

## **Peran Komunikasi dalam Penyelesaian Konflik di Perpustakaan SMA Bakti Ponorogo**

**Eny Supriati <sup>1</sup>; Ayu Wulansari <sup>2</sup>; Meri Eginitami <sup>3</sup>; Addelia <sup>4</sup>**

<sup>1</sup>Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, <sup>2,3,4</sup>Universitas Muhammadiyah Ponorogo

[enysupriati@iainponorogo.ac.id](mailto:enysupriati@iainponorogo.ac.id), [ayulib@umpo.ac.id](mailto:ayulib@umpo.ac.id)

[meri.egini.tami16@gmail.com](mailto:meri.egini.tami16@gmail.com), [jialveand@gmail.com](mailto:jialveand@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini mendalami peran komunikasi dalam menangani konflik di lingkungan perpustakaan SMA Bakti Ponorogo. Sebagai tempat yang menyediakan akses informasi, perpustakaan melibatkan banyak individu, baik itu staf perpustakaan maupun pengunjung yang datang setiap harinya. Keberagaman ini menjadikan perpustakaan sebagai tempat yang rentan terhadap konflik. Peran pustakawan dalam menggunakan komunikasi yang efektif memiliki dampak penting bagi kelangsungan perpustakaan, terutama di SMA Bakti Ponorogo. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi deskriptif dengan pendekatan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan bahwa pustakawan berperan sebagai pengendali utama dalam menjaga kelangsungan perpustakaan. Dari hasil penelitian, terungkap bahwa komunikasi di perpustakaan Bakti melibatkan beberapa aspek, seperti penggunaan komunikasi untuk menyampaikan maksud, peningkatan interaksi antara pustakawan dan pengunjung, serta kecerdasan emosional staf dalam menangani konflik. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi memegang peran penting sebagai sarana untuk menyampaikan gagasan dan ide dengan cara interaktif, khususnya dalam mengelola perpustakaan dengan kecerdasan emosional yang baik.

Kata kunci: komunikasi, perpustakaan, pemustaka, pustakawan, konflik

### **ABSTRACT**

*This research explores the role of communication in handling conflict in the Bakti Ponorogo High School library environment. As a place that provides access to information, libraries involve many individuals, both library staff and visitors who come every day. This diversity makes libraries a place that is vulnerable to conflict. The role of librarians in using effective communication has an important impact on the continuity of libraries, especially at Bakti Ponorogo High School. The data collection method used is a descriptive study with an observation, interview and documentation approach. The results show that librarians play a role as the main controller in maintaining the continuity of the library. From the research results, it was revealed that communication in the Bakti library involves several aspects, such as the use of communication to convey intentions, increasing interaction between librarians and visitors, as well as emotional intelligence of staff in handling conflicts. This shows that communication plays an important role as a means of conveying thoughts and ideas in an interactive way, especially in managing libraries with good emotional intelligence.*

*Keywords: communication, library, user, librarian, conflict*

## **PENDAHULUAN**

Sebagai institusi yang menaungi koleksi karya ilmiah, cetakan, rekaman, dan lain sebagainya, perpustakaan merupakan entitas yang dikelola oleh tenaga ahli dalam bidangnya secara profesional. Pengelolaan tersebut menggunakan sistem standar untuk memastikan kebutuhan dalam pendidikan, penelitian, pelestarian informasi, dan berbagai keperluan lainnya terpenuhi dengan baik.

Dengan pertumbuhan jumlah perpustakaan, diversifikasi dalam jenis perpustakaan juga terjadi. Perpustakaan dapat dibagi menjadi tiga jenis utama: perpustakaan umum, khusus, dan sekolah. Dalam konteks ini, perpustakaan dapat termasuk dalam berbagai kategori, seperti perpustakaan sekolah, perpustakaan universitas, atau perpustakaan khusus. Dengan manajemen data dan sumber daya manusia yang efektif, perpustakaan menjadi sumber daya informasi yang sangat berharga bagi pengunjungnya, memberikan akses kepada mereka untuk menemukan berbagai informasi yang mereka butuhkan.

Perpustakaan bisa beroperasi dengan baik dan terkontrol tentunya memerlukan para puatakawan dan staf penunjang, pustakawan dan barisan staf yang mengelola perpustakaan memiliki andil dalam keberlangsungan perpustakaan itu sendiri, begitu juga yang diterapkan di dalam perpustakaan bakti mereka pasti memperkaya pustakawannya dengan tanggung jawab yang besar untuk mengelola perpustakaan tersebut, namun tak bisa dihindari dalam suatu lingkup rangkaian kegiatan yang melibatkan pihak-pihak terkait banyak terjadi suatu kondisi dimana beresiko memunculkan konflik di perpustakaan, peran pustakawan disini menjadi amat penting karna pustakawan harus mempunyai andil yang besar untuk menjadi penyambung antara keseluruhan pihak salah satu caranya dengan berkomunikasi.<sup>1</sup>

Perpustakaan SMA Bakti Ponorogo telah mengalami perkembangan yang signifikan di kalangan sekolahnya. Sebagai perpustakaan sekolah, perpustakaan Bakti memiliki pustakawan yang juga merupakan para guru pengajar di SMA Bakti Ponorogo. Dalam konteks lingkungan yang melibatkan individu-individu dengan latar belakang dan pandangan yang beragam, tantangan dalam bentuk konflik tidak dapat dihindari. Seperti yang sering terjadi di berbagai tempat umum, kemungkinan munculnya konflik antara pengunjung atau bahkan sesama pustakawan menjadi suatu realitas yang harus dihadapi. Oleh karena itu, peran aktif pustakawan dalam menangani situasi tersebut menjadi kunci utama dalam menjaga keteraturan dan keseimbangan dalam pengelolaan perpustakaan, selain beragam aspek lainnya yang turut mempengaruhi.

Konflik yang terjadi memang sesuatu hal yang tak bisa di prediksi, dan dapat terjadi pada kita atau orang lain, konflik umumnya terjadi dikarenakan beberapa kondisi yang membuat kisruhnya suasana dan berdampak buruk bagi beberapa situasi dan lingkungan terjadinya konflik. Sedangkan komunikasi dalam hal ini dapat diidentifikasi sebagai perantara untuk mengetahui

---

<sup>1</sup> Madinatul Munawwarah Ridwan et al., "Analisis Penerapan Komunikasi Interpersonal dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan UIN Alauddin Makassar" Volume 3 Nomor 1 (2021): 98.

maksud atau ide yang ingin disampaikan oleh orang lain, komunikasi juga berperan membangun lain atau antar pengunjung. Interaksi yang baik antar pustakawan dengan staf atau dengan pengunjung tentunya dapat membuat lingkungan di dalam perpustakaan menjadi lebih kondusif dan terkontrol, untuk mewujudkan hal tersebut tentunya pustakawan harus memiliki keahlian, pengetahuan dan keterampilan dalam menerjemahkan suatu ide atau gagasan untuk menciptakan suatu perpustakaan yang nyaman, amam dengan penggunaan komunikasi yang baik.

Dari pemaparan diatas tujuan dalam penulisan ini ingin memberi pemahaman yang lebih kongkrit dalam komunikasi di lingkup pustakawan, peran serta komunikasi seperti apa yang digunakan para pustakawan dalam menyelesaikan masalah dan mengendalikan perpustakaan itu sendiri.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Perpustakaan merupakan lembaga non-profit yang mengoperasikan serangkaian proses manajemen khusus, yang mencakup perencanaan, pengelolaan, kepemimpinan, dan sistem kontrol yang efisien. Setiap proses memiliki fungsinya sendiri. Meskipun perpustakaan telah dirancang dengan proses yang strategis, ketidaksielarasan dalam lingkup perpustakaan pasti akan muncul jika komunikasi tidak ditegakkan dengan baik. Komunikasi memainkan peran penting dalam menciptakan suasana yang nyaman baik secara internal maupun eksternal di lingkungan perpustakaan.

Dalam penelitian sebelumnya, Revi Marta telah mengungkapkan bahwa komunikasi dalam sebuah organisasi memiliki peranan penting karena membentuk elemen-elemen kunci dalam sebuah perpustakaan, termasuk pustaka, pelanggan, karyawan, dan pimpinan petugas. Kolaborasi yang efektif dan penerapan komunikasi yang baik menjadi kunci keberhasilan dalam membangun hubungan yang harmonis di lingkungan perpustakaan.<sup>2</sup> Komunikasi yang terjalin memengaruhi setiap aspek dalam operasional perpustakaan. Dengan komunikasi yang efektif, kolaborasi dan penyelesaian masalah dapat tercipta di dalam lingkungan masyarakat perpustakaan.

Penggunaan komunikasi memiliki peran krusial dalam menciptakan lingkungan perpustakaan yang nyaman untuk menyediakan pelayanan bagi para pengunjung, seperti yang disorot dalam penelitian Rahmi Yuliana. Penelitian tersebut menguraikan beberapa konsep, di antaranya adalah tentang proses dalam organisasi yang dijelaskan sebagai sistem yang hidup dan dinamis yang terus menerus menghasilkan dan menyampaikan informasi kepada anggotanya. Dalam konteks ini, pesan diartikan sebagai lambang yang menyampaikan informasi tentang orang, objek, dan pengalaman yang muncul melalui interaksi dengan orang lain.

Melalui komunikasi organisasi, kita dapat memahami bagaimana pesan diciptakan dan ditukar dalam setiap organisasi, serta bagaimana pesan tersebut

---

<sup>2</sup> Revi Marta, "Strategi Komunikasi Efektif untuk Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi," 2023-06-16 3, no. <https://rjfahuinib.org/index.php/almaarif/issue/view/65> (2023).

diorganisasikan berdasarkan klasifikasi tertentu yang berkaitan dengan bahasa, penerima pesan, metode penyampaian, dan tujuan pesan. Penggunaan bahasa dapat dikategorikan menjadi dua bentuk utama, yaitu verbal dan nonverbal. Bentuk verbal mencakup pengolahan kata dalam berbagai konteks organisasi, seperti memo, laporan, pidato, dan kontrak. Di sisi lain, komunikasi nonverbal dalam pendidikan dasar seringkali tidak terdokumentasi atau tercatat dengan baik.<sup>3</sup> Menurut pendapat Rahmi Yuliana, peran interaksi yang terjalin sangat penting dalam menyusun dan mengkomunikasikan rangkaian informasi dengan efektif. Interaksi tersebut membuka saluran komunikasi yang memungkinkan setiap bagian terbuka satu sama lain, baik melalui komunikasi verbal maupun nonverbal. Komunikasi yang terjalin menciptakan kenyamanan di antara sesama pustakawan, memfasilitasi proses pembahasan yang berlangsung.

Persamaan dari penelitian ini adalah pembahasan tentang peran penting komunikasi dalam konteks perpustakaan. Baik Revi Marta, Rahmi Yuliana, maupun penelitian di SMA Bakti Ponorogo menyoroti pentingnya komunikasi dalam membentuk hubungan yang harmonis dan efektif di lingkungan perpustakaan. Penelitian ini mengakui bahwa komunikasi yang terjalin memengaruhi aspek operasional perpustakaan dan interaksi antara berbagai elemen kunci dalam perpustakaan, termasuk pustakawan, pelanggan, karyawan, dan pimpinan. Selain itu, mereka juga membahas tentang pengkategorian penggunaan bahasa menjadi verbal dan nonverbal, serta pentingnya interaksi yang terjalin dalam mengkomunikasikan informasi secara efektif.

Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus pembahasan dan metode penelitian. Revi Marta lebih menekankan pada pentingnya kolaborasi dan penyelesaian masalah di dalam perpustakaan, sedangkan Rahmi Yuliana lebih fokus pada pengkategorian penggunaan bahasa dan peran interaksi dalam menyampaikan informasi secara efektif. Sementara itu, penelitian di SMA Bakti Ponorogo menyoroti peran komunikasi dalam menangani konflik di lingkungan perpustakaan, dengan menggunakan metode penelitian studi deskriptif dengan pendekatan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk menggali informasi tentang interaksi komunikasi dalam perpustakaan.

## **LANDASAN TEORI**

### **Pengaruh Komunikasi**

Menurut Faisal Rahman (2021), yang mengutip dari Bovee (1998), komunikasi dapat disimpulkan sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan, dianggap efektif ketika pesan tersebut dapat dipahami dan memotivasi tindakan atau menggerakkan orang lain untuk bertindak sesuai dengan pesan tersebut.<sup>4</sup> Keterikatan dengan sesama staf pustakawan juga menjaga kualitas

---

<sup>3</sup> Rahmi Yuliana, "Peran Komunikasi Dalam Organisasi" 4 (2023): 53–54.

<sup>4</sup> Faisal Rahman Dongoran, "Peran Komunikasi dan Konflik Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan," 2021-10-21, no.

suasana di perpustakaan. Komunikasi yang terjalin memperbaiki interaksi antara staf dan pengunjung, membantu dalam penyampaian maksud dengan lebih baik.

Peran komunikasi menjadi tanggung jawab utama bagi pustakawan, yang seperti nahkoda kapal, harus mampu mengelola dinamika komunikasi di perpustakaan, seperti yang disampaikan oleh Noor Abutayeh (2020). Dalam lingkup layanan informasi yang semakin meningkatkan kebutuhan akan akses informasi, kekurangan staf yang berkualifikasi menuntut adanya penyempurnaan dalam pengelolaan informasi. Dengan SDM yang berkualitas, diharapkan dapat memberikan solusi bagi tantangan ini. Pustakawan perlu memperluas pengetahuan mereka tentang kebutuhan informasi yang dimiliki pengunjung, rekan kerja, dan pihak berwenang, serta harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya untuk memenuhi tuntutan ini.<sup>5</sup>

### **Pengertian Konflik**

Secara umum, konflik merujuk pada situasi di mana terjadi ketidakcocokan dalam interaksi antara beberapa individu, dengan definisi yang dapat bervariasi tergantung pada konteks dan pemahaman masing-masing individu terhadap peristiwa tersebut. Menurut Sutriyono (2019), konflik dapat dikelompokkan menjadi konflik ringan yang dapat diatasi dan memiliki dampak positif bagi pihak yang terlibat. Namun, beberapa pandangan mengenai konflik juga menyoroti dampak negatif yang perlu dihindari.<sup>6</sup> Sedangkan menurut Wahyudi (2015), yang mengutip dari Wijono (1993), konflik dapat memberikan dampak positif bagi sebuah organisasi. Keberadaan konflik memungkinkan organisasi untuk belajar bagaimana menyelesaikan masalah, sehingga konflik sebenarnya dapat menjadi pemicu untuk memperkuat organisasi.<sup>7</sup>

Dari dua uraian sebelumnya, terlihat bahwa konflik tidak selalu membawa dampak negatif bagi sebuah organisasi, melainkan juga dapat membawa dampak positif jika ditangani dengan baik. Konflik tidak hanya diartikan sebagai situasi yang merugikan, tetapi juga dapat membawa manfaat jika dikelola dengan tepat.

Dalam tulisannya, Aina Marfuzah mengemukakan bahwa manusia pada dasarnya adalah homo conflictus atau makhluk konfliktif, yang menggambarkan bahwa manusia tidak dapat terlepas dari perbedaan, pertentangan, dan persaingan. Dia menjelaskan bahwa konflik memiliki beberapa jenis, yang dapat dibedakan berdasarkan sifatnya dan keadaan pelaku konflik. Dalam konteks ini, konflik diartikan sebagai sebuah kondisi di mana

---

<https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/sintesa/issue/view/24> (2021),  
<https://doi.org/10.53695/sintesa.v1i1.509>.

<sup>5</sup> Noor Abutayeh, "Communication Between Staff and Users in Academic Libraries: An Assessment Study," 2020-1-5 11 (n.d.): 2.

<sup>6</sup> Sutriyono, "Konflik Dalam Organisasi Perpustakaan; Faktor Penyebab Dan Upaya Pemecahan" 4 (2019), <http://dx.doi.org/10.22373/2408>.

<sup>7</sup> Andri Wahyudi, "Konflik , Konsep Teori Dan Permasalahan" 1 (n.d.): 2015.

faktor-faktor eksternal atau internal mempengaruhi terjadinya konflik.<sup>8</sup> Dalam mengatasi konflik di perpustakaan, diperlukan kontribusi dari setiap individu untuk menciptakan lingkungan yang terkendali dan aman. Konflik antara sesama pustakawan dan pengunjung perpustakaan sering terjadi, bahkan semakin meningkat setiap harinya. Namun, penting bagi kita untuk memahami faktor-faktor yang menjadi penyebab terjadinya konflik.

### **Berlangsungnya Konflik**

Dalam konteks ini, Cut Putroe (2017) menjelaskan bahwa konflik memiliki serangkaian tahapan yang berlangsung. Secara umum, konflik dapat dibagi menjadi beberapa tahapan, mulai dari tahap potensial, tahap perasaan konflik yang terjadi, pertentangan, konflik yang terbuka, dan akibat atau hasil dari konflik.<sup>9</sup>

Tahap potensial terjadi ketika perbedaan muncul di antara individu, organisasi, dan lingkungan, menandakan potensi terjadinya konflik. Konflik terasa ketika perbedaan tersebut dirasakan oleh individu, yang kemudian mulai memikirkannya. Pertentangan terjadi ketika konflik berkembang menjadi perbedaan pendapat di antara individu atau kelompok yang saling bertentangan. Konflik menjadi terbuka ketika pertentangan berubah menjadi permusuhan yang diungkapkan secara jelas. Akibat konflik muncul ketika konflik tersebut memiliki dampak terhadap kehidupan dan kinerja organisasi.<sup>10</sup>

Jika konflik dapat dikelola dengan baik, hal itu dapat menghasilkan manfaat seperti pertukaran pemikiran dan ide, serta merangsang kreativitas. Namun, jika tidak dikelola dengan baik dan berlarut-larut, konflik dapat menyebabkan kerugian seperti meningkatnya permusuhan. Penanganan konflik membutuhkan proses tertentu, dan salah satu pendekatannya adalah melalui komunikasi langsung. Pentingnya komunikasi dalam lingkungan perpustakaan terletak pada kemampuan pustakawan untuk berkomunikasi dengan pemustaka dan organisasi secara jelas dan mudah dimengerti, sehingga tujuan dapat tercapai dengan baik dan pemahaman antara pustakawan dan pemustaka dapat terjalin dengan baik. Komunikasi yang efektif dapat membantu mencegah terjadinya konflik dengan menyampaikan ide dan gagasan secara tepat.

### **Mengantisipasi Konflik**

Menangani konflik memerlukan pendekatan yang bervariasi, karena setiap situasi dan kondisi dapat menghadirkan tantangan yang berbeda. Ini juga berlaku untuk penanganan konflik di perpustakaan. Menurut Sutriyono (2019), beberapa langkah yang dapat diambil dalam mengatasi konflik meliputi mengubah sudut pandang dengan melakukan evaluasi diri dan pihak terkait, memahami akar masalah konflik dengan cermat, dan tentu saja, orang yang

---

<sup>8</sup> Aina Marfuzah, "Ajaran Al-Quran Dalam Mengatasi Konflik Sosial Dalam Masyarakat," 2021, <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/17535>.

<sup>9</sup> Cut Putroe Yuliana, "Peran Pustakawan Dalam Manajemen Konflik Di Perpustakaan" 9 (2017): 249, <http://dx.doi.org/10.22373/2408>.

<sup>10</sup> Yuliana, 249.

terlibat dalam menangani konflik, terutama pustakawan, harus memiliki pemahaman yang baik tentang cara menghentikan konflik untuk mengembalikan suasana menjadi kondusif.<sup>11</sup>

Menurut Sutriono (2019), konflik dapat dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu konflik intrapersonal (konflik internal individu dengan dirinya sendiri), konflik interpersonal (konflik antara dua individu), dan konflik antara individu dengan kelompok. Dalam pelaksanaannya, jenis-jenis konflik ini dapat memicu konflik jangka panjang jika penyelesaiannya tidak ditangani dengan cepat. Dalam penelitiannya, Sutriono juga menguraikan beberapa cara untuk menyelesaikan konflik, antara lain dengan melakukan introspeksi diri, mengevaluasi pihak terkait, mengidentifikasi masalah yang sedang terjadi, dan menentukan cara mengatasi konflik tersebut.<sup>12</sup>

Dengan menerapkan langkah-langkah tersebut, diharapkan kondisi lingkungan perpustakaan dapat menjadi lebih kondusif melalui penanganan konflik yang efektif. Ketika konflik terjadi, penting bagi kita untuk memahami cara-cara menyelesaikannya, terutama bagi pustakawan yang berperan sebagai nahkoda di perpustakaan tersebut, guna menciptakan suasana yang kondusif. Dalam hal ini, peran komunikasi menjadi sangat penting.

### **Pengaruh Komunikasi terhadap Konflik**

Komunikasi yang efektif tidak hanya memastikan pengiriman informasi yang lancar, tetapi juga berfungsi sebagai benteng untuk mencegah timbulnya risiko konflik. Peran komunikasi yang baik, khususnya ketika dipadukan dengan kecerdasan emosional oleh pustakawan dalam mengelola konflik, memiliki dampak besar dan mampu menciptakan lingkungan perpustakaan yang lebih kondusif.

Goleman (2018) menguraikan sejumlah manfaat dalam penerapan kecerdasan emosional, termasuk kemampuan untuk memiliki toleransi yang baik terhadap diri sendiri dan orang lain, kemampuan untuk mengungkapkan amarah secara konstruktif tanpa memerlukan konfrontasi fisik, kemampuan untuk mengubah emosi negatif menjadi emosi positif, keahlian dalam berkomunikasi dengan orang lain, dan kemampuan untuk lebih disukai oleh banyak orang.<sup>13</sup> sebagai pustakawan atau bisa dibilang ahli dalam bidangnya harus memiliki peran aktif yang signifikan dalam lingkup perpustakaan yang dikelola, ilmu yang harus di gunakan dalam menjadi pustakawan memang masih banyak namun salah satunya adalah mengontrol lingkungan yang ditinjau, salah satunya dengan kontrol dengan komunikasi dalam sejarah.

Wahyudi (2015) menyatakan bahwa konflik dapat memberikan dampak positif bagi sebuah organisasi. Konflik mendorong organisasi untuk belajar cara menyelesaikan masalah, dan pada akhirnya dapat memperkuat organisasi itu

---

<sup>11</sup> Sutriono, "Konflik Dalam Organisasi Perpustakaan; Faktor Penyebab Dan Upaya Pemecahan."

<sup>12</sup> Sutriono, hal 76.

<sup>13</sup> Ovi Arieska, Fatrica Syafri, and Zubaedi, "Pengembangan Kecerdasan Emosional (Emotional Quotient) Daniel Goleman Pada Anak Usia Dini Dalam Tinjauan Pendidikan Islam" Volume 1 (2018), <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article>.



## HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi merupakan proses vital dalam penyampaian pesan atau gagasan, di mana keberhasilan komunikasi ditandai dengan penerimaan dan pemahaman yang akurat oleh penerima informasi. Selain itu, komunikasi juga berperan sebagai penghubung alternatif antara pustakawan dan pengunjung, serta sebagai benteng untuk penanggulangan konflik di lingkungan perpustakaan. Dalam konteks ini, peran komunikasi dalam penyelesaian konflik perpustakaan melibatkan beragam makna dan proses, menjadi sarana utama dalam menyampaikan informasi dan tujuan, namun juga mengakui bahwa konflik tetap merupakan bagian tak terhindarkan dalam dinamika perpustakaan.

Nanik Dwi Rahayu kepala perpustakaan SMA Bakti Ponorogo, menyatakan bahwa:

*“Ya menurut saya komunikasi dalam perpustakaan itu juga bagian dari mengkomunikasikan ilmunya, jadi time dalam suatu perpustakaan itu juga berperan membangun sebuah komunikasi yang baik, baik itu antar siswa dengan siswa atau dengan komponen dari perpustakaan itu sendiri. Jadi komunikasinya Alhamdulillah berjalan dengan baik, karna kami sudah menganggap komunikasi bukan suatu perintah namun lebih ke arah perptemanan.”*

Nanik menyoroti pentingnya komunikasi dalam lingkungan perpustakaan sebagai sarana untuk menyampaikan ilmu. Nanik juga menegaskan bahwa di dalam perpustakaan, komunikasi memainkan peran penting dalam membangun hubungan yang baik, baik antara sesama siswa maupun dengan pihak-pihak terkait di perpustakaan itu sendiri. Nanik mengungkapkan bahwa komunikasi di lingkungan perpustakaan telah mengadopsi pendekatan yang lebih ramah dan bersahabat dalam berkomunikasi, yang lebih mengutamakan relasi kepersahabatan daripada pengaturan yang kaku.

*”Komunikasi untuk saat ini sebenarnya, karna perpustakaan juga bagian dari mengomunikasikan ilmunya maka orang-orang yang berada di dalam hirarki, tim perpustakaan itu juga punya kewajiban untuk membangun sebuah komunikasi yang baik antara siswa dengan siswa komponen dari perpustakaan itu sendiri, saat ini komunikasinya alhamdulillah berjalan dengan lancar dan juga tidak ada hambatan karna kami sudah, istilahnya menganggap komunikasi itu memang tidak bukan sesuatu dari atas kebawah seperti perintah tapi lebih ke arah pertemanan, fleksiber seperti itu sih tapi kalau mengenai konflik ya mbk ya, menurut saya konflik itu pasti akan selalu ada entah dimana pun kan ya, kalau di sebuah lingkup oeganisasi kan sebenarnya konflik itu gak bisa dihindari, malah kita yang harus belajar untuk mengendalikan konflik itu, dan kalo sepemahaman saya saat menghadapi konflik diluar sih, eee. Sebetulnya konflik itu juga berdampak baik loh mbk. Maksudnya gini kalo suatu organisasi menghadapi sebuah konflik kan itu menurut saya malah bisa memperkuat dari organisai tersebut, yak an kalau ada masalah pasti anggota itu di rapatkan dan dirundingkan mejadikan konflik sebagai pembelajaran bagi*

*para anggota untuk memperkuat organisasinya. Ya mungkin seperti itu aja.”<sup>16</sup>*

Hasil wawancara dengan Nanik menyoroti pentingnya komunikasi dalam konteks perpustakaan sebagai sarana untuk menyampaikan ilmu. Nanik mengungkapkan bahwa di dalam lingkungan perpustakaan, komunikasi merupakan kewajiban bagi semua anggota tim perpustakaan untuk membangun hubungan yang baik, baik antara sesama siswa maupun dengan komponen-komponen lain di perpustakaan. Menurutnya, komunikasi di lingkungan perpustakaan tempatnya berada berjalan lancar tanpa hambatan, karena mereka telah mengadopsi pendekatan yang lebih inklusif dan bersahabat dalam berkomunikasi, yang lebih mengutamakan relasi pertemanan daripada hierarki yang kaku. Namun, Nanik juga menyadari bahwa konflik tidak dapat dihindari dalam sebuah organisasi, termasuk di perpustakaan. Baginya, konflik dapat dianggap sebagai peluang untuk memperkuat organisasi dengan merapatkan barisan anggota dan menjadikan konflik sebagai pembelajaran bagi anggota untuk memperkuat organisasi tersebut. Nanik menunjukkan pemahaman yang kuat akan peran komunikasi dan konflik dalam lingkungan perpustakaan serta pentingnya pendekatan yang inklusif dan pembelajaran dari konflik.

Hal ini sejalan dengan teori yang diuraikan oleh Rahmi dan Goleman, keduanya menggarisbawahi bahwa komunikasi dalam lingkup perpustakaan atau organisasi memainkan peran penting dalam menjaga kelancaran interaksi di antara anggota masyarakat. Mereka menyoroti bahwa konflik yang timbul dalam lingkungan masyarakat atau organisasi dapat memiliki dampak positif, dan penggunaan komunikasi, seperti pendekatan yang menganggap siswa di Perpustakaan Bakti sebagai teman, mendorong terciptanya ikatan komunikasi yang menyenangkan.

Menejemen dalam pengelolaan konflik tentunya harus dipahami betul oleh pustakawan sebagai nahkoda perpustakaan dalam hal ini menurut Tumini staf penjaga di SMA Bakti Ponorogo berpendapat

*“Yaa, kalau melihat kondisi di SMA Bakti memang konflik masih jarang terjadi sih mbk, apalagi di dalam perpustakaan. Ya kan eee karna perpustakaan juga menerapkan berbagai peraturan begitu yaa mungkin dan di perpustakaan sendiri ada tata tertib yang harus dipatuhi keseluruhan mbk, jadi ya mungkin dengan introspeksi diri dan saling menjaga suasana di perpustakaan aja sih, yaa itu pokoknya intinya tuh kita juga sebagai staff memaksimalkan pelayanan sih, dan sejauh ini emang belum ada konflik yang gimana gimana. Kan kita juga pasi mau perpustakaan di bakti seperan semakin berkembang makanya sebisa mungkin pendekatan dengan siswa siswa sini itu udah kaya apa ya, yaa kaya teman aja ya, jadi mereka juga enjoy kalo mau ke perpustakaan, kami selaku staf di perpustakaan juga semisal nanti kedepannya ada konflik tentunya dan sebisa mungkin diselesaikan dengan baik baik aja mbk, kalau saya pribadi*

---

<sup>16</sup> Nanik Dwi Rahayu, Wawancara, 2023.

*saya jika dihadapkan konflik apalagi masih dalam lingkungan perpustakaan juga bersikap profesional aja, yak an kita sebagai staf punya menejerial sendiri dalam mengatasi konflik itu.”<sup>17</sup>* tutur salah satu staff yang menjaga di perpustakaan bakti.

Hasil wawancara dengan Tumini menggambarkan bahwa kondisi konflik di SMA Bakti, terutama di dalam perpustakaan, masih cukup jarang terjadi. Hal ini mungkin disebabkan oleh penerapan berbagai peraturan di perpustakaan serta adanya tata tertib yang harus dipatuhi oleh seluruh anggota. Tumini mengungkapkan bahwa untuk menjaga suasana yang kondusif di perpustakaan, penting bagi semua staf untuk melakukan introspeksi diri dan saling menjaga suasana. Mereka berusaha memaksimalkan pelayanan kepada siswa dengan pendekatan yang bersahabat sehingga siswa merasa nyaman dan enjoy ketika berkunjung ke perpustakaan. Meskipun demikian, Tumini menyadari bahwa konflik bisa saja terjadi di masa depan, dan mereka berkomitmen untuk menyelesaikannya dengan baik, dengan sikap profesionalitas dan pendekatan manajerial dalam mengatasi konflik. Kesimpulannya, Tumini menunjukkan kesadaran akan pentingnya menjaga suasana dan pelayanan di perpustakaan serta kesiapan dalam menghadapi konflik dengan sikap profesional.

Dengan demikian, terungkap bahwa menjadi pengurus perpustakaan atau pustakawan membutuhkan sejumlah keterampilan pendukung untuk efektif mengelola perpustakaan. Hal ini sejalan dengan teori yang dipaparkan oleh Golman dalam Ovi Arieska,<sup>18</sup> yang menyoroti peran pustakawan dalam mengatur komunikasi dan suasana di perpustakaan. Tumini menekankan bahwa keterampilan yang harus dimiliki oleh pustakawan mencakup pendekatan yang ramah terhadap siswa/siswi, menjadikan mereka seperti teman sekaligus menjaga kewenangan sebagai pustakawan, serta keterampilan emosional atau kecerdasan emosional yang berperan penting dalam menjaga ketertiban dalam lingkup perpustakaan. Pernyataan tersebut konsisten dengan teori Golman, yang menyoroti pentingnya pengembangan kecerdasan emosional yang diintegrasikan oleh pustakawan untuk mengelola perpustakaan.

Dalam keterampilan seorang pustakawan tentunya kecakapan berkomunikasi sangat dibutuhkan dalam konteks ini kecakapan berkomunikasi bisa dimaksimalkan dengan manajemen emosional dari pustakawan dalam mengelola konflik yang terjadi entah antar sesama pustakawan atau para pengunjung perpustakaan atau bahkan konflik yang datang dari diri sendiri, hal ini menunjukkan sikap profesional dengan kecerdasan emosional dan cara berkomunikasi yang baik membuat lingkup perpustakaan terjaga dan tetap berjalan semestinya dalam menghadapi konflik yang ada.

---

<sup>17</sup> Tumini, Wawancara, n.d.

<sup>18</sup> Ovi Arieska, Fatrica Syafri, and Zubaedi, “PENGEMBANGAN KECERDASAN EMOSIONAL(EMOTIONAL QUOTIENT)DANIEL GOLEMAN PADA ANAK USIA DINI DALAM TINJAUAN PENDIDIKAN ISLAM,” *Al Fitrah Journal Of Early Childhood Islamic Education* 1, no. 2 (January 2018): 103–116.

Dari paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi dalam perpustakaan tidak sekadar untuk pertukaran informasi, tetapi juga merupakan salah satu sarana untuk menyampaikan ilmu di lingkup sekolah. Komunikasi yang efektif menciptakan suasana yang lebih inklusif dengan menganggap siswa sebagai teman sebaya, bukan sekadar batasan antara siswa dan guru, yang pada gilirannya menjadikan lingkungan perpustakaan lebih efisien dan nyaman bagi seluruh siswa. Selain itu, paparan tersebut juga menegaskan bahwa konflik sebenarnya dapat memberikan dampak positif bagi suatu organisasi sebagai pembelajaran bagi anggotanya. Meskipun konflik sering dianggap sebagai situasi yang perlu dihindari karena cenderung memiliki dampak negatif, ulasan di atas menunjukkan bahwa konflik juga dapat menjadi sesuatu yang positif jika ditangani dengan tepat.

### **KESIMPULAN**

Dari analisis tentang peran komunikasi dalam menyelesaikan konflik di perpustakaan, terlihat bahwa pustakawan memiliki peran sentral dalam mengelola lingkungan perpustakaan. Dengan kemampuan komunikasi yang kuat, diharapkan pustakawan mampu mengelola situasi dengan baik. Meskipun begitu, partisipasi pengunjung juga memiliki dampak yang signifikan dalam menjaga keamanan dan kenyamanan lingkungan perpustakaan. Komunikasi menjadi faktor utama dalam pencegahan konflik, karenanya penting bagi pengunjung untuk memahami perannya dalam penyelesaian konflik tersebut. Diharapkan pula agar pengunjung dapat bersikap lebih aktif dan profesional dalam perannya sebagai pengguna perpustakaan. Menggabungkan komunikasi dengan manajemen emosional dapat menjadi pertahanan efektif dalam menghadapi konflik yang muncul secara rutin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abutayeh, Noor. "Communication Between Staff and Users in Academic Libraries: An Assessment Study." 2020-1-5 11 (n.d.).
- Arieska, Ovi, Fatrica Syafri, dan Zubaedi. "Pengembangan Kecerdasan Emosional (Emotional Quotient) Daniel Goleman Pada Anak Usian Dini Dalam Tinjauan Pendidikan Islam." *Al Fitrah Journal Of Early Childhood Islamic Education* 1, no. 2 (Januari 2018): 103-16.
- Dongoran, Faisal Rahman. "Peran Komunikasi Dan Konflik Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan." 2021-10-21, no. <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/sintesa/issue/view/24> (2021). <https://doi.org/10.53695/sintesa.v1i1.509>.
- Marfuzah, Aina. "Ajaran Al-Quran Dalam Mengatasi Konflik Sosial Dalam Masyarakat," 2021. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/17535>.
- Marta, Revi. "Stretegi Komunikasi Efektif Untuk Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi." 2023-06-16 3, no. <https://rjfahuinib.org/index.php/almaarif/issue/view/65> (2023).
- Munawwarah Ridwan, Madinatul, Ismaya, Syahdan, Andi Muhammad Aminullah, Nurlaeli Jamaluddin, Elihami Elihami, and Musdalifah. "Analisis Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan UIN Alauddin Makassar" Volume 3 Nomor 1 (2021).
- Noor, Juliansyah. "Metode Penelitian," 2011.
- Rahayu, Nanik Dwi. Wawancara, 2023.
- Sutriono. "Konflik Dalam Organisasi Perpustakaan; Faktor Penyebab Dan Upaya Pemecahan" 4 (2019). <http://dx.doi.org/10.22373/2408>.
- Tumini. Wawancara, n.d.
- Wahyudi, Andri. "Konflik , Konsep Teori Dan Permasalahan" 1 (n.d.): 2015.
- Yuliana, Cut Putroe. "Peran Pustakawan dalam Manajemen Konflik Di Perpustakaan" 9 (2017). <http://dx.doi.org/10.22373/2408>.
- Yuliana, Rahmi. "Peran Komunikasi dalam Organisasi" 4 (2023): october 2012.