

URGENSI MANAJEMEN KONFLIK DI PERPUSTAKAAN: SEBUAH SISTEMATIK REVIEW

Rhoni Rodin Cut Afrina
Institut Agama Islam Negeri Curup
Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar
rhoni.rodin@iaincurup.ac.id; cutafrina@iainbatusangkar.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penulisan ini adalah untuk menganalisis sejauhmana urgensinya manajemen konflik di perpustakaan. Metode penelitian dengan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen konflik sangat penting di perpustakaan. Setiap organisasi pasti mengalami konflik, tidak terkecuali perpustakaan. Oleh karena itu, manajemen konflik ini sangat urgen di perpustakaan. Urgensialitas tersebut ditunjukkan dari segi kebermanfaatannya yang akan diperoleh perpustakaan jika konflik bisa dimenej dengan baik. Agar sebuah konflik tidak terjadi berlarut-larut, maka diperlukan upaya pencegahan maupun pemecahan terhadap konflik tersebut sehingga tidak berdampak negatif terhadap jalannya organisasi perpustakaan, diantaranya yaitu: 1) Perlunya sosialisasi yang masif dan terstruktur tentang Kode Etik pustakawan; 2) Perlunya kesadaran tentang tugas pokok pustakawan; 3) Pentingnya pustakawan menguasai *skill* komunikasi interpersonal. Kecakapan pustakawan dalam melakukan komunikasi interpersonal saat ini menjadi kebutuhan yang tidak bisa dibantah dan ditunda lagi mengingat tugas pustakawan yang melakukan jasa layanan kepada publik umum sehingga hal ini menjadi kebutuhan dan *skill* khusus bagi pustakawan. Manajemen konflik dengan baik akan membatasi berbagai aspek negatif dan bahkan mampu meningkatkan aspek positif dari terjadinya konflik di sebuah perpustakaan.

Kata Kunci: manajemen konflik; pustakawan; perpustakaan

ABSTRACT

The purpose of this writing is to analyze the extent of the urgency of conflict management in the library. Research method with literature study. The results of the research show that conflict management is very important in the library. Every organization must experience conflict, and the library is no exception. Therefore, conflict management is very urgent in the library. This urgency is shown in terms of the benefits that will be obtained by the library if the conflict can be managed properly. So that a conflict does not occur protractedly, it is necessary to prevent or resolve the conflict so that it does not have a negative impact on the running of the library organization, including: 1) The need for massive and structured socialization of the librarian's Code of Ethics; 2) The need for awareness about the main duties of librarians; 3) The importance of librarians mastering interpersonal communication skills. The ability of librarians in

conducting interpersonal communication is currently a necessity that cannot be denied and postponed again considering the duties of librarians who provide services to the general public so that this becomes a special need and skill for librarians. Conflict management properly will limit the negative aspects and even be able to increase the positive aspects of conflict in a library.

Keywords: conflict management; librarian; library.

PENDAHULUAN

Kemajuan dalam teknologi informasi telah memberikan dampak yang signifikan pada berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam konteks perpustakaan. Dengan demikian, kemajuan teknologi informasi telah membantu perpustakaan untuk tetap relevan dan memenuhi kebutuhan pengguna modern. Perpustakaan saat ini menjadi lebih kompleks dalam hal teknologi yang digunakan dan lebih mudah diakses oleh masyarakat luas. Teknologi informasi terus menjadi aspek penting dalam perkembangan perpustakaan di seluruh dunia.

Semakin besar perpustakaan, semakin kompleks pula tantangan yang harus dihadapinya. Kompleksitas tersebut mencakup berbagai aspek yang dapat mempengaruhi operasional dan manajemen perpustakaan. Untuk mengatasi kompleksitas ini, perpustakaan besar biasanya memerlukan perencanaan strategis yang matang, struktur organisasi yang efisien, pelatihan yang tepat, dan sistem manajemen yang kuat. Mereka juga harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan tren dalam dunia perpustakaan untuk terus memberikan layanan yang bermutu kepada pengguna mereka.

Kompleksitas yang ada dalam organisasi perpustakaan dapat menjadi sumber potensial untuk timbulnya konflik, terutama dalam konteks sumber daya manusia. Konflik dalam perpustakaan dapat berasal dari berbagai sumber, dan pemimpin perpustakaan harus memahami faktor-faktor penyebabnya untuk mengelolanya dengan baik. Faktor-faktor yang dapat menyebabkan konflik dalam perpustakaan meliputi perbedaan nilai, kepentingan yang bersaing, kurangnya komunikasi yang efektif, perbedaan dalam persepsi tugas dan tanggung jawab, dan kurangnya pemahaman tentang peran masing-masing individu atau kelompok. Pemimpin perpustakaan yang efektif harus mampu mengidentifikasi, mencegah, dan mengatasi konflik dengan bijak untuk memastikan bahwa perpustakaan berfungsi secara optimal dan mencapai tujuannya.

Konflik dalam kehidupan organisasi dapat memiliki dampak baik dan buruk, tergantung pada cara konflik tersebut dikelola dan berbagai faktor

lainnya. Penting untuk diingat bahwa konflik itu alami dan tak terhindarkan dalam kehidupan organisasi. Yang penting adalah bagaimana organisasi dan individu mengelola konflik tersebut. Dengan pendekatan yang tepat, konflik dapat diubah menjadi peluang untuk pertumbuhan dan perbaikan dalam organisasi.

Ada beberapa penelitian yang berkaitan dengan konflik ini. Pada umumnya konflik berlangsung dalam lima tahap yaitu tahap potensial, tahap merasakan, pertentangan, konflik terbuka, dan akibat konflik (Cut Putroe Yuliana, 2017, 241-252). Konflik adalah interaksi pertentangan antara dua pihak atau lebih yang sering terjadi dalam berbagai konteks sosial. Konflik bisa timbul dari berbagai sumber dan memiliki tingkat intensitas yang berbeda. Konflik bisa memiliki dampak yang beragam, mulai dari dampak negatif seperti ketegangan, kerugian ekonomi, hingga konsekuensi positif seperti inovasi dan perubahan yang diperlukan. Pengelolaan konflik dengan baik dapat membantu menghindari eskalasi dan mencapai solusi yang memuaskan semua pihak yang terlibat.

Penelitian lain juga menyimpulkan bahwa setiap perpustakaan perguruan tinggi mengalami konflik yang hampir sama, baik konflik interpersonal, konflik intragroup, hingga konflik antar kelompok. Selain itu, temuan menunjukkan bahwa banyak pustakawan yang memiliki kecerdasan emosional hampir di setiap perpustakaan perguruan tinggi (Novera Sumaryati, 2022, 73-85).

Pada dasarnya, dalam konteks dinamika organisasi, konflik memang hal yang rawan terjadi. Faktor-faktor seperti persaingan yang ketat, perbedaan pendapat, prioritas yang berbeda, dan sumber daya yang terbatas dapat menyebabkan konflik muncul. Namun, penting untuk diingat bahwa konflik itu sendiri tidak selalu negatif. Konflik dapat menjadi sumber inovasi, perubahan positif, dan pertumbuhan jika dikelola dengan baik. Manajemen konflik yang efektif dapat membantu organisasi menjaga produktivitas, menjaga hubungan antar anggota tim, dan mencapai tujuan secara lebih efisien. Selain itu, kemampuan untuk mengatasi konflik dengan baik juga

merupakan kompetensi penting bagi pemimpin dan individu di dalam organisasi. (Mohammad Thoha, 2018).

Jika kita bekerja dalam tim pasti akan ada konflik masalah pribadi dan profesional atau lainnya. Konflik staf perpustakaan akan menghambat visi dan misi Lembaga. jadi otoritas administrasi harus mencoba mendeteksi konflik di antara staf perpustakaan pada tahap awal itu sendiri, jika tidak maka akan menimbulkan gangguan. Sementara otoritas terkait harus memiliki strategi untuk menyelesaikan konflik di antara para pustakawan. Seperti salah satu peribahasa kita mengatakan "menjaga lebih baik daripada mengobati" maka mengambil tindakan pencegahan untuk mengatasi situasi konflik adalah cara terbaik untuk menghindari konflik antara staf perpustakaan (Vijayakumar Mallappa, 2015, 200-206). Islah merupakan salah satu solusi dalam menyelesaikan konflik yang terjadi dalam suatu Lembaga (Uswatun Hasanah, 2020, 1-11).

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi rumusan dalam penelitian ini adalah sejauhmana urgensinya manajemen konflik di perpustakaan. Sehingga yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis urgensinya manajemen konflik di perpustakaan.

METODE

Penelitian ini menggunakan studi literatur. Data dikumpulkan, selanjutnya dialanisis. Data bisa berupa jurnal, buku dan lain-lain. Sedangkan analisis penelitian menggunakan deskriptif kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian Manajemen Konflik

Manajemen konflik memang melibatkan serangkaian tindakan dan respons dari semua pihak yang terlibat dalam konflik, serta pihak luar yang berperan sebagai penengah atau mediator. Tujuan utama manajemen konflik adalah mencapai penyelesaian yang memuaskan semua pihak dengan cara yang terstruktur dan terarah. Manajemen konflik yang baik dapat membantu mengurangi eskalasi konflik, meminimalkan kerugian, dan mencapai solusi yang memadai. Ini adalah keterampilan penting dalam lingkungan organisasi yang seringkali dihadapkan pada berbagai jenis konflik.

Menurut Ross et al. (1993) manajemen konflik adalah serangkaian tindakan yang diambil oleh pihak yang terlibat dalam konflik atau pihak ketiga yang berperan sebagai mediator atau penengah. Tujuannya adalah mengarahkan konflik menuju hasil tertentu, yang bisa bervariasi dari penyelesaian yang positif, kreatif, dan berdampak baik, hingga mungkin hasil yang agresif jika tidak dikelola dengan baik. Pendekatan berorientasi pada proses dalam manajemen konflik sangat penting dalam konteks organisasi dan interaksi sosial. Ini membantu dalam merancang strategi yang lebih baik untuk meredakan konflik, mencapai hasil yang diinginkan, dan meminimalkan dampak negatifnya.

Fisher et al. (2001) menggunakan istilah "transformasi konflik" dalam konteks yang lebih umum seperti yang Anda sebutkan adalah pendekatan yang sangat komprehensif dalam mengatasi konflik. Ini melibatkan berbagai jenis kegiatan yang bertujuan untuk mengubah dinamika konflik dan menciptakan perubahan positif dalam situasi keseluruhan. Pendekatan transformasi konflik adalah pendekatan yang sangat komprehensif yang mengejar perubahan yang lebih dalam dan berkelanjutan dalam masyarakat dan lingkungan yang terkena dampak oleh konflik. Ini bertujuan untuk menciptakan perubahan yang positif yang tidak hanya mengakhiri konflik saat ini tetapi juga mencegah konflik di masa depan.

Jadi yang dimaksud dengan Manajemen konflik adalah pendekatan

yang berfokus pada proses, di mana pihak ketiga atau pihak yang terlibat dalam mengelola konflik berusaha untuk mengarahkan komunikasi dan tindakan menuju penyelesaian konflik. Tujuannya adalah mencapai ketenangan, dampak positif, dan bahkan kreativitas dalam mengatasi perselisihan. Pada konteks ini, perbedaan antara "pola komunikasi terbuka" dan "pola komunikasi tertutup" juga relevan. Pola komunikasi yang terbuka cenderung memfasilitasi pemahaman yang lebih baik antara pihak-pihak yang berkonflik. Ini melibatkan komunikasi yang jujur, terbuka, dan transparan. Pola komunikasi terbuka dapat membantu dalam mengatasi ketidaksepakatan dan memungkinkan pihak-pihak yang terlibat untuk mencari solusi yang bersifat konstruktif. Sebaliknya, pola komunikasi yang tertutup cenderung menciptakan kesulitan dalam pemahaman dan penyesuaian diri. Pola komunikasi seperti ini dapat menghasilkan ketidakjelasan, kebingungan, dan bahkan meningkatkan konflik karena informasi tidak disampaikan dengan jelas atau dengan cara yang transparan. Oleh karena itu, dalam manajemen konflik, penting untuk mendorong pola komunikasi yang terbuka dan mendukung pemahaman yang lebih baik antara pihak-pihak yang terlibat.

Ciri-ciri Konflik

Suatu konflik dikatakan sebagai sebuah konflik apabila memiliki suatu ciri. Adapun ciri-ciri suatu konflik sebagai berikut:

1. Setidaknya ada dua pihak atau lebih yang terlibat dalam interaksi yang saling bertentangan. Konflik seringkali melibatkan perbedaan pendapat, kepentingan, nilai, atau tujuan antara pihak-pihak yang berkonflik. Interaksi ini bisa terjadi dalam berbagai konteks, seperti antarindividu, kelompok, organisasi, atau bahkan tingkat antarnegara. Dalam hal ini, konflik merupakan hasil dari perselisihan atau pertentangan antara pihak-pihak yang memiliki kepentingan atau pandangan yang berbeda. Penyelesaian konflik biasanya melibatkan upaya untuk mencapai kesepakatan atau penyelesaian yang memuaskan semua pihak yang terlibat.

2. Pertentangan antara dua pihak atau kelompok dalam mencapai tujuan, memainkan peran, ambisi, atau karena adanya nilai-nilai atau norma yang saling berlawanan adalah hal yang umum terjadi dalam kehidupan manusia. Pertentangan ini dapat timbul dalam berbagai konteks, baik itu dalam hubungan interpersonal, organisasi, atau masyarakat secara lebih luas.
3. Gejala-gejala perilaku yang direncanakan untuk saling meniadakan, mengurangi, atau menekan pihak lain untuk memperoleh keuntungan tertentu dapat mengindikasikan adanya persaingan yang kuat dalam berbagai aspek kehidupan. Ini mencakup persaingan untuk status, jabatan, tanggung jawab, kebutuhan fisik, materi, tunjangan, serta kebutuhan sosio-psikologis. Dalam banyak situasi, persaingan adalah hal yang alami dan bahkan bisa mendukung pertumbuhan dan inovasi. Namun, penting untuk memastikan bahwa persaingan tetap adil dan etis serta tidak merugikan pihak lain secara tidak adil. Selain itu, penting juga untuk tidak mengabaikan nilai-nilai kerjasama, empati, dan keadilan dalam interaksi antarindividu atau kelompok untuk menciptakan lingkungan yang seimbang dan berkelanjutan.
4. Tindakan yang saling berhadapan sebagai akibat pertentangan yang berlarut-larut dapat mengarah pada berbagai konsekuensi negatif, termasuk eskalasi konflik, kerugian bagi semua pihak yang terlibat, dan bahkan kerusakan hubungan yang sulit diperbaiki. Untuk mengatasi pertentangan yang berlarut-larut, penting untuk mencari solusi yang konstruktif dan berusaha untuk membangun komunikasi yang efektif antara pihak-pihak yang terlibat. Mediasi, negosiasi, atau intervensi pihak ketiga dapat menjadi cara untuk membantu mengatasi konflik yang berlarut-larut dan mencari solusi yang adil bagi semua pihak.
5. Ketidakseimbangan dalam usaha yang dilakukan oleh masing-masing pihak yang terkait dengan faktor-faktor seperti kedudukan, status sosial, pangkat, golongan, kewibawaan, kekuasaan, harga diri, prestise, dan lain sebagainya dapat menciptakan ketidaksetaraan dalam suatu hubungan atau lingkungan tertentu. Penting untuk mengakui ketidakseimbangan ini dan berusaha untuk mencapai masyarakat yang lebih adil dan setara. Langkah-langkah seperti

mempromosikan kesetaraan hak, mengurangi diskriminasi, mendukung akses yang adil ke sumber daya, dan membangun kesadaran akan masalah ketidaksetaraan dapat membantu mengatasi dampak negatif dari ketidakseimbangan ini dalam berbagai konteks sosial, ekonomi, dan politik. (Edi Santosa, 2014, 3.2).

Jenis-jenis Konflik

James A.F. Stoner dan Charles Wankel mengidentifikasi lima jenis konflik yang terjadi dalam berbagai konteks sosial dan organisasi (Junia Lumintang, 2015). Berikut adalah penjelasan tentang setiap jenis konflik yang teridentifikasi:

- 1) Konflik Intrapersonal. Konflik intrapersonal adalah konflik yang terjadi dalam diri individu. Ini adalah konflik batin di mana individu mengalami pertentangan atau kebingungan dalam mengambil keputusan atau memilih tindakan yang sesuai dengan nilai-nilai, kebutuhan, atau keinginan pribadi mereka. Contoh termasuk konflik antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi, atau antara berbagai nilai moral. Konflik intrapersonal adalah fenomena psikologis yang umum terjadi karena kompleksitas manusia sebagai makhluk yang memiliki kebutuhan, nilai, dan peran yang beragam. a) Konflik Pendekatan-pendekatan. Dalam situasi ini, individu dihadapkan pada dua atau lebih pilihan atau keinginan yang menarik dan diinginkan. Ini bisa terjadi ketika seseorang memiliki berbagai peluang atau opsi yang sama-sama menguntungkan, tetapi tidak dapat memilih semuanya karena keterbatasan waktu, sumber daya, atau konsekuensi yang mungkin timbul. Contoh sederhana adalah ketika seseorang ingin memilih antara dua pekerjaan yang menarik dengan gaji yang setara; b) konflik Pendekatan Penghindaran. Dalam konflik pendekatan-penghindaran, individu dihadapkan pada dua pilihan yang memiliki pro dan kontra. Salah satu pilihan mungkin memiliki keuntungan yang jelas, tetapi juga risiko atau kerugian yang signifikan. Ini bisa membuat individu merasa sulit untuk membuat keputusan karena terdapat keinginan

untuk mendekati pilihan tersebut dan menghindarinya secara bersamaan. Contohnya, seseorang mungkin mempertimbangkan untuk mengambil pekerjaan baru yang menawarkan gaji yang lebih tinggi tetapi juga memerlukan perpindahan jauh dari keluarga dan teman-teman. c) Konflik Penghindaran-penghindaran. Dalam situasi ini, individu dihadapkan pada dua pilihan atau keinginan yang memiliki konsekuensi negatif atau risiko yang signifikan. Keduanya mungkin tampak kurang menguntungkan atau sulit. Ini bisa menghasilkan perasaan ketidakpastian dan kebingungan yang dalam, dan individu mungkin cenderung untuk menghindar atau menunda pengambilan keputusan. Contohnya, seseorang mungkin merasa tidak nyaman dengan pekerjaan saat ini tetapi juga ragu untuk mencari pekerjaan baru karena khawatir tentang ketidakpastian di pasar tenaga kerja. (Edi Santosa, 2014, 1.29).

- 2) Konflik Interpersonal. Konflik interpersonal terjadi antara dua individu atau lebih. Ini bisa timbul dari perbedaan pendapat, persepsi, nilai, atau kepentingan yang berlawanan antara individu-individu tersebut. Konflik interpersonal bisa terjadi dalam berbagai konteks, termasuk hubungan pribadi, kerja tim, atau hubungan antar rekan kerja.
- 3) Konflik Antar Individu dan Kelompok. Konflik ini melibatkan interaksi antara satu atau lebih individu dengan satu atau lebih kelompok. Misalnya, seorang manajer mungkin menghadapi konflik dengan tim kerjanya atau sebaliknya, sekelompok karyawan dapat memiliki perbedaan pandangan atau kepentingan yang berlawanan dengan manajemen perusahaan.
- 4) Konflik Antar Kelompok. Konflik antar kelompok terjadi ketika dua atau lebih kelompok dalam suatu organisasi atau masyarakat memiliki konflik yang berkepanjangan. Ini bisa melibatkan persaingan untuk sumber daya, perbedaan budaya, nilai, atau tujuan yang bertentangan antara kelompok-kelompok tersebut. Contoh termasuk konflik antara dua departemen dalam sebuah perusahaan atau konflik antara kelompok etnis dalam sebuah masyarakat.

- 5) Konflik Antar Organisasi. Konflik antar organisasi adalah konflik yang terjadi antara dua atau lebih organisasi. Konflik semacam ini dapat timbul dalam berbagai bentuk, termasuk persaingan ekonomi, persaingan pasar, atau konflik kebijakan antara organisasi-organisasi tersebut. Contoh dapat berupa persaingan antara dua perusahaan besar dalam industri yang sama atau konflik diplomatik antara dua negara.

Pemahaman yang baik tentang berbagai jenis konflik ini penting dalam manajemen dan hubungan interpersonal. Mempelajari cara mengidentifikasi, mencegah, dan mengelola konflik dengan efektif dapat membantu meminimalkan dampak negatifnya dan menciptakan lingkungan yang lebih harmonis di berbagai tingkatan dalam masyarakat dan organisasi.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Terjadinya Konflik

Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya konflik dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok besar: faktor intern dan faktor ekstern. Ini adalah konsep yang umum digunakan dalam analisis konflik untuk memahami asal-usul dan karakteristik konflik. Berikut penjelasan lebih lanjut tentang kedua kelompok ini:

- 1) Faktor intern. Faktor intern adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam individu atau kelompok yang terlibat dalam konflik. Faktor-faktor ini berkaitan dengan perasaan, nilai-nilai, kebutuhan, persepsi, dan tindakan individu atau kelompok itu sendiri. Beberapa faktor intern yang mempengaruhi terjadinya konflik antara lain:
 - Persepsi dan Interpretasi. Cara individu atau kelompok menginterpretasikan informasi dan situasi dapat memengaruhi terjadinya konflik. Persepsi yang berbeda tentang suatu peristiwa atau tindakan dapat menciptakan ketidaksepakatan dan konflik.
 - Nilai dan Kebutuhan. Perbedaan dalam nilai-nilai dan kebutuhan individu atau kelompok dapat menyebabkan ketegangan dan konflik. Ketika nilai-nilai atau kebutuhan bertentangan, konflik mungkin terjadi.

- Tujuan dan Minat. Perbedaan dalam tujuan atau minat individu atau kelompok juga dapat memicu konflik. Misalnya, jika dua kelompok memiliki tujuan yang saling bertentangan, konflik dapat terjadi.
 - Emosi dan Perasaan. Emosi seperti marah, kecewa, atau cemburu dapat memengaruhi interaksi dan menyebabkan konflik. Ketika emosi yang kuat tidak diatasi dengan baik, konflik dapat memburuk.
 - Keterampilan Komunikasi. Kemampuan individu atau kelompok untuk berkomunikasi secara efektif juga merupakan faktor intern yang memengaruhi konflik. Keterampilan komunikasi yang buruk dapat menghasilkan ketidakpahaman dan konflik.
- 2) Faktor ekstern. Faktor ekstern adalah faktor-faktor yang berasal dari lingkungan atau konteks di luar individu atau kelompok yang terlibat dalam konflik. Faktor-faktor ini dapat mencakup perubahan sosial, ekonomi, politik, dan budaya yang memengaruhi dinamika konflik. Beberapa faktor ekstern yang mempengaruhi terjadinya konflik antara lain:
- Sumber Daya Terbatas. Ketika sumber daya seperti uang, waktu, atau kekuasaan terbatas, persaingan untuk sumber daya tersebut dapat memicu konflik.
 - Perubahan lingkungan. Perubahan dalam lingkungan eksternal seperti perubahan kebijakan pemerintah, perubahan pasar, atau perubahan sosial dapat memengaruhi dinamika konflik.
 - Tekanan dari Pihak Ketiga. Campur tangan atau tekanan dari pihak ketiga seperti mediator, pemimpin, atau otoritas eksternal dapat memengaruhi perkembangan dan penyelesaian konflik.
 - Ketidakadilan sosial. Ketidaksetaraan atau ketidakadilan sosial dalam masyarakat dapat menciptakan ketegangan dan konflik antara kelompok-kelompok yang berbeda.
 - Percobaan Pemecahan Konflik Sebelumnya. Upaya sebelumnya untuk mengatasi konflik yang gagal atau ketidakpuasan dengan hasil penyelesaian konflik sebelumnya dapat mempengaruhi terjadinya konflik baru.

Pemahaman tentang faktor-faktor intern dan ekstern yang memengaruhi konflik adalah langkah pertama dalam upaya mencegah, mengelola, atau menyelesaikan konflik dengan efektif. Dengan memahami akar masalah konflik, individu atau kelompok dapat mengambil tindakan yang sesuai untuk mengatasi konflik tersebut.

Studi kasus di Perpustakaan IAIN Bengkulu mungkin menghadapi berbagai faktor penyebab konflik, baik faktor intern maupun ekstern, yang berkontribusi pada ketegangan dan masalah internal (Sutriyono, 2019, 1-12). Berdasarkan pengalaman dan pengamatan selama 10 tahun di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, ada beberapa faktor penyebab terjadinya konflik di lembaga perpustakaan, termasuk konflik antara staf dengan pimpinan (individu) dan antara sesama staf atau pustakawan (kelompok), yaitu:

1. Lemahnya pemahaman pustakawan terhadap tugas pokok dan fungsinya di perpustakaan adalah salah satu faktor yang dapat memicu konflik di dalam organisasi perpustakaan. Ketidakhahaman atau ketidakjelasan tentang tugas dan peran masing-masing individu dalam organisasi dapat menyebabkan berbagai masalah, termasuk konflik antar-staf.
2. Ketidakmampuan pustakawan untuk memahami dan menerapkan kode etik profesi pustakawan dapat menjadi sumber konflik di dalam lingkungan kerja perpustakaan. Kode etik dalam profesi pustakawan memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan menjaga profesionalisme di antara staf perpustakaan.
3. Lemahnya skill pustakawan dalam komunikasi interpersonal dapat menciptakan berbagai masalah di lingkungan kerja perpustakaan, termasuk konflik antar-staf. Komunikasi interpersonal yang buruk atau tidak efektif dapat mengarah pada kesalahpahaman, ketidaksepahaman, dan konflik yang merugikan produktivitas dan hubungan kerja.

Dampak Konflik dalam Perpustakaan

Konflik yang terjadi di perpustakaan dapat berdampak positif dan

negatif. Konflik dapat berdampak positif kalau penanganan dan pengelolaan konflik pustakawan dilakukan secara efisien dan efek. Sebaliknya dampak negatif konflik disebabkan kecenderungan untuk membiarkan konflik tumbuh subur dan menghindari terjadinya konflik.

Dampak positif konflik di perpustakaan dapat dilihat sebagai berikut:

1. Meningkatnya motivasi kerja pustakawan untuk meningkatkan kompetensi yang dimiliki. Hal ini dapat terlihat dari meningkatnya prestasi kerja, tanggung jawab, loyalitas, dedikasi, inovasi dan kreativitas.
2. Meningkatnya hubungan kerja sama yang produktif di dalam organisasi perpustakaan. Hal ini dapat terlihat dari pembagian tugas dan tanggung jawab sesuai dengan pekerjaan masing-masing.
3. Meningkatnya kedisiplinan dalam menggunakan waktu kerja pustakawan. Hal ini dapat terlihat dari menggunakan waktu secara efektif, hasil kerja meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya.
4. Pustakawan memperoleh perasaan-perasaan aman dari tekanan. tekanan, intrik-intrik yang dapat membuat stres pustakawan.
5. Pustakawan dapat mengembangkan karier sesuai dengan potensi yang dimiliki (Edi Santosa, 2014, 4.42).

Sedangkan dampak negatif dari konflik dapat terlihat sebagai berikut:

1. Meningkatnya dan seringnya pustakawan tidak masuk dan mangkir pada waktu jam-jam kerja yang seharusnya. Hal ini dapat terlihat dari datang terlambat, pulang lebih awal, menyibukkan diri, main *game*, ngobrol berjam-jam.
2. Ketika pustakawan mengeluh karena merasa bahwa sikap atau perilaku teman kerja kurang adil dalam membagi tugas dan tanggung jawab, ini bisa menjadi sumber konflik di dalam perpustakaan. Perasaan ketidakadilan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab dapat merusak hubungan antar-staf dan mempengaruhi motivasi serta produktivitas.
3. Pustakawan yang merasa tertolak oleh teman atau atasan dapat mengalami stres yang berkepanjangan, yang pada gilirannya dapat berdampak negatif pada kesehatan mereka. Stres kronis dapat meningkatkan risiko terkena

berbagai masalah kesehatan, seperti tekanan darah tinggi, maag, gangguan tidur, kelelahan kronis, dan bahkan masalah mental seperti depresi dan kecemasan.

4. Pustakawan yang menggunakan mekanisme pertahanan diri, seperti provokasi terhadap rekan kerja atau menciptakan intrik yang merugikan orang lain sebagai respons terhadap teguran dari pimpinan, mungkin mengalami kesulitan dalam mengatasi konflik dan stres di lingkungan kerja. Tindakan semacam ini tidak hanya dapat merugikan hubungan interpersonal di dalam tim perpustakaan, tetapi juga dapat menciptakan atmosfer kerja yang tidak sehat dan merugikan produktivitas.

Upaya Pemecahan Konflik dalam Perpustakaan

Konflik sering kali muncul karena adanya kesalahpahaman atau ketidaksesuaian dalam situasi sosial. Konflik dapat timbul dari berbagai sumber, termasuk perbedaan dalam pemahaman, nilai-nilai, tujuan, atau kepentingan antara individu atau kelompok.

Manajemen konflik adalah tindakan yang terkait dengan pengelolaan konflik di dalam organisasi atau lingkungan kerja. Ini melibatkan upaya-usaha tertentu untuk mengidentifikasi, memahami, mengatasi, atau mengurangi konflik yang mungkin muncul di antara individu atau kelompok. Manajemen konflik memerlukan penggunaan sumber daya yang efektif, termasuk komunikasi yang baik, pemahaman terhadap dinamika konflik, pengambilan keputusan yang bijak, dan kemampuan untuk mencapai tujuan organisasi sambil meminimalkan dampak negatif dari konflik.

Dalam konteks manajemen yang lebih luas, manajemen konflik adalah salah satu aspek dari manajemen organisasi yang lebih besar. Manajemen organisasi melibatkan penggunaan sumber daya, seperti manusia, waktu, dan keuangan, secara efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini, manajemen konflik adalah salah satu aspek yang membantu organisasi mencapai tujuan tersebut dengan menjaga harmoni, produktivitas, dan hubungan yang sehat antara anggota organisasi.

Sementara manajemen konflik berfokus pada pengelolaan konflik interpersonal atau antar kelompok, manajemen organisasi lebih luas dan mencakup berbagai aspek lainnya, seperti perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, pengawasan, dan evaluasi. Namun, manajemen konflik tetap menjadi bagian penting dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif.

Untuk mengatasi konflik organisasi menurut Wijono (1993:11, 125) ada beberapa strategi yang bisa dipakai untuk mengantisipasi terjadinya konflik organisasi di antaranya sebagai berikut:

1. Pendekatan Birokratis

Pemimpin yang berusaha untuk mengontrol segala aktivitas dan tindakan bawahannya dengan sangat ketat dapat menciptakan situasi yang memicu konflik di lingkungan kerja. Hal ini dapat terjadi karena pegawai merasa terbatas, tidak memiliki otonomi, atau merasa bahwa pemimpin tidak mempercayai kemampuan mereka untuk mengambil keputusan dan bertanggung jawab atas pekerjaan mereka. Situasi ini juga bisa menciptakan perasaan ketidakpuasan, frustrasi, dan merasa diawasi secara berlebihan.

2. Pendekatan intervensi otoritatif dalam konflik lateral

Pendekatan untuk menyelesaikan konflik lateral (konflik antara rekan kerja sebaya) yang melibatkan intervensi manajer atau atasan biasanya tergantung pada berbagai faktor, termasuk tingkat keparahan konflik, dinamika hubungan antar-pihak yang terlibat, dan budaya organisasi. Dalam banyak kasus, upaya pertama adalah memberi kesempatan kepada pihak-pihak yang terlibat untuk mencoba menyelesaikan konflik tersebut sendiri, karena ini dapat mempromosikan kepemimpinan mandiri dan tanggung jawab.

3. Pendekatan sistem

Pendekatan sistem dalam konteks manajemen konflik mengacu pada upaya untuk memahami dan mengatasi konflik dengan melihat sistem keseluruhan di mana konflik tersebut muncul. Pendekatan ini menganggap bahwa konflik adalah bagian dari dinamika yang lebih besar dalam organisasi atau kelompok, dan untuk mengatasi konflik dengan efektif, perlu memahami

bagaimana berbagai elemen dalam sistem tersebut saling berinteraksi.

4. Reorganisasi struktural

Pendekatan dengan mengubah sistem atau struktur organisasi adalah salah satu cara yang efektif untuk mengatasi konflik yang muncul akibat perbedaan kepentingan dan tujuan antara berbagai pihak. Reorganisasi struktural dapat membantu dalam mengklarifikasi peran, tanggung jawab, dan hubungan antara unit atau individu dalam organisasi.

Asnawir dalam bukunya yang berjudul "Manajemen Pendidikan" menyajikan beberapa metode untuk memecahkan konflik di dalam konteks pendidikan. Berikut beberapa metode yang biasa digunakan:

1. Metode "menang kalah" atau "win-lose" adalah salah satu pendekatan dalam penyelesaian konflik di mana satu pihak dianggap sebagai pemenang dan pihak lainnya dianggap sebagai pecundang. Metode ini seringkali melibatkan penggunaan kekuasaan atau wewenang untuk mengatasi konflik, dan seringkali menciptakan ketidakpuasan dan ketegangan antara pihak-pihak yang terlibat.
2. Metode "kalah-kalah" atau "fall-fall solution" adalah pendekatan dalam penyelesaian konflik di mana semua pihak yang terlibat dianggap kalah dan tidak ada yang memperoleh keuntungan atau solusi yang memadai. Dalam pendekatan ini, tidak ada kompromi atau solusi yang memuaskan yang ditemukan, dan seringkali situasi ini menciptakan ketidakpuasan yang mendalam di kalangan semua pihak yang terlibat.
3. Metode "menang-menang" atau "win-win solution" adalah pendekatan yang dianggap sebagai salah satu cara terbaik untuk menyelesaikan konflik. Dalam pendekatan ini, tujuan utamanya adalah mencari solusi yang memuaskan semua pihak yang terlibat dalam konflik, sehingga semua merasa sebagai pemenang.

Agar konflik tidak berlarut-larut dan tidak berdampak negatif terhadap jalannya organisasi perpustakaan, diperlukan upaya pencegahan dan pemecahan konflik yang efektif. Berikut beberapa strategi yang dapat digunakan:

1. Sosialisasi yang masif dan terstruktur tentang Kode Etik pustakawan adalah langkah yang sangat penting dalam mengedukasi dan membimbing pustakawan untuk memahami dan mengikuti prinsip-prinsip etika dalam pekerjaan mereka.

Kode Etik Pustakawan Indonesia (KEPI) yang dibuat oleh Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) sangat penting dalam membimbing perilaku pustakawan di Indonesia. Kode etik semacam ini membantu memastikan bahwa pustakawan mematuhi prinsip-prinsip etika dalam melaksanakan tugas mereka dan memberikan layanan yang berkualitas kepada pengguna perpustakaan.

Kewajiban-kewajiban pustakawan yang tercantum dalam kode etik tersebut, antara lain:

- a. Pentingnya pustakawan untuk menjaga martabat dan moral dalam pekerjaan mereka. Poin ini menunjukkan bahwa pustakawan adalah bagian penting dari masyarakat dan memiliki tanggung jawab yang besar dalam memfasilitasi akses terhadap informasi dan pengetahuan. Dengan menjaga martabat, moral, dan pengabdian mereka, pustakawan dapat memberikan kontribusi berarti untuk pembangunan bangsa dan negara.
- b. Pentingnya pelaksanaan pelayanan perpustakaan dan informasi yang efisien dan etis oleh pustakawan kepada setiap pengguna. Pelayanan perpustakaan yang baik adalah bagian integral dari fungsi perpustakaan dan menjadi salah satu alasan mengapa perpustakaan tetap relevan dalam masyarakat saat ini. Pustakawan yang melaksanakan pelayanan dengan cepat, tepat, dan akurat, serta dengan sikap santun dan tulus, akan memberikan pengalaman positif kepada pengguna dan meningkatkan citra perpustakaan.
- c. Perlindungan kerahasiaan dan privasi adalah prinsip etika yang sangat penting dalam pekerjaan pustakawan. Poin ini menunjukkan komitmen pustakawan untuk menjaga informasi yang ditemui, dicari, serta bahan pustaka yang diperiksa dan dipinjam oleh pengguna perpustakaan tetap rahasia dan terlindungi.

- d. Partisipasi pustakawan dalam kegiatan masyarakat dan lingkungan tempat mereka bekerja adalah wujud dari tanggung jawab sosial dan keterlibatan aktif dalam pembangunan sosial dan budaya
- e. Upaya untuk menciptakan citra perpustakaan yang baik di mata masyarakat adalah bagian penting dari pekerjaan pustakawan. Citra yang baik dapat meningkatkan dukungan masyarakat, pemahaman tentang pentingnya perpustakaan, dan pemakaian sumber daya perpustakaan.
- f. Pelaksanaan AD (Anggaran Dasar) dan ART (Anggaran Rumah Tangga) dari Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) serta Kode Etik IPI adalah langkah penting dalam menjaga profesionalisme dan integritas profesi pustakawan. Ini mencerminkan komitmen pustakawan terhadap prinsip-prinsip dan tata kelola organisasi profesi mereka.
- g. Prinsip kebebasan intelektual adalah salah satu prinsip fundamental dalam perpustakaan dan profesi pustakawan. Hal ini mencerminkan komitmen pustakawan untuk menyediakan akses bebas dan tidak terhambat terhadap berbagai informasi dan sumber daya pustaka tanpa sensor atau pembatasan yang tidak sah.
- h. Prinsip saling menghormati, bersikap adil, dan berusaha meningkatkan kesejahteraan rekan sekerja adalah landasan penting dalam hubungan profesional di tempat kerja. Ini mencerminkan komitmen pustakawan untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat, produktif, dan berkolaborasi.
- i. Prinsip menghindari penyalahgunaan fasilitas perpustakaan adalah bagian penting dari etika profesi pustakawan. Pustakawan bertanggung jawab untuk menjaga integritas dan penggunaan yang sah dari sumber daya dan fasilitas perpustakaan.
- j. Memisahkan antara kepentingan pribadi dan kepentingan profesional adalah prinsip etika yang sangat penting dalam profesi pustakawan. Ini mencerminkan komitmen pustakawan untuk menjaga integritas dan profesionalisme dalam menjalankan tugas-tugas mereka.
- k. Prinsip berusaha meningkatkan dan memperluas pengetahuan, kemampuan diri, dan profesionalisme adalah esensial dalam profesi pustakawan. Ini

mencerminkan komitmen pustakawan untuk pengembangan diri yang berkelanjutan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna perpustakaan (Panti Astuti, 2015, 57-74).

Sosialisasi pemahaman kode etik pustakawan merupakan langkah yang sangat penting dalam menghasilkan lingkungan kerja yang etis dan profesional di perpustakaan. Ini adalah langkah yang mendasar untuk memastikan bahwa pustakawan memahami, menginternalisasi, dan mengikuti prinsip-prinsip etika yang relevan dengan profesi mereka.

2. Perlunya kesadaran tentang tugas pokok pustakawan

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 09 tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan angka kreditnya. Tugas pokok pustakawan yang diuraikan dalam pasal 4 tersebut mencakup kegiatan di bidang Kepustakawanan. Hal ini mencerminkan fokus utama dari jabatan fungsional pustakawan dalam menjalankan tugas-tugas mereka di lingkungan perpustakaan atau institusi terkait, yang meliputi;

- a. Pengelolaan perpustakaan adalah salah satu aspek penting dalam tugas pokok pustakawan. Ini mencakup berbagai kegiatan yang dirancang untuk memastikan perpustakaan beroperasi dengan efisien, efektif, dan sesuai dengan tujuan organisasi perpustakaan.
- b. Pelayanan perpustakaan adalah aspek penting dalam tugas pokok pustakawan. Ini mencakup berbagai kegiatan yang dirancang untuk membantu pemustaka dalam mencari, mengakses, dan memanfaatkan informasi yang mereka butuhkan. Pelayanan perpustakaan dapat dibagi menjadi dua jenis utama: pelayanan teknis dan pelayanan pemustaka.
- c. Pengembangan Sistem Kepustakawanan adalah salah satu komponen penting dari tugas pokok pustakawan, terutama bagi pustakawan tingkat ahli dan tingkat terampil. Ini mencakup berbagai kegiatan yang dirancang untuk memperbaiki dan memajukan sistem kepustakawanan dan layanan perpustakaan kepada pemustaka.

3. Pentingnya pustakawan menguasai *skill* komunikasi interpersonal.

Kemampuan dalam melakukan komunikasi interpersonal adalah salah satu keahlian kunci yang diperlukan oleh pustakawan saat ini. Pustakawan berperan sebagai penyedia layanan informasi kepada pengguna perpustakaan, dan kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan pengguna menjadi sangat penting dalam menjalankan tugas tersebut.

Komunikasi interpersonal adalah bentuk komunikasi yang terjadi antara dua individu atau lebih yang memiliki hubungan yang jelas satu sama lain. Hubungan ini bisa berdasarkan peran, posisi, atau ikatan emosional antarindividu tersebut. Komunikasi interpersonal melibatkan pertukaran pesan, gagasan, atau informasi antarindividu yang saling terlibat dalam interaksi.

Komunikasi interpersonal memiliki berbagai tujuan, dan empat di antaranya adalah:

- a. Tujuan Informasional. Tujuan ini melibatkan pertukaran informasi, fakta, atau data antara individu atau kelompok. Komunikasi interpersonal digunakan untuk menyampaikan atau menerima informasi yang relevan dan bermanfaat. Contohnya, dalam konteks profesional, seorang manajer mungkin berkomunikasi dengan anggota timnya untuk memberikan laporan kemajuan proyek atau menyampaikan informasi penting.
- b. Tujuan Pengaruh. Tujuan ini melibatkan upaya untuk mempengaruhi pemikiran, sikap, atau perilaku orang lain. Komunikasi interpersonal digunakan untuk meyakinkan, memotivasi, atau memengaruhi individu atau kelompok agar mengambil tindakan tertentu atau mengubah pandangan mereka tentang suatu masalah. Contohnya, seorang salesperson mencoba meyakinkan pelanggan untuk membeli produknya.
- c. Tujuan Ekspresif. Tujuan ini berkaitan dengan ungkapan perasaan, emosi, atau ekspresi diri. Komunikasi interpersonal digunakan untuk berbicara tentang perasaan, berbagi pengalaman, atau menciptakan koneksi emosional dengan orang lain. Contohnya, saat seorang individu berbicara kepada teman dekatnya tentang perasaan sedihnya setelah mengalami kehilangan.

- d. Tujuan Relasional. Tujuan ini berfokus pada membangun dan memelihara hubungan antara individu atau kelompok. Komunikasi interpersonal digunakan untuk meningkatkan hubungan sosial, memperkuat ikatan, dan menciptakan suasana saling percaya. Contohnya, pasangan yang berbicara untuk menjalin komunikasi yang lebih baik dalam hubungan mereka.

Penting untuk diingat bahwa dalam situasi komunikasi interpersonal, tujuan-tujuan ini sering kali saling terkait dan mungkin bergantian tergantung pada konteks dan kebutuhan saat itu. Sebagai contoh, dalam percakapan sehari-hari, seseorang mungkin mencapai beberapa tujuan komunikasi sekaligus, seperti memberikan informasi, memengaruhi pendapat orang lain, mengekspresikan perasaan, dan memperkuat hubungan.

Peran komunikasi interpersonal sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam pekerjaan yang melibatkan pelayanan kepada orang lain seperti peran pustakawan. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif, memperkuat hubungan dengan pemustaka, dan meningkatkan produktivitas. Dengan memahami betapa pentingnya komunikasi interpersonal, pustakawan dapat meningkatkan keterampilan mereka dalam berkomunikasi dengan pemustaka, rekan sejawat, dan pemangku kepentingan lainnya. Ini akan membantu menciptakan lingkungan perpustakaan yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada pemustaka.

Pendekatan konstruktif dalam penanganan konflik dalam manajemen konflik adalah pendekatan yang lebih suka mencari solusi yang memperbaiki situasi dan mempromosikan kerja sama daripada menciptakan ketegangan atau memperburuk konflik.

Manajemen konflik yang efektif dapat menghasilkan berbagai dampak positif dalam sebuah organisasi atau bisnis. Penting untuk diingat bahwa tidak semua konflik bersifat negatif. Konflik yang dikelola dengan baik dapat menjadi sumber pertumbuhan dan perbaikan dalam organisasi. Oleh karena itu, manajemen konflik yang efektif adalah komponen penting dari kepemimpinan dan manajemen yang sukses.

PENUTUP

Simpulan

Manajemen konflik melibatkan upaya untuk mengelola, mengarahkan, dan mengendalikan konflik dengan tujuan mencapai hasil yang diinginkan. Pendekatan dalam manajemen konflik mencakup komunikasi, perilaku, dan interaksi antara pihak-pihak yang terlibat dalam konflik. Tujuan utama manajemen konflik adalah mencapai penyelesaian yang menguntungkan semua pihak yang terlibat, menciptakan situasi yang tenang, kreatif, dan positif, serta mencegah eskalasi konflik yang dapat merugikan. Pihak ketiga, seperti mediator atau fasilitator, dapat memainkan peran penting dalam membantu pihak-pihak yang terlibat mencapai kesepakatan yang memuaskan. Pemahaman dan penerapan manajemen konflik yang baik dapat menjadi keterampilan yang sangat berharga dalam berbagai konteks, baik dalam kehidupan pribadi maupun profesional. Hal ini dapat membantu meminimalkan dampak negatif konflik dan menciptakan lingkungan yang lebih harmonis dan produktif.

Saran

Manajemen konflik memiliki peran yang sangat penting di dalam perpustakaan. Perpustakaan adalah tempat di mana berbagai jenis konflik dapat muncul, baik antara staf perpustakaan, antara staf dan pengguna perpustakaan, atau bahkan dalam hal pengelolaan koleksi dan sumber daya. Oleh karena itu, seorang manajer perpustakaan harus memahami dan mampu mengelola konflik dengan baik..

DAFTAR PUSTAKA

- Cut Putroe Yuliana. (2017). Peran Pustakawan dalam Manajemen Konflik di Perpustakaan. *Jurnal Libraria*, 9(2), 241–252. <https://doi.org/DOI: http://dx.doi.org/10.22373/2408>
- Edi Santosa. (2014). *Manajemen Konflik*. Universitas Terbuka.
- Junia Lumintang. (2015). Dinamika Konflik dalam Organisasi. *E-Journal Acta Diurna*, IV(2). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/7255>
- Mohammad Thoha. (2018). Kepala madrasah dan manajemen konflik di lembaga pendidikan islam. *Proceeding The 1st Annual Conference on Islamic Education Management (ACIEM)*. [http://repository.iainmadura.ac.id/130/1/Manajemen Konflik LPI.pdf](http://repository.iainmadura.ac.id/130/1/Manajemen%20Konflik%20LPI.pdf)
- Novera Sumaryati. (2022). Kecerdasan emosional pustakawan dalam manajemen konflik di perpustakaan perguruan tinggi di Karawang. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 18(1), 73–85. <https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.22146/bip.v18i1.3956>
- Panti Astuti. (2015). Budaya organisasi dan kode etik pustakawan dalam implementasinya. *Jurnal Iqra'*, 9(1), 57–74. <https://doi.org/DOI: http://dx.doi.org/10.30829/iqra.v9i1.54>
- Sutriyono. (2019). Konflik dalam Organisasi Perpustakaan; Faktor Penyebab dan Upaya Pemecahannya. *Jurnal Al-Maktabah*, 4(1), 1–12. <https://doi.org/DOI: http://dx.doi.org/10.29300/mkt.v4i1.2036>
- Uswatun Hasanah. (2020). Manajemen konflik dalam meningkatkan kualitas kerja pada lembaga pendidikan islam. *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, 10(1), 1–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.24042/alidarah.v10i1.6448>
- Vijayakumar Mallappa. (2015). Conflict Management in Management Library Professionals. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 35(3), 200–206. <https://doi.org/DOI: 10.14429/djlit.35.3.8209>