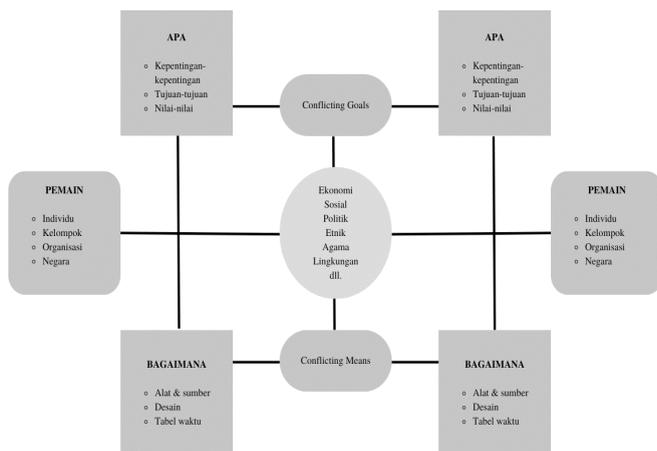
Menurut teori Watkins yang dikutip Chandra, perselisihan disebabkan oleh dua faktor. Pertama, peluang munculnya konflik antara para pihak secara teoritis dan praktis/operasional dimungkinkan. Kedua; Ketika dua pihak bekerja menuju tujuan yang sama tetapi hanya satu yang berhasil mencapainya, konflik dapat muncul.<sup>17</sup> Contoh untuk yang pertama, misalnya dua perpustakaan daerah, yang ada dalam suatu provinsi yang sama, berebut untuk memperoleh naskah langka. Dalam hal ini, keduanya sama-sama mempunyai potensi untuk melakukan tindakan-tindakan penghambatan seperti membangun narasi terkait naskah kuno tersebut atas siapa yang pantas mengoleksi dan menjaga, dan siapa yang tidak pantas berdasarkan kegiatan perpustakaan terkait bagaimana pemeliharaan naskah-naskah kuno, dan seberapa banyak naskah kuno yang dimiliki. Kemudian untuk contoh kedua, bisa di analogikan seperti terdapat dua individu yang menjadi kandidat

<sup>16</sup> George Simmel, *Conflict and The Web of Group Affiliations* (New York: The Free Press, 1968).

<sup>17</sup> Robby I Chandra, *Konflik Dalam Hidup Sehari-Hari* (Yogyakarta: Kanisius, 1992).

kepala perpustakaan selanjutnya, satu individu merasa mempunyai kapasitas sebagai kepala perpustakaan berdasarkan pengalaman dan pembelajaran yang telah dilalui. Individu lainnya menjadi kandidat atas kemauan dan rekomendasi pihak yang lebih tinggi. Persaingan seperti ini bisa berkembang menjadi konflik. Pihak institusi harus mampu mengelola hal-hal seperti ini. Karena keduanya secara potensi dapat terlibat dalam suatu konflik, dan dapat membesar dari antar individu menjadi antar kelompok.

Isu-isu yang mendasari konflik, seperti persaingan kepentingan atau sudut pandang yang berlawanan, adalah yang membentuk dinamika dan lingkungannya. Isu-isu ini dipahami, dan didiskusikan oleh banyak individu dari berbagai latar belakang sosial, budaya, politik, ekonomi, dan agama. dalam rangka memenuhi kepentingan bersama.<sup>18</sup> Jika dibagangkan, dinamika konflik akan terlihat seperti tersebut pada gambar 2.

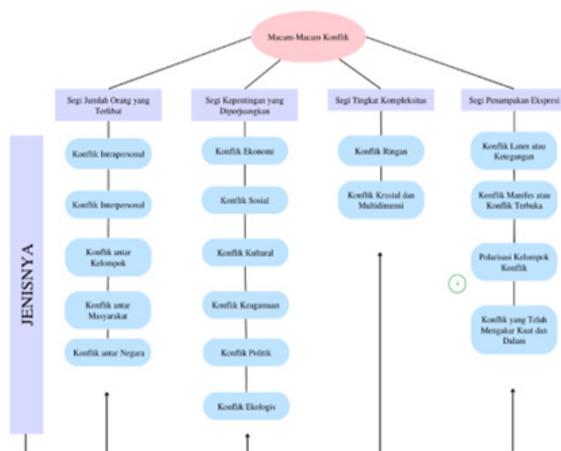


Gambar 2 Dinamika Konflik

(Sumber: Poitras & Renaud dalam Alis Roswanto, Resolusi Konflik dalam Masyarakat Religius Indonesia.

<sup>18</sup> Roswanto, Prinsip-Prinsip Moral Dalam Ajaran Moral Dan Etika Islam Untuk Conflict Resolution Dan Peacebuilding Upaya Penguatan Masyarakat Multikultural.

Memahami dinamika konflik dapat dilakukan dengan melihat bagan di atas yang menunjukkan: Pertama, komponen apa dari kepentingan, tujuan, dan nilai kedua pihak yang berkonflik yang bertentangan satu sama lain. Kedua, setiap orang yang berpartisipasi dalam perdebatan tentang masalah antara dua pihak yang bertikai. Ketiga: Desain, jadwal, atau sumber daya lain mana yang disengketakan oleh kedua pihak yang bersaing?<sup>19</sup> Dalam bukunya juga, Roswanto mengklasifikasikan macam-macam konflik yang terjadi dalam kehidupan manusia di dunia ini, dan pelbagai masalah yang dipertentangkan dan beragam pihak yang terlibat dalam konflik. Konflik ini diklasifikasi dalam segi jumlah orang yang terlibat, segi kepentingan yang diperjuangkan, segi tingkat kompleksitas konflik, dan dari segi penampakan ekspresi konflik.<sup>20</sup> Untuk memperjelas klasifikasi tersebut, dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3 Macam-Macam Konflik dan Jenisnya

<sup>19</sup> Ibid.

<sup>20</sup> Ibid.

### a. Resolusi Konflik

Dalam ensiklopedia resolusi konflik, Resolusi konflik mengacu pada resolusi yang relatif stabil dari konflik yang mengakar yang diperoleh dengan mengidentifikasi sumber yang mendasari konflik tersebut (biasanya kebutuhan manusia yang mendasar atau perbedaan nilai) dan kemudian melembagakan perubahan sosial ekonomi dan/ atau politik yang memungkinkan nilai atau kebutuhan semua pihak harus dipenuhi secara bersamaan<sup>21</sup>.

Dalam kamus Bahasa Inggris, resolusi diartikan sebagai “*the action of solving a problem or dispute*” (tindakan memecahkan suatu masalah atau perselisihan). Tindakan mengatasi masalah agar tidak berkembang menjadi lebih buruk dan akan mengakibatkan kerugian pada semua yang terlibat di dalamnya disebut resolusi konflik<sup>22</sup>. Mafttuh; Setiadi dan Kolip dalam Nadya mengatakan bahwa Resolusi konflik merupakan upaya menanggulangi konflik dan mengarahkan konflik menjadi sesuatu yang bermakna positif<sup>23</sup>.

Resolusi konflik merupakan upaya untuk mengurangi kekerasan di sekolah hal ini dijelaskan Johnson bahwa Konflik dapat menjadi destruktif ketika ditolak, ditekan, atau dihindari. Jika siswa tidak memiliki pelatihan manajemen konflik, mereka akan menggunakan teknik mereka sendiri, yang seringkali tidak memadai. Mereka mungkin marah, berkelahi, dan melecehkan atau melecehkan satu sama lain secara lisan. Tindakan seperti itu biasanya tidak menyelesaikan masalah dan seringkali mengakibatkan siswa

---

<sup>21</sup> Guy M. Burgess Heidi Burgess, *Encyclopedia of Conflict Resolution* (Santa Barbara, California, Amerika: ABC-CLIO, 1997).

<sup>22</sup> Roswanto, *Prinsip-Prinsip Moral Dalam Ajaran Moral Dan Etika Islam Untuk Conflict Resolution Dan Peacebuilding Upaya Penguatan Masyarakat Multikultural*.

<sup>23</sup> Fikka Nadya, Elly Malihah, and Wilodati, “Kemampuan Resolusi Konflik Interpersonal Dan Urgensinya Pada Siswa,” *Sosietas Jurnal Pendidika Sosiologi* 10, no. 1 (2020): 775–90, <https://ejournal.upi.edu/index.php/sosietas/article/view/26007%0Ahttps://ejournal.upi.edu/index.php/sosietas/article/download/26007/12292>.

terasing dari teman sebaya dan fakultas mereka<sup>24</sup>. Pasir membuat klaim berikut dalam hal ini: Pendidikan resolusi konflik sangat penting setidaknya untuk tiga alasan. Pertama, karena secara alami mereka adalah makhluk yang jeli, manusia terus-menerus belajar dari informasi yang ditangkap oleh inderanya. Apa pun yang anda ingin menyebutnya karakter, emosi, bakat memecahkan masalah. Semua hal ini adalah hasil dari pembelajaran atau yang diajarkan. Kedua, pendidikan resolusi konflik adalah cara paling efektif untuk mempelajari resolusi konflik sebagai keterampilan karena merupakan proses yang mudah dan terorganisir yang dapat digunakan. Ketiga, institusi pendidikan memegang tanggung jawab yang signifikan untuk menentukan bagaimana orang akan berperilaku di masa depan<sup>25</sup>.

Secara terminologi, resolusi konflik adalah upaya penyelesaian perselisihan, perbedaan pendapat, dan masalah lain antara dua pihak atau lebih untuk menciptakan hubungan berdasarkan kesepahaman dan mengeluarkan yang terbaik dari masing-masing pihak sehingga dapat maju bersama. Dalam hal ini, perpustakaan mampu berperan sebagai media atau ruang publik (*public space*), atau fasilitator.

## **b. Kemampuan Resolusi Konflik**

Pada pembahasan sebelumnya, dijelaskan secara mendasar apa itu konflik, dan resolusi konflik. Kemudian apa manfaatnya jika pustakawan memiliki kemampuan resolusi konflik, dan mengapa pustakawan harus mempunyai kemampuan resolusi konflik tersebut.

---

<sup>24</sup> David W. Johnson and Roger T. Johnson, *Reducing School Violence through Conflict Resolution* (Alexandria, Virginia, United States: ASCD, 1995).

<sup>25</sup> Supriyanto Pasir, "Pendidikan Resolusi Konflik Berbasis Al-Qur'an," *Nadwa: Jurnal Pendidikan Islam* 7, no. 2 (March 22, 2016): 181-210, <http://doi.org/10.21580/nw.2013.7.2.558>.

Menurut Scannel dalam Sudarnoto, kemampuan komunikasi, kemampuan melihat perbedaan, kepercayaan pada orang lain, dan kecerdasan emosional merupakan faktor yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk memahami dan menyelesaikan perselisihan. Dari aspek-aspek tersebut, Sudarnoto dalam penelitiannya merumuskan bahwa terdapat beberapa aspek lagi yang diperlukan dalam memiliki kemampuan meresolusi konflik yang akan dijabarkan pada tabel 1<sup>26</sup>.

Tabel 1 Aspek-aspek dalam Kemampuan Resolusi Konflik

Aspek-aspek dalam kemampuan Resolusi Konflik	
1. Kemampuan Orientasi	Kesadaran individu terhadap konflik dan sikap yang menunjukkan non-kekerasan, kejujuran, keadilan, toleransi, dan harga diri.
2. Kemampuan Persepsi	Kemampuan seseorang untuk memahami bahwa setiap individu itu unik, untuk memahami sesuatu dari sudut pandang orang lain (empati), dan untuk menunda menyalahkan atau membuat penilaian cepat.
3. Kemampuan Emosi	Kapasitas untuk mengendalikan berbagai emosi, termasuk kemarahan, ketakutan, frustrasi, dan emosi tidak menyenangkan lainnya, merupakan komponen kecerdasan emosional yang diperlukan dalam penyelesaian konflik.
4. Kemampuan Komunikasi	Memahami orang lain, berbicara dalam bahasa yang dapat dimengerti, meringkas atau mengatur ulang ucapan yang bermuatan emosional menjadi pernyataan yang netral atau kurang emosional adalah kemampuan komunikasi yang diperlukan untuk penyelesaian konflik.

<sup>26</sup> Sudarnoto, "Konflik Dan Resolusi."

5.	K e m a m p u a n Berfikir Kreatif	Kemampuan pemikiran yang kreatif dalam resolusi konflik melibatkan kemampuan pemecahan masalah melalui pertukaran alternatif yang berbeda.
6.	K e m a m p u a n Berfikir Kritis	Kemampuan berfikir kritis, yaitu kemampuan untuk memprediksi dan menilai situasi konflik yang sebenarnya, sangat penting untuk penyelesaian konflik.

Sumber: Sudarnoto, Tahun 2015

Setelah kita ketahui dari konsep ahli di atas, dapat kita simpulkan bahwa untuk menemukan resolusi konflik yang konstruktif, diperlukan kemampuan khusus selama proses penyelesaian konflik. Kemampuan tersebut meliputi kemampuan orientasi, kemampuan mempersepsi atau menghargai perbedaan, kemampuan emosi atau kecerdasan emosional, kemampuan komunikasi, kemampuan berpikir kreatif dan kritis, dan kemampuan emosi. Pustakawan tentu harus memiliki beberapa kemampuan di atas agar mampu meresolusi konflik yang terjadi dan memiliki kapabilitas dalam pembangunan perdamaian. Harus dijelaskan pada akhir bahasan ketiga ini bahwa resolusi konflik dan pembangunan perdamaian adalah dua hal yang berbeda dan bahwa resolusi konflik merupakan bagian penting dalam proses pembangunan perdamaian.

### ***c. Peacebuilding***

Perlu ditekankan bahwa proses pembangunan perdamaian (*peacebuilding*) dapat dilakukan di dalam masyarakat baik dalam keadaan damai maupun tegang atau bahkan bermusuhan. Akan lebih baik bagi orang-orang untuk mempertimbangkan bagaimana menghindari ketegangan dan bahkan konflik di antara kelompok-kelompok masyarakat ketika melakukan upaya-upaya pembangunan perdamaian daripada melakukannya setelah konflik terjadi. Oleh karena itu, resolusi konflik adalah suatu kegiatan penyelesaian

suatu konflik yang timbul dalam suatu masyarakat melalui proses pembangunan saling pengertian melalui perundingan, mediasi, dan cara-cara lain, dan tidak cukup dikatakan bahwa proses resolusi konflik telah selesai, ketika suatu konflik diselesaikan<sup>27</sup>. Menurut Roswanto, proses resolusi konflik yang sesungguhnya adalah pada saat keberlanjutan langkah-langkah pencegahan munculnya konflik sejenis hingga konflik-konflik baru yang mungkin muncul, hal inilah yang disebut dengan *peacebuilding*.

Dalam penelitian ini, "*peacebuilding*" merujuk pada upaya untuk membangun dan memperkuat fondasi perdamaian di suatu komunitas atau lingkungan tertentu. *Peacebuilding* mencakup serangkaian tindakan yang bertujuan untuk mencegah atau mengatasi konflik, mempromosikan kerjasama, membangun kepercayaan, dan meredakan ketegangan di antara individu atau kelompok yang mungkin memiliki perbedaan pandangan, nilai, atau kepentingan.

Dalam konteks perpustakaan, *peacebuilding* dapat diinterpretasikan sebagai upaya untuk menciptakan lingkungan yang harmonis di dalam perpustakaan, memfasilitasi dialog antarstaf dan antarpengguna, serta mempromosikan pemahaman dan toleransi di antara anggota komunitas perpustakaan. Pustakawan dapat berperan sebagai agen perdamaian dengan mengembangkan inisiatif literasi, mendukung keterlibatan komunitas, dan mengelola konflik yang mungkin muncul di lingkungan perpustakaan.

---

<sup>27</sup> Roswanto, *Prinsip-Prinsip Moral Dalam Ajaran Moral Dan Etika Islam Untuk Conflict Resolution Dan Peacebuilding Upaya Penguatan Masyarakat Multikultural*.

## **2. Kemampuan Resolusi Konflik Pustakawan Dalam *Peacebuilding***

Dalam meresolusi sebuah konflik, sebelumnya telah dipaparkan pada bahasan ketiga, kemampuan apa saja yang dibutuhkan. Pada bagian ini, penulis mencoba untuk memberikan contoh konflik ilmiah melalui komunikasi ilmiah bersama dengan penulis lain melalui artikel yang telah dipublikasi, kita mulai dalam sebuah artikel ilmiah yang ditulis oleh Sutriono, terdapat sebuah kesimpulan yang menyatakan konflik di perpustakaan dapat terjadi karena faktor-faktor internal maupun eksternal, namun dari yang penulis telaah, faktor tersebut hanya meliputi faktor internal yang terdiri dari pustakawan (dalam hal ini, berarti salah satu penyebab konflik dalam perpustakaan adalah konflik intrapersonal), seperti lemahnya pengetahuan tentang tugas pokok dan tanggung jawab perpustakaan, lemahnya kesadaran akan kewajiban pustakawan untuk menegakkan kode etik profesi, dan lemahnya kemampuan komunikasi intrapersonal pustakawan, tidak disebutkan faktor eksternal apa saja yang menyebabkan konflik pada perpustakaan dapat terjadi. Begitu juga dengan penanganan dan pencegahan sebuah konflik pada organisasi (perpustakaan) yang ditawarkan, dan apa yang ditawarkan hanyalah sebuah penguatan-penguatan-penguatan dari ketiga penyebab konflik di perpustakaan. Lantas, apakah itu sudah cukup dalam pembangunan perdamaian pada organisasi tersebut?.

Jika kita menggunakan teori yang telah dikemukakan pada pembahasan ketiga, maka terdapat enam konsep terkait kemampuan resolusi konflik yang dibutuhkan, antara lain kemampuan orientasi, kemampuan mempersepsi atau menghargai perbedaan, kemampuan emosi atau kecerdasan emosional, kemampuan komunikasi, kemampuan berpikir kreatif dan kritis, dan kemampuan

emosi. Dalam meresolusi konflik, pustakawan harus memiliki kemampuan pemikiran yang kreatif dalam resolusi konflik yang melibatkan kemampuannya dalam pemecahan masalah melalui pertukaran alternatif yang berbeda. Kemampuan berpikir kritis untuk memprediksi dan menilai situasi konflik yang sebenarnya sangat penting untuk penyelesaian konflik. Jika kelemahan itu memberikan dampak yang buruk bagi organisasi (perpustakaan), maka pustakawan harus segera mengatasi konflik tersebut.

Resolusi terhadap penguatan tersebut dirasa sudah cukup dalam mengatasi konflik yang terjadi. Namun, bukan berarti resolusi konflik telah selesai. Resolusi konflik harus tetap berkesinambungan pada langkah-langkah pencegahan terhadap munculnya kembali konflik sejenis, bahkan jika bisa, pustakawan harus memikirkan juga kemungkinan munculnya konflik-konflik yang baru. Inilah inti dari pembangunan perdamaian (*peacebuilding*) yang harus pustakawan lakukan berdasarkan kemampuan resolusi konflik yang harus dimiliki.

*“Saya menganggap kemampuan resolusi konflik pustakawan sebagai kemampuan untuk mengidentifikasi, mengelola, dan menyelesaikan konflik yang muncul di antara staf, pengguna, atau pihak eksternal di lingkungan perpustakaan.” (Informan A 2023)*

Pernyataan tersebut merinci pandangan informan tentang kemampuan resolusi konflik pustakawan, yang diartikan sebagai kemampuan untuk mengidentifikasi, mengelola, dan menyelesaikan konflik yang muncul di antara staf, pengguna, atau pihak eksternal di lingkungan perpustakaan. Dalam konsep ini, identifikasi konflik mencakup kepekaan pustakawan terhadap potensi konflik dalam dinamika kompleks lingkungan perpustakaan. Selanjutnya, kemampuan manajemen konflik menyoroti keterampilan dalam

meredakan dan mengelola ketegangan sebelum mencapai tingkat yang merugikan, sementara penyelesaian konflik menitikberatkan pada upaya mencari solusi yang memuaskan semua pihak terlibat. Pemahaman ini menekankan pentingnya aspek interpersonal dalam kemampuan resolusi konflik, di mana pustakawan diharapkan dapat berinteraksi secara efektif dengan staf, pengguna, dan pihak eksternal untuk mencapai pemahaman bersama dan mencegah eskalasi konflik. Secara keseluruhan, pernyataan ini memberikan gambaran tentang bagaimana kemampuan resolusi konflik pustakawan bukan hanya relevan secara interpersonal tetapi juga memainkan peran krusial dalam pengelolaan perpustakaan dan peningkatan layanan.

*“Ya, saya pernah menghadapi situasi di mana terjadi ketidaksepakatan antara staf terkait pengelolaan koleksi. Saya mengatasi hal itu dengan mengadakan pertemuan diskusi terbuka untuk mendengarkan semua pandangan dan mencapai kesepakatan bersama” (Informan A 2023)*

Pernyataan informan yang menyatakan pernah menghadapi ketidaksepakatan antara staf terkait pengelolaan koleksi di dalam perpustakaan mencerminkan realitas dinamika kerja dalam institusi tersebut. Pengalaman konflik semacam ini menunjukkan adanya perbedaan pandangan atau pendapat yang mungkin muncul dalam konteks tugas-tugas khusus, seperti pengelolaan koleksi. Pentingnya pengelolaan koleksi dalam perpustakaan seringkali menjadi titik sentral dari konflik semacam ini. Pilihan responden untuk mengatasi konflik dengan mengadakan pertemuan diskusi terbuka memberikan gambaran tentang pendekatan resolusi yang diambil. Dengan mengedepankan diskusi terbuka, responden menunjukkan keinginan untuk menciptakan ruang partisipatif yang memungkinkan semua pihak untuk menyuarakan pandangan mereka. Hal ini mencerminkan kesadaran akan pentingnya komunikasi terbuka

dalam menyelesaikan konflik. Lebih lanjut, fokus pada mencapai kesepakatan bersama menegaskan bahwa resolusi konflik bukan hanya sekadar menang atau kalah, tetapi lebih pada mencapai solusi yang dapat diterima oleh semua pihak terlibat.

*“Ada suatu kali ketika terjadi ketegangan antara pengguna terkait peminjaman buku yang sudah melewati batas waktu. Kami berhasil mengatasi konflik tersebut dengan menyesuaikan kebijakan peminjaman dan memberikan penjelasan yang lebih jelas kepada pengguna.” (Informan A 2023)*

Pernyataan informan mengenai pengalaman mengatasi ketegangan antara pengguna terkait peminjaman buku yang melewati batas waktu mencerminkan situasi konflik yang sukses diatasi dalam lingkungan perpustakaan. Konflik ini, berhubungan dengan kebijakan peminjaman buku, berhasil diatasi melalui strategi resolusi yang efektif. Respon yang responsif dari perpustakaan tercermin dalam langkah-langkah penyesuaian kebijakan peminjaman, menunjukkan fleksibilitas dalam menanggapi masalah konkret yang muncul. Selanjutnya, upaya memberikan penjelasan yang lebih jelas kepada pengguna menyoroti pentingnya komunikasi efektif dalam meredakan ketegangan. Pemilihan untuk membuka dialog dan memberikan klarifikasi menekankan transparansi sebagai elemen kunci dalam menangani konflik. Dengan memfokuskan pada resolusi yang menghasilkan kepuasan bersama, baik pihak perpustakaan maupun pengguna diarahkan pada solusi yang dapat diterima secara adil.

*“Strategi yang saya temukan efektif dalam resolusi konflik di perpustakaan adalah dengan mengedepankan dialog terbuka dan mendengarkan semua pandangan. Keterbukaan dan*

*transparansi membantu meredakan ketegangan.” (Informan A 2023)*

Dalam hasil wawancara, informan menyoroti strategi yang dianggap efektif dalam menangani konflik di perpustakaan. Menurut mereka, pendekatan utama yang memberikan hasil positif adalah melalui pengedepankan dialog terbuka dan mendengarkan semua pandangan yang terlibat. Poin kunci yang ditekankan oleh responden adalah pentingnya keterbukaan dan transparansi dalam proses resolusi konflik. Mereka meyakini bahwa dengan memberikan akses yang jelas terhadap informasi dan pengambilan keputusan, konflik dapat diatasi dengan lebih baik. Selain itu, strategi ini juga mencakup pendekatan inklusif, di mana semua pandangan diberi ruang untuk diakui dan dipertimbangkan. Mengedepankan pendekatan ini dianggap membantu meredakan ketegangan, menciptakan lingkungan di mana setiap pihak merasa dihargai, dan meminimalkan potensi eskalasi konflik. Strategi ini juga mencerminkan kepercayaan responden pada kekuatan komunikasi efektif dalam mengelola konflik, termasuk penggunaan bahasa yang jelas dan kemampuan mendengarkan aktif.

*“Kemampuan resolusi konflik memengaruhi atmosfer kerja dengan menciptakan lingkungan yang lebih kooperatif dan harmonis.” (Informan A 2023)*

Hasil wawancara terungkap bahwa kemampuan resolusi konflik memiliki dampak signifikan terhadap atmosfer kerja di perpustakaan, menciptakan lingkungan yang lebih kooperatif dan harmonis. Informan menyoroti kepentingan keterampilan ini dalam menjaga kesejahteraan dan produktivitas di lingkungan kerja. Pengaruh kemampuan resolusi konflik termanifestasi dalam terciptanya lingkungan kerja yang kooperatif, memungkinkan terjadinya kolaborasi yang lebih efektif antarstaf. Selain itu,

atmosfer yang harmonis yang dihasilkan oleh kemampuan resolusi konflik juga dapat mengurangi ketegangan dan meningkatkan kepuasan kerja, memberikan dampak positif pada kesejahteraan mental dan emosional staf. Adanya kata “kooperatif” menunjukkan bahwa kemampuan resolusi konflik tidak hanya bersifat personal, melainkan juga membangun kondisi yang mendukung kerjasama tim. Seluruhnya, pernyataan ini mencerminkan pandangan positif terhadap peran kemampuan resolusi konflik sebagai unsur kunci dalam membentuk budaya organisasional yang positif dan mendukung di lingkungan kerja perpustakaan.

*“Kualitas layanan perpustakaan dapat meningkat karena suasana yang positif dan kerjasama yang erat antarstaf.”  
(Informan A 2023)*

Terungkap bahwa kualitas layanan perpustakaan dapat meningkat secara signifikan melalui suasana yang positif dan kerjasama erat antarstaf. Pernyataan ini menyoroti keterkaitan langsung antara atmosfer kerja yang positif dan peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan. Suasana yang positif tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan bagi staf, tetapi juga memberikan dampak langsung pada pengalaman pengguna. Kerjasama antarstaf diakui sebagai faktor kunci yang mendukung koordinasi efektif dalam menyediakan layanan yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Lebih jauh, atmosfer yang positif dapat meningkatkan motivasi dan keterlibatan staf, menciptakan kondisi yang mendukung dedikasi dalam memberikan layanan yang berkualitas. Selain memberikan dampak psikologis positif pada staf, suasana yang baik juga menciptakan lingkungan yang ramah dan bersahabat bagi pengguna, meningkatkan kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap layanan perpustakaan.

*“Menurut saya, peran pustakawan sebagai agen pembangunan perdamaian melibatkan tidak hanya penyediaan informasi tetapi juga membimbing dan mendukung komunitas dalam memahami dan mengatasi konflik.” (Informan A 2023)*

Informan mengeksplorasi peran pustakawan sebagai agen pembangunan perdamaian dengan memandangnya sebagai figur yang tidak hanya menyediakan informasi, tetapi juga terlibat dalam membimbing dan mendukung komunitas dalam memahami serta mengatasi konflik. Pernyataan tersebut mencerminkan pandangan bahwa peran pustakawan bersifat holistik, melibatkan dimensi lebih dari sekadar penyediaan informasi. Pustakawan dianggap memiliki tanggung jawab untuk membantu komunitas dalam mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam tentang konflik dan memberikan dukungan dalam mengatasinya. Dalam kerangka ini, pustakawan dianggap sebagai sumber daya yang tidak hanya memberikan akses ke informasi tetapi juga memberdayakan komunitas dengan keterampilan dan pengetahuan untuk mengatasi konflik secara mandiri. Peran pustakawan sebagai mediator sosial dan agen pembangunan perdamaian menunjukkan kontribusi konstruktif mereka dalam menciptakan lingkungan yang mendukung perkembangan masyarakat yang damai.

*“Tantangan yang dihadapi termasuk memastikan bahwa semua pihak merasa didengar dan dihargai dalam proses resolusi konflik.” (Informan A 2023)*

Informan mencermati tantangan yang dihadapi dalam konteks resolusi konflik, khususnya dalam aspek memastikan bahwa semua pihak merasa didengar dan dihargai. Pernyataan ini menekankan pentingnya mendengarkan berbagai perspektif dan memberikan penghargaan terhadap beragam pandangan yang mungkin muncul selama proses resolusi konflik. Salah satu tantangan yang

diidentifikasi adalah kompleksitas komunikasi, di mana pesan harus disampaikan dengan jelas dan efektif kepada semua pihak terlibat.

Lebih lanjut, informan menyoroti bahwa keberhasilan resolusi konflik tidak hanya ditentukan oleh hasil akhirnya, tetapi juga oleh bagaimana proses tersebut memperlakukan persepsi dan perasaan individu. Memastikan bahwa semua pihak merasa didengar dan dihargai menjadi tujuan kritis, yang mencerminkan kesadaran akan keberagaman pandangan dan kepentingan yang harus diimbangi dalam mengelola konflik.

Pernyataan ini juga mencerminkan pemahaman akan aspek psikologis dalam proses resolusi konflik. Memperhatikan sensitivitas emosional dan perasaan pribadi yang terlibat dalam konflik menjadi tantangan tambahan yang perlu dikelola dengan penuh perhatian.

Keseimbangan antara berbagai kepentingan dan kebutuhan para pihak terlibat menjadi suatu tuntutan, dan keberhasilan resolusi konflik perlu diukur tidak hanya dari hasil akhirnya tetapi juga dari kepuasan dan pemahaman pihak yang terlibat.

Hasil wawancara dengan pustakawan mengenai kemampuan resolusi konflik dapat dianalisis dengan merujuk pada berbagai aspek teori resolusi konflik yang melibatkan kemampuan orientasi, persepsi, emosi, komunikasi, berpikir kreatif, dan berpikir kritis. **Pertama**, dalam konteks kemampuan orientasi, pustakawan menunjukkan kesadaran individu terhadap konflik melalui sikap non-kekerasan, kejujuran, keadilan, toleransi, dan harga diri. Pendekatan ini tercermin dalam dialog terbuka dan penerimaan terhadap perbedaan pandangan dan kebutuhan yang muncul di perpustakaan. **Kedua**, kemampuan persepsi terlihat melalui upaya pustakawan untuk memahami pandangan orang lain (empati) dan menunda penilaian cepat. Mereka menunjukkan kemampuan untuk melihat konflik dari sudut pandang yang berbeda, menciptakan

dasar untuk pemahaman yang lebih baik. **Ketiga**, kemampuan emosi menjadi keterampilan penting dalam penyelesaian konflik. Atmosfer kerja yang harmonis dan kolaboratif terlihat sebagai hasil dari kemampuan mengendalikan emosi, termasuk kemarahan dan frustrasi. **Keempat**, kemampuan komunikasi pustakawan tercermin dalam strategi dialog terbuka. Kemampuan untuk berbicara dengan jelas dan mengubah pesan yang bermuatan emosional menjadi pernyataan yang netral menciptakan lingkungan yang mendukung penyelesaian konflik. **Kelima**, kemampuan berpikir kreatif terlihat dalam pendekatan pustakawan terhadap resolusi konflik. Mereka mencari alternatif pemecahan masalah yang berbeda, menunjukkan fleksibilitas dalam mencari solusi yang dapat diterima semua pihak. **Keenam**, kemampuan berpikir kritis tampak dalam pengelolaan konflik yang responsif dan proaktif. Pustakawan memahami bahwa penyelesaian konflik memerlukan evaluasi yang cermat terhadap situasi yang muncul. Secara keseluruhan, pustakawan dalam wawancara menunjukkan adopsi berbagai aspek kemampuan resolusi konflik yang sesuai dengan teori. Kemampuan-kemampuan ini bekerja bersama-sama untuk menciptakan lingkungan yang mendukung resolusi konflik yang efektif di perpustakaan.

### C. Simpulan

PustakawandiUPTPerpustakaanUINSunanKalijagaYogyakarta memiliki pemahaman dan praktik yang kaya terkait resolusi konflik. Berbagai elemen kunci dari teori resolusi konflik, seperti kemampuan orientasi, persepsi, emosi, komunikasi, berpikir kreatif, dan berpikir kritis, tercermin dalam tindakan mereka. Pustakawan menunjukkan kesadaran terhadap konflik dan mengadopsi sikap non-kekerasan, kejujuran, keadilan, toleransi, dan harga diri dalam pendekatan mereka. Kemampuan untuk memahami sudut pandang orang lain (empati), mengendalikan emosi, berkomunikasi secara

efektif, dan berpikir kreatif dan kritis adalah komponen kunci yang diterapkan dalam penanganan konflik di perpustakaan. Selain itu, hasil wawancara juga mengungkapkan bahwa kemampuan resolusi konflik pustakawan tidak hanya memengaruhi dinamika internal perpustakaan tetapi juga memberikan dampak positif pada atmosfer kerja dan kualitas layanan perpustakaan. Pustakawan dianggap sebagai agen pembangunan perdamaian dengan peran aktif dalam membimbing dan mendukung komunitas dalam memahami serta mengatasi konflik. Kesimpulan penelitian ini bahwa pustakawan bukan hanya sebagai penjaga informasi, tetapi juga sebagai fasilitator dialog, mediator konflik, dan agen pembangunan perdamaian di komunitas perpustakaan. Pemahaman dan penerapan kemampuan resolusi konflik ini menciptakan lingkungan yang kooperatif, harmonis, dan responsif terhadap dinamika konflik yang mungkin timbul di tengah masyarakat pengguna dan staf perpustakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfin Ramadhan, Muhammad, and Zulaikha, Sri Rohyanti. "Urgensi Penerapan Automasi Perpustakaan Pada Perpustakaan Sekolah." *Journal of Information and Library Review* 1, no. 1 (May 19, 2023): 31–40. <http://doi.org/10.61540/jilr.v1i1.35>.
- Barsihannor. *Pengantar Pembelajaran Perdamaian dan Resolusi Konflik (Introduction To Peacebuilding And Conflict Resolution)*. Edited by Irwanuddin. Makassar: Nur Khairunnisa, 2016. <https://acced.uin-alauddin.ac.id/wp-content/uploads/2021/01/Panduan-Peacebuilding.pdf>.
- Chandra, Robby I. *Konflik Dalam Hidup Sehari-Hari*. Yogyakarta: Kanisius, 1992.
- Edwards, Catherine, and Graham Walton. "Change and Conflict in the Ccademic Library." *Library Management* 21, no. 1 (February 1, 2000): 35–41. <http://doi.org/10.1108/01435120010305618>.
- Heidi Burgess, Guy M. Burgess. *Encyclopedia of Conflict Resolution*. Santa Barbara, California, Amerika: ABC-CLIO, 1997.
- Johnson, David W., and Roger T. Johnson. *Reducing School Violence through Conflict Resolution*. Alexandria, Virginia, United States: ASCD, 1995.
- Kurniawan, Agung. "Peningkatan Pemahaman Dan Kemampuan Resolusi Konflik Dengan Metode Studi Kasus Pada Mata Kuliah PKN." *Citizenship Jurnal Pancasila Dan Kewarganegaraan* 6, no. 2 (2018): 102–10. <https://repository.stkippgri-sidoarjo.ac.id/345/>.
- Manser, Martin, and Megan Thomson. *Times Chambers Combined Dictionary*. Singapore: Chambers Harrap Publishers Ltd, 1995.
- Nadya, Fikka, Elly Malihah, and Wilodati. "Kemampuan Resolusi Konflik Interpersonal dan Urgensinya Pada Siswa." *Sosietas Jurnal Pendidika Sosiologi* 10, no. 1 (2020): 775–90. <https://ejournal.upi.edu/index.php/sosietas/article/view/26007%0Ahttps://ejournal.upi.edu/index.php/sosietas/article/download/26007/12292>.

- Pasir, Supriyanto. "Pendidikan Resolusi Konflik Berbasis Al-Qur'an." *Nadwa: Jurnal Pendidikan Islam* 7, no. 2 (March 22, 2016): 181-210. <http://doi.org/10.21580/nw.2013.7.2.558>.
- Pearsall, Judy, ed. *The Concise Oxford English Dictionary*. Oxford & New York: Oxford University Press, 2002.
- Pickering, Peg. *How to Manage Conflict = Kiat Menangani Konflik*. Edited by Deborah Hutauruk. Translated by Masri Maris. Ed. 3. Jakarta: Erlangga, 2001.
- Roswanto, Alim. *Prinsip-Prinsip Moral Dalam Ajaran Moral Dan Etika Islam Untuk Conflict Resolution Dan Peacebuilding Upaya Penguatan Masyarakat Multikultural*. Edited by H. Zuhri. Yogyakarta: Suka Press, 2019.
- Simmel, George. *Conflict and The Web of Group Affiliations*. New York: The Free Press, 1968.
- Sudarnoto, Wisnu. "Konflik Dan Resolusi." *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I* 2, no. 1 (June 10, 2015): 1-16. <http://doi.org/10.15408/sjsbs.v2i1.2236>.
- Sutriyono. "Konflik Dalam Organisasi Perpustakaan; Faktor Penyebab Dan Upaya Pemecahannya." *AL Maktabah* 4, no. 1 (2019): 1-12. <http://dx.doi.org/10.29300/mkt.v4i1.2036>.
- UU No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan (2007). [https://jdih.perpusnas.go.id/file\\_peraturan/UU\\_No.\\_43\\_Tahun\\_2007\\_tentang\\_Perpustakaan\\_.pdf](https://jdih.perpusnas.go.id/file_peraturan/UU_No._43_Tahun_2007_tentang_Perpustakaan_.pdf).
- Yuliana, Cut Putroe. "Peran Pustakawan Dalam Manajemen Konflik Di Perpustakaan." *Libria* 9, no. 2 (2017): 241-52. <http://dx.doi.org/10.22373/2408>.
- Zed, Mestika. *Metode Penelitian Kepustakaan*. 2nd ed. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2008.