

Peran Pustakawan Dalam Manajemen Konflik Informasi di Perpustakaan

Cindy Fadilah¹, Anis Masruri¹

¹Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Pasca Sarjana

*Corresponding author, email: cindyfadilahnst@gmail.com, anis.masruri@uin-suka.ac.id

Abstract

Conflict is not a new phenomenon in the library environment, but librarians must be able to deal with it. Emotional intelligence is needed to create existing conflict management. Emotional intelligence is a skill related to emotions such as the ability to control individual and other people's anger so that managing anger is to examine thoughts and actions. Emotional management skills can help individuals understand and manage emotions and use information to influence thinking and behavior when interacting with others in certain organizations. Librarians must be able to deal with moods, emotions and feelings so that librarians don't get emotional easily and don't even affect their performance. It also helps build empathy because when a librarian understands her mood and other people's feelings. Thus introducing a person to work better with others and preventing conflicts.

Keywords: Pustakawan, Manajemen, Konflik



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

Pendahuluan

Berdasarkan UU No. 43 Tahun 2007, perpustakaan melambangkan sebenarnya badan yang mengelola kumpulan hasil sastra, kumpulan cetak, atau kumpulan yang terdaftar dengan profesional melalui metode yang terstandar. Kepentingan pembelajaran, penelitian, penyimpanan data dan hiburan di dalam perpustakaan.

Suatu proses yang terjadi sebagai suatu rangkaian kegiatan tentunya para pihak baik langsung meskipun tidak langsung harus dibedakan ikatan antara golongan tersebut untuk memenuhi kebutuhan kegiatan dan tugas tersebut. Banyak pihak. Kemungkinan timbulnya konflik amat tinggi. Dapat dikemukakan bahwa ruang lingkup kerja pustakawan mengenai hal ini melibatkan proses untuk memenuhi kepentingan informasi pemakai dengan potensi konflik yang panjang.

Demi menjauhi konflik yang tidak diharapkan, pustakawan memiliki peran yang amat penting, berikut link untuk menginterpretasikan pendapat dan keinginan untuk mewujudkan perpustakaan yang indah dan tertata dengan baik, yang nantinya berguna cocok dengan arah perpustakaan. Memahami bahwa seluruh pustakawan membutuhkan keahlian, pengetahuan dan keterampilan untuk menjaga komunikasi dan mencari solusi untuk setiap masalah, untuk menafsirkan ide yang ada jika terjadi kesalahpahaman antara pustakawan dan pustakawan dan pengguna.

Konflik bukanlah fenomena baru di lingkungan perpustakaan, namun pustakawan harus mampu menghadapinya. Kecerdasan Emosional diperlukan untuk menciptakan manajemen konflik yang ada, Kecerdasan Emosional adalah keterampilan yang berhubungan dengan emosi seperti, kemampuan untuk mengendalikan amarah diri individu dan orang lain sehingga mengelola amarah tersebut untuk memeriksa pikiran dan tindakan. Keahlian mengelola emosional dapat membantu individu memahami dan mengelola emosi serta menggunakan informasi untuk memengaruhi pemikiran dan perilaku saat berinteraksi dengan orang lain dalam organisasi tertentu.

Pustakawan harus mampu menghadapi suasana hati, emosi dan perasaan agar pustakawan tidak mudah emosi bahkan tidak mempengaruhi kinerjanya. Ini juga membantu membangun empati karena ketika seorang pustakawan memahami suasana hatinya dan perasaan orang lain. Sehingga memperkenalkan seseorang untuk bekerja lebih baik dengan orang lain dan mencegah konflik. Seperti yang kita ketahui, pustakawan ini sering berinteraksi dengan banyak pengguna yang menemukan jalan ke perpustakaan dalam suasana hati dan emosi yang berbeda. Keterampilan kecerdasan emosional yang diharapkan dari pustakawan membantu pemustaka memenuhi kebutuhannya.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kajian literatur (library research) dimana penulis mengumpulkan data yang diperoleh dari berbagai sumber yang terpercaya, seperti melalui buku, jurnal dan sumber tertulis lainnya yang dapat mendukung pembahasan isi dari artikel ini.

Pembahasan

Manajemen Konflik Dalam Layanan Informasi di perpustakaan

Manajemen konflik merupakan prosedur merencanakan dan mengelola perselisihan dan situasi yang muncul di antara para pihak. Striving Juga mengacu pada proses perencanaan, pengorganisasian, mengarahkan dan mengarahkan upaya berbagai anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen konflik sebagai suatu proses di mana pihak yang berkonflik atau pihak ketiga mengembangkan strategi konflik dan menggunakannya untuk menyelesaikan konflik guna mencapai solusi yang dinantikan.(Wirawan, 2013)

Manajemen konflik juga adalah seperangkat aktivitas dan hasil antara pelaku pertarungan dan pihak luar. Manajemen konflik melibatkan pendekatan berorientasi proses yg memantau bentuk komunikasi (termasuk perilaku) actor dan pihak luar dan dampaknya terhadap kebutuhan dan pemahaman. Bagi kelompok luar (selain yg terlibat konflik) menjadi pihak ketiga, mereka membutuhkan fakta seksama mengenai situasi konflik. Ini lantaran komunikasi yg positif antar individu bisa terjadi saat pihak ketiga dipercaya.(Wirawan, 2013)

Manajemen konflik adalah kumpulan gerakan dan hasil antara pemeran konflik dan pihak asing. Pada dasarnya konflik yang muncul di antara pengelolaan satuan pendidikan bersifat alamiah dan dominan. Selanjutnya, konflik adalah dinamika organisasi. Pandangan hingga kelompok non-konflik itu statis, tidak membuat perkembangan yang diinginkan.

Selaku penghubung antara perpustakaan dan pengguna, pustakawan mesti memiliki kekuatan yang handal, yaitu kemajuan profesional dan personal. Kompetensi

profesional mengacu pada kompetensi pustakawan, khususnya di bidang sumber daya informasi, akses informasi, teknologi informasi, manajemen dan penelitian, dan kemampuan untuk menggunakan informasi tersebut sebagai dasar layanan perpustakaan dan informasi. Kemajuan pribadi adalah keterampilan atau kompetensi, sikap dan nilai-nilai yang mengharuskan pustakawan bekerja secara efektif, menjadi komunikator yang baik, mempertahankan semangat belajar sepanjang kariernya, memberi nilai tambah pada pekerjaannya dan dalam dunia kerja yang selalu berubah.

Salah satu keuntungan pribadi menjadi pustakawan adalah kemampuan berkomunikasi. Dalam hal ini, peran pustakawan adalah mampu berperan sebagai konsultan dan mitra di tengah beban kerja yang diberikan. Karena tidak semua pengguna memiliki pemikiran, saran dan gagasan yang bersamaan mengenai perpustakaan yang konseptual, banyak dari mereka bahkan tidak tahu apa dan bagaimana perpustakaan itu dan mereka sendiri bekerja. Karena itu, kemampuan komunikasi pustakawan adalah merupakan suatu bidang kemajuan pribadi yang paling penting dari keunggulan pribadi pustakawan.

Dalam kondisi ini, pustakawan mesti menguasai, menganalisis dan mengetahui kebutuhan pemustaka. Hal ini dapat dicapai jika selama proses berlangsung komunikasi yang baik antara pustakawan dan pemustaka sehingga pesan setiap individu dapat tersampaikan dan diterima dengan baik. Komunikasi yang baik berasal dari komunikasi antar individu (dalam hal ini pustakawan yang sebaliknya memiliki ide dan pengetahuan yang baik).

Berjalannya komunikasi melalui pustakawan dan pemustaka dapat diartikan sebagai komunikasi yang dimulai ketika salah satu bagian mengirimkan sesuatu. Bagian ini disebut pengirim (pustakawan), atau pengirim yang ingin mentransfer idenya ke pihak lain disebut penerima (pustakawan). Pandangan yang disampaikan disebut pesan. Pengirim harus mengubah pesan ini ke dalam bentuk lain, bisa audio atau visual, yang kemudian disebut ikon atau simbol. Penciptaan simbol-simbol ini disebut penyandian atau pengkodean. Simbol ini harus dikomunikasikan kepada pihak lain melalui suatu alat yang disebut saluran. Pihak penerima mencoba menafsirkan simbol-simbol itu, dan proses ini disebut permulaan.

Oleh karena itu, harus disesuaikan dengan permintaan informasi yang terus meningkat, dan pustakawan harus memahami dan nyaman dengan teknik pencarian lanjutan, karena pustakawan memiliki tanggung jawab untuk membantu pengguna mengembangkan pemikiran kritis untuk memungkinkan penemuan, pemilihan, evaluasi, dan penggunaan informasi secara efektif. Pengguna setidaknya mempunyai kesanggupan yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi diantaranya: (Rosa, 2012)

1. Mampu menemukan bahan atau database yang pas
2. Teknologi pencarian
3. pemecahan permasalahan
4. Mengetahui kosakata yang berarti
5. pengembangan rencana pencarian

Pengguna secara efektif belajar tentang keperluan informasi segera ketika panduan bersifat interaktif, pengguna berpartisipasi dalam pencarian informasi baik secara manual atau menggunakan media elektronik, ketika konsep dan teknik telah diajarkan yang mendorong pengguna untuk mempertimbangkan informasi dan proses, informasi yang relevan untuk ditemukan dan dipelajari . membuat ketetapan yang baik.

Manangani Keluhan Pemustaka Dalam Layanan Informasi

Menurut Sulistyio-Basuki, pemakai atau pengguna perpustakaan adalah orang yang ditemuinya pada saat membutuhkan informasi dasar atau ingin mencari daftar pustaka. (Basuki, 1991). Pemustaka sebagai pengguna juga diartikan sebagai seseorang dalam kelompok yang berarti semua kelompok atau masyarakat mempunyai keleluasaan dan kemungkinan yang sama untuk mempergunakan perpustakaan.

Kepuasan atau ketidakpuasan pengguna merupakan tanggapan pengguna mengenai penilaian perbedaan yang dialami antara keinginan sebelumnya (atau standar kemampuan lainnya) dan kemampuan yang dialami sesudah penggunaan. Kepuasan pengguna ialah tahap perasaan setelah mengibaratkan kemampuan (hasil) yang mereka ketahui dengan tujuan mereka. (Fandi, 2004)

Orientasi pengguna lebih mudah ketika pustakawan mengenal pengguna sehingga mereka tahu informasi apa yang dibutuhkan pengguna. Dalam hal ini, pustakawan harus dapat berkomunikasi secara efektif dengan pemustaka untuk menyampaikan informasi tersebut dan memberikan layanan yang tepat kepada pemustaka. Di sisi lain, sebagian besar pengguna lebih mementingkan akan apa yang diperoleh perpustakaan daripada informasi apa yang sebenarnya mereka perlukan. Pustakawan dapat mengetahui latar belakang pemustaka, seperti kebiasaan bahasa, pendidikan, usia, bahkan struktur tubuh pemustaka.

Perpustakaan tidak luput dari keluhan pengguna terhadap layanan dan informasi yang diberikan. Pengguna sering merasa tidak puas dengan beberapa layanan yang diberikan perpustakaan sehingga menimbulkan beberapa keluhan dari pengguna. Menurut Adi, pengguna perlu memahami keluhan, pustakawan perlu memahami beberapa hal saat menanggapi keluhan pengguna, misalnya:

1. Mengasih waktu terhadap pengguna untuk memberitahukan keluhan yang mereka alami selama menerima layanan
2. Membenahi keluhan secara bijak dengan mendengarkan keluhan mereka, mengenal alasannya, mencari solusi bersama dan menelusuri solusi atas masalah yang teridentifikasi.
3. Menyemangati pengguna sehingga masalah, keinginan dan kerinduan dikomunikasikan dan diwujudkan
4. Memberikan rasa tanggung jawab bersama antara pengguna dan perpustakaan penting untuk mengurangi keluhan
5. Upayakan agar pengguna mengirimkan ide untuk membangun model atau instruksi layanan yang diinginkan (Adi, 2005)

Pustakawan wajib berupaya mempertahankan dan menjaga harga diri klien tanpa mengganggu penampilan mereka. Seorang pustakawan harus menumbuhkan relasi yang ramah dan selalu hangat, menawarkan apa yang bisa dikerjakan, menawarkan rasa nyaman kepada pelanggan, sebelum mereka mendapatkan apa yang diterimanya Ada beberapa karakteristik dan sifat pemustaka yang harus dipahami agar pustakawan dapat bergaul dengan baik dan bagaimana berinteraksi dengan pemustaka.:

1. Tenang, bisa disapa dengan ramah sehingga menarik perhatiannya.
2. Tidak sabar, kami dapat meneruskan bantuan kami secepatnya dan secepat mungkin

3. Banyak bicara, menawarkan bantuan dan memperhatikan hal-hal yang ditawarkan beserta penjelasannya
4. Banyak permintaan, akan mendengarkan dan memenuhi permintaan mereka segera dan akan meminta maaf dan menawarkan opsi lain jika permintaan tidak tersedia.
5. Keraguan, beri keyakinan, tenang dan jangan banyak mengambil keputusan tapi ikuti seleramu.
6. Suka berdebat, ia harus menghadapinya dengan tenang dan tidak pernah memancing pertengkaran
7. Innocent, hadapi tuntutan dan tuntutan
8. Sikap mental membiarkan dia memilih apa yang dia inginkan tanpa banyak bertanya
9. Yang curiga harus memberikan jaminan yang baik dan tidak memberikan kesan bahwa pustakawan lebih unggul
10. Sombong, santai, sabar dengan sikapnya dan tidak terlalu serius, memberikan kesan bahwa seorang pustakawan perlu dihormati.

Kesimpulan

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa konflik adalah suatu kontradiksi yang timbul antara apa yang diinginkan seseorang untuk dirinya sendiri, orang lain, organisasi dan realitas yang diinginkan. Manajemen konflik menyertakan strategi mendekati proses yang memantau bentuk komunikasi (termasuk perilaku) aktor dan pihak luar serta dampaknya terhadap kepentingan dan interpretasi. Kontradiksi juga muncul di perpustakaan, misalnya keluhan dari pengguna tentang layanan dan informasi yang ditawarkan. Pengguna sering merasa tidak puas dengan beberapa layanan yang diberikan perpustakaan sehingga menimbulkan beberapa keluhan dari pengguna. Keluhan Pengguna Harus Dipahami Ada beberapa hal yang harus dipahami pustakawan saat menanggapi keluhan pengguna. Pustakawan, sebagai penghubung antara perpustakaan dan pemustaka, Pustakawan harus memiliki kekuatan batin yang dapat dipercaya, yaitu keunggulan profesional dan pribadi. Keunggulan profesional menyangkut keterampilan pustakawan, terutama di bidang sumber daya informasi.

Daftar Pustaka

- Perpustakaan Nasional. 2008. *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2008 tentang petunjuk teknis jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya*. Jakarta : Perpustakaan Nasional.
- Wirawan, 2013, *Konflik dan Manajemen Konflik Teori, Aplikasi, dan Penelitian*, Jakarta: Salemba Humanika
- Widyawan, Rosa. 2012. *Pelayanan Referensi Berawal Dari Senyuman*. Bandung: CV Bahtera Ilmu
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandi. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi, 2004
- Adi, Ida Rochani. 2005. *Interaksi Pustakawan dan Pemakai. Dalam Seminar Nasional: Smiling Librarians Membangun Image Pustakawan*. Yogyakarta: University Center UGM.