

Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol. 18, No. 1, Juni 2022, Hal. 73-85  
<https://doi.org/10.22146/bip.v18i1.3956>  
ISSN 1693-7740 (Print), ISSN 2477-0361 (Online)  
Tersedia online di <https://journal.ugm.ac.id/v3/BIP>

## Kecerdasan emosional pustakawan dalam manajemen konflik di perpustakaan perguruan tinggi di Karawang

Novera Sumaryati<sup>1</sup>, Pawit M. Yusup<sup>1</sup>, Ute Lies Siti Khadijah<sup>1</sup>, Jenny Ratna Suminar<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran  
Jl. Raya Bandung Sumedang KM.21, Hegarmanah, Jatinangor, Kab. Sumedang, Jawa Barat, 45363  
e-mail: novera21001@mail.unpad.ac.id

Naskah diterima: Februrui 2022, direvisi: 7 Maret 2022, disetujui: 14 April 2022

### ABSTRAK

**Pendahuluan.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kecerdasan emosional pustakawan dalam melakukan manajemen konflik yang ada di perpustakaan Perguruan Tinggi di Kabupaten Karawang.

**Metode penelitian.** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan observasi, wawancara serta studi literatur.

**Data analisis.** Teknik analisis data yang dilakukan yaitu dengan mengumpulkan data, melakukan reduksi data serta melakukan verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Sample dalam penelitian ini yaitu para pustakawan yang bekerja pada perpustakaan perguruan tinggi di Karawang.

**Hasil dan Pembahasan.** Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa di setiap perpustakaan perguruan tinggi yang ada di Karawang mengalami konflik yang hampir sama, baik dari konflik interpersonal, konflik pribadi dengan kelompok, dan konflik antar kelompok. Selain itu hasil temuan menunjukkan bahwa banyak pustakawan yang memiliki kecerdasan emosional hampir di setiap perpustakaan Perguruan Tinggi.

**Kesimpulan dan saran.** Pustakawan mampu mengelola kecerdasan emosional dengan baik, sehingga secara tidak langsung mampu melakukan manajemen konflik yang ada dipergustakaan. Hal tersebut tentu saja baik bagi sebuah organisasi perpustakaan. Saran yang diberikan dalam penelitian ini yaitu sebaiknya para pimpinan perguruan tinggi lebih memperhatikan dan memberikan dukungan pada pustakawan sebagai penyalur informasi.

**Kata kunci:** kecerdasan emosional; manajemen konflik; perpustakaan perguruan tinggi

### ABSTRACT

**Introduction.** This research aims to explore the emotional intelligence of librarians in conflict management in college libraries in Karawang Regency.

**Data Collection Methods.** This study used a qualitative method with phenomenological approaches. The data gathering techniques were observations, interviews, and literature studies.

**Data Analysis.** Data analysis were conducted by collecting data, reducing data, verifying data and drawing conclusions. The samples in this study were librarians working at college libraries in Karawang.

**Result and Discussion.** The findings in this study showed that every college library in Karawang experienced almost the same conflict, both from interpersonal conflict, intragroup conflict, to conflict among groups. In addition, the findings showed that many librarians have emotional intelligence in almost every college library.

**Conclusion.** Librarians are able to manage emotional intelligence well, so that they are indirectly able to do conflict management in the library. This is beneficial for the library itself. The recommendation of this study that college leaders should pay more attention and provide more support to librarians as a distributor of information.

**Keywords:** emotional intelligence; conflict management; university libraries

## A. PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan pusat sumber informasi tidak akan pernah luput dari konflik yang ada. Konflik yang dialami perpustakaan dapat berbagai macam. Dalam hal ini pustakawan harus mampu dalam melakukan manajemen konflik yang ada di perpustakaan. Sebagaimana yang diketahui bahwa konflik merupakan perselisihan antar orang. Sebagaimana yang dikatakan dalam (Barmao, 2013) "*Conflict is defined as a dispute between parties or a scenario in which one party views another party as damaging its interests*". Di mana konflik merupakan perselisihan antar pihak, di mana salah satu pihak akan memandang bahwa pihak lain merugikannya.

Sebagaimana yang telah diketahui, bahwa perpustakaan perguruan tinggi harus melakukan pelayanan perpustakaan dan berinteraksi dengan banyak orang dari berbagai latar belakang yang berbeda yang tidak menutup kemungkinan akan terjadi konflik di antara mereka. Konflik dapat terjadi di semua organisasi termasuk perpustakaan dengan berbagai faktor penyebabnya. (Valentene, 2020) memberikan definisi konflik merupakan ketidaksepakatan antara individu atau kelompok mengenai ide, minat, prinsip, dan nilai-nilai dalam sebuah organisasi.

Konflik bukanlah fenomena baru yang terjadi di perpustakaan, oleh karena itu pustakawan harus mampu melakukan manajemen konflik yang terjadi. Kecerdasan emosional sangat dibutuhkan dalam melakukan manajemen konflik yang ada, kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk menangani perasaan, sebagaimana dikatakan oleh Saloney dan Mayer (1993) kemampuan untuk mengendalikan emosi sendiri dan orang lain, serta menggunakan emosi-emosi tersebut untuk memandu pikiran dan tindakan. Kecerdasan emosional mampu membantu seseorang untuk memahami serta mengelola emosi mereka, serta menggunakan pengetahuan untuk mempengaruhi pikiran dan perilaku saat harus terlibat dengan orang lain dalam organisasi tertentu (Ugwu, 2017).

Kecerdasan emosional sangat penting dimiliki oleh individu, karena kecerdasan

emosional merupakan faktor kesuksesan seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Sebagaimana (Goleman, 2018) mengatakan bahwa faktor kesuksesan seseorang 80% nya disumbangkan oleh kecerdasan emosional, sedangkan 20% ditentukan dari kecerdasan intelektual. Sama dengan Goleman, Patton juga mengatakan bahwa seseorang yang memiliki kecerdasan emosional akan mampu menghadapi tantangan, dapat bertanggung jawab, produktif dalam menyelesaikan masalah yang ada sehingga dibutuhkan oleh organisasi tempat mereka bekerja.

Pustakawan harus mampu mengendalikan suasana hati, emosi serta perasaannya, hal tersebut untuk mencegah pustakawan menjadi ekstrem atau bahkan dapat mempengaruhi kinerja mereka. Hal tersebut juga memungkinkan untuk membangun empati, karena ketika pustakawan mampu memahami suasana hatinya dan perasaan orang lain, maka mereka akan merasa lebih baik dalam bekerja dengan orang lain dan dapat mencegah konflik. Sebagaimana kita ketahui, bahwa pustakawan sering berinteraksi dengan banyak pemustaka yang datang ke perpustakaan dengan berbagai macam suasana hati dan emosi. Seorang pustakawan diharapkan memiliki kemampuan dalam kecerdasan emosional agar mampu membantu pemustaka dalam pemenuhan kebutuhan informasinya.

Pustakawan dapat bertahan dan bersaing di lingkungan organisasi, sehingga harus menjadi lebih proaktif dan inisiatif dalam melakukan pekerjaan. Pekerjaan pustakawan merupakan pekerjaan di mana memberikan layanan kepada pengguna dengan berbagai latar belakang budaya, perasaan serta kepribadian. Berdasarkan hal tersebut, pustakawan harus mampu memahami bagaimana mengatur emosi sehingga dapat memberikan pelayanan prima bagi pemustaka.

Karawang merupakan daerah yang memiliki lebih dari 5 perguruan tinggi, baik perguruan negeri maupun swasta. Hal tersebut berdasarkan data LLDIKTI Wilayah 4. Perguruan Tinggi di Karawang memiliki pustakawan yang juga merangkap pekerjaan lainnya. Hal tersebut berdasarkan pengumpulan

data yang dilakukan oleh Dispusip Kabupaten Karawang. Berdasarkan data tersebut diperoleh seperti Tabel 1.

Berdasarkan data tersebut, diketahui banyak pustakawan yang memiliki tanggung jawab pada bidang lain selain perpustakaan. Hal tersebut dapat memicu konflik pada pustakawan-pustakawan yang bekerja di perpustakaan perguruan tinggi. Sebagaimana wawancara yang dilakukan dengan salah satu pustakawan di perguruan tinggi, di mana dikatakan bahwa pustakawan harus bisa melakukan pekerjaan selain di perpustakaan, oleh karena itu, banyak pustakawan yang mengalami konflik sehingga kecerdasan emosional sangat dibutuhkan dalam melakukan manajemen konflik.

Penelitian mengenai kecerdasan emosional pustakawan dalam manajemen konflik di perpustakaan perguruan tinggi terdahulu pernah dilakukan oleh Ilembola (2021) di perpustakaan Nigeria Barat dan Selatan yang lebih banyak memfokuskan pada konflik-konflik yang dialami oleh pustakawan di Nigeria. Suryanto (2018) kecerdasan emosional dalam melayani pemustaka yang lebih fokus pada memotivasi diri dan orang lain serta pengendalian diri dalam memberikan layanan. Farhanah (2016) yang lebih fokus bagaimana kecerdasan emosional mampu mempengaruhi kinerja pustakawan. Berangkat dari hal tersebut, belum banyak penelitian yang membahas mengenai kecerdasan emosional pustakawan dalam manajemen konflik yang ada di perpustakaan perguruan tinggi di Karawang. Belum banyak penelitian yang menunjukkan bagaimana kecerdasan emosional pustakawan dalam melakukan manajemen konflik yang ada di perpustakaan serta bagaimana pustakawan memahami konflik-konflik yang ada di perpustakaan.

Penelitian mengenai kecerdasan emosional pustakawan sudah banyak dilakukan, akan tetapi penelitian mengenai kecerdasan emosional pustakawan dalam manajemen konflik masih sedikit, sehingga penelitian ini dapat dijadikan acuan atau bahan rujukan yang dianggap relevan bagi penelitian selanjutnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui

bagaimana kecerdasan emosional pustakawan dalam manajemen konflik yang ada di perpustakaan Perguruan Tinggi di Karawang, macam-macam konfliknya, serta pentingnya kecerdasan emosional dimiliki oleh pustakawan.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

Emosi merupakan sebuah reaksi marah, sedih, takut, jengkel dan yang lainnya. hal tersebut dikemukakan oleh Goleman dalam bukunya yang berjudul *Emotional Intelligence*” mengatakan bahwa emosi merupakan reaksi yang ditimbulkan akibat adanya peristiwa atau kejadian yang dapat disikapi positif ataupun negative tergantung orang yang mengalaminya (Goleman, 2018). Menurut para ahli sosiologi evolusi menempatkan emosi sebagai titik pusat jiwa manusia, emosi juga menuntun seseorang dalam menghadapi masa-masa kritis. Emosi perlu dikelola dengan baik, atau bahkan kita harus dapat mengenali emosi diri sendiri. Oleh karena itu kita harus memiliki kecerdasan emosional, sebagaimana Goleman mengatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan dalam mengenali emosi yang ada pada diri sendiri, emosi orang lain serta dapat bertahan menghadapi frustrasi akibat kejadian-kejadian tertentu.

Istilah kecerdasan emosional pertama kali diperkenalkan oleh seorang psikolog bernama Peter Salovey dan John Mayer pada tahun 1990. Peter mengatakan bahwa kualitas-kualitas emosional sangat penting bagi sebuah keberhasilan. Salovey dan Mayer memberikan definisi kecerdasan emosional merupakan bagian dari kecerdasan sosial di mana melibatkan kemampuan untuk mengendalikan perasaan sosial, dan memilih menggunakan informasi dalam berpikir dan bertindak (Thaib, 2013).

Goleman dalam bukunya juga mengatakan bahwa ketika seseorang memiliki kecerdasan emosional, maka akan mampu menghadapi perasaan yang ada pada dirinya dan perasaan orang lain. Secara tidak langsung seseorang yang memiliki kecerdasan emosional tinggi maka akan memiliki keuntungan dalam semua

bidang kehidupan, baik dalam hubungan persahabatan, atau dalam sebuah organisasi. Goleman mengatakan beberapa kemampuan dalam kecerdasan emosional. Kemampuan tersebut antara lain:

- a. Mengetahui emosi yang ada pada diri  
Para ahli psikolog mengatakan bahwa mengenali emosi diri atau kesadaran diri merupakan dasar dari kecerdasan emosional yang disebut *metamood*. Kesadaran diri merupakan salah satu syarat penting dalam pengendalian emosi sehingga seseorang mampu dengan mudah menguasai emosi yang ada pada dirinya.
- b. Manajemen emosi  
Menjaga emosi agar tetap terkendali merupakan kunci dalam kecerdasan emosional. Mengelola emosi merupakan kemampuan bagi seseorang dalam menangani perasaannya agar menghasilkan perilaku yang tepat. Kemampuan manajemen emosi seperti dapat menghibur diri sendiri, kemampuan untuk bangkit dari perasaan yang menekan dan yang lain sebagainya.
- c. Memberikan motivasi pada diri  
Memberikan motivasi positif pada diri sendiri, mampu mengendalikan dorongan hati, serta mampu menahan diri terhadap kepuasan merupakan prestasi yang harus dimiliki dalam diri seseorang yang memiliki kecerdasan emosi.
- d. Memahami emosi orang lain  
Memahami emosi orang lain merupakan bentuk dari empati. Goleman mengatakan bahwa kemampuan seseorang dalam memahami orang lain merupakan kemampuan empati seseorang terhadap orang lain. Seseorang yang mampu membaca perasaan emosi orang lain memiliki kesadaran diri yang tinggi. Ketika seseorang mampu mengenali emosi yang ada pada dirinya, maka dia pun akan memiliki kemampuan untuk mengenali perasaan orang lain.
- e. Membina hubungan dengan orang lain  
Keterampilan berkomunikasi menjadi salah satu kemampuan dasar untuk dapat membina hubungan dengan orang lain.

Orang yang mampu berkomunikasi sudah pasti mudah berinteraksi dengan orang lain dan akan menjadi pribadi yang menyenangkan. Sejauhmana kepribadian pustakawan dapat dilihat dari banyaknya interaksi serta hubungan yang dilakukannya (Thaib, 2013).

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat dikatakan bahwa apabila seseorang memiliki kecerdasan emosional yang baik maka akan mudah berkomunikasi serta menjalin hubungan dengan orang lain. Sebaliknya apabila seorang yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah maka akan terjadi konflik. Sebagaimana dijelaskan dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh (Yunita, 2018) semakin tinggi kecerdasan emosional maka akan semakin rendah konflik yang ada dan sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosional maka akan semakin tinggi konflik yang ada.

Konflik memiliki jenis yang berbeda, misalnya konflik dengan diri sendiri, konflik dengan orang lain, konflik dengan kelompok dan sebagainya. Hal tersebut juga dikemukakan (Sutriyono, 2019) yang menyebutkan beberapa jenis konflik, yaitu: 1) Konflik intrapersonal yaitu konflik dengan dirinya sendiri, 2) konflik interpersonal yaitu konflik yang terjadi antara dua orang yang memiliki kepentingan dan keinginan yang berbeda, 3) konflik antar individu dan kelompok, konflik yang terjadi pada individu karna tekanan suatu kelompok, 4) konflik antara kelompok dalam organisasi, dan 5) konflik antara organisasi.

Jenis-jenis konflik tersebut harus dapat di selesaikan dengan berbagai cara, sehingga tidak menjadi konflik yang berkepanjangan yang dapat menghambat kinerja pegawai ataupun tujuan dari sebuah organisasi. Sutriyono dalam penelitiannya mengemukakan bahwa ada beberapa cara untuk melakukan penyelesaian konflik. Cara tersebut yaitu: 1) introspeksi diri, 2) mengevaluasi pihak-pihak yang terlibat, 3) identifikasi sumber konflik dan 4) menemukan cara untuk penyelesaian konflik yang tepat (Sutriyono, 2019).

Konflik yang ada pada sebuah organisasi harus diselesaikan secara menyeluruh, agar tidak berakibat pada timbulnya permasalahan

baru. Banyak para ahli mengemukakan berbagai cara untuk menyelesaikan konflik yang ada pada sebuah organisasi, salah satunya dalam penelitian yang dilakukan oleh (Lumintang, 2015) di mana dikatakan apabila keadaan konflik semakin rumit, maka seorang pemimpin harus melakukan tindakan alternatif. Tindakan-tindakan yang harus dilakukan oleh pemimpin dalam penyelesaian konflik yaitu:

- a. Menggunakan kekuasaannya sebagai pemimpin, di mana semua karyawan harus menyetujui pendapat pimpinan dan yang tidak setuju diperbolehkan mengundurkan diri
- b. Konfrontasi, di mana ketika pilihan pertama yaitu proses persetujuan tidak tercapai maka masing-masing karyawan akan dibiarkan dan dapat introspeksi kembali pendapat masing-masing
- c. Kompromi, dalam hal ini ada pihak yang mengorbankan sesuatu agar dapat memberikan rasa puas pada pihak yang lainnya. hal tersebut untuk mencegah organisasi “mati” sehingga semua pihak mampu bersaing secara positif dalam kegiatan-kegiatan organisasi
- d. Menghaluskan situasi, dalam hal ini pimpinan berusaha menyelesaikan masalah yang ada, atau isu-isu yang ada yang sifatnya mudah
- e. Pengunduran diri, dalam hal ini pemimpin tidak akan ikut serta atau “melarikan diri” dari keadaan dan tidak berusaha untuk menyelesaikan konflik yang ada. Karena sesuatu yang baru akan timbul gejolak penolakan serta emosi, tetapi seiring dengan berjalannya waktu maka akan diterima oleh para karyawan.

Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa dalam penyelesaian konflik di sebuah organisasi yang bersifat konstruktif dan diinginkan bersama, maka para karyawan akan bersikap dan berperilaku baik dan harmonis. Sehingga dapat mencapai tujuan organisasi secara Bersama-sama.

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Di

mana pendekatan fenomenologi digunakan untuk menangkap berbagai konflik yang ada di perpustakaan serta untuk mengungkap makna yang terkandung di dalamnya. Sebagaimana dikatakan dalam (Helaluddin, 2019) pendekatan fenomenologi merupakan sudut pandang yang berfokus pada pengalaman individu dan interpretasi dunia.

Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang berlandaskan filsafat *postpositivisme* di mana metode ini digunakan untuk meneliti dalam kondisi objek alamiah, di mana dalam melakukan penelitian peneliti merupakan instrumental kunci. Menurut (Sugiyono, 2021) Metode penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, akan tetapi lebih menekankan pada keunikan dari objek yang diteliti. Artinya hasil penelitian dapat digunakan di tempat lain apabila tempat tersebut memiliki karakteristik yang tidak jauh berbeda. Metode kualitatif juga merupakan sebuah penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara alami melalui proses interaksi dengan fenomena yang diteliti.

Penelitian ini menggambarkan bagaimana kecerdasan emosional pustakawan dalam melakukan manajemen konflik yang ada di perpustakaan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan melakukan observasi wawancara, dokumentasi serta diskusi literatur. Data di kumpulkan dari pustakawan-pustakawan yang bekerja pada Perpustakaan Perguruan Tinggi di Karawang. Wawancara dilakukan dengan menggunakan panduan agar menghasilkan data yang diharapkan.

Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu mereka yang bekerja di perpustakaan perguruan tinggi di Karawang dan bersedia menjadi informan. Informan dalam penelitian ini berjumlah tujuh orang pustakawan dengan lama bekerja minimal 1 tahun pada perpustakaan perguruan tinggi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi ke perpustakaan perpustakaan perguruan tinggi di Karawang, melakukan wawancara dengan para pustakawan serta dengan melakukan studi literatur.

Langkah-langkah dalam penelitian kualitatif yaitu mengumpulkan data hasil wawancara dan observasi menjadi sebuah data yang dapat di olah. Hal tersebut berdasarkan analisis data model Miles dan Huberman di mana langkah-langkah dalam melakukan analisis data yaitu:

### 1. Reduksi Data

Tahapan ini merupakan kegiatan merangkum data, di mana dalam tahapan ini lebih di fokuskan pada hal-hal yang penting saja. Semakin lama melakukan penelitian di lapangan maka akan semakin rumit data yang didapatkan, oleh karena itu reduksi data digunakan untuk memberikan gambaran jelas bagaimana para pustakawan memiliki kecerdasan emosional serta bagaimana mereka dalam melakukan manajemen konflik.

### 2. Penyajian Data

Setelah dilakukan reduksi data, maka tahap selanjutnya penyajian data. penyajian data dapat berupa uraian singkat, *flowchart* atau sejenisnya. Dengan penyajian data ini, maka akan mempermudah dalam memahami apa yang akan terjadi. Seperti dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan untuk memahami konflik apa saja yang akan terjadi ketika pustakawan tidak memiliki kecerdasan emosional, serta mengetahui langkah apa yang harus dilakukan selanjutnya.

### 3. Verifikasi

Tahapan selanjutnya yaitu verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Ketika semua data sudah di kumpulkan maka akan dilakukan verifikasi data serta penarikan kesimpulan yang bersifat sementara (Sugiyono, 2021).

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Konflik yang terjadi pada organisasi perpustakaan Perguruan Tinggi selalu berbeda. Setiap individu yang memiliki kecerdasan emosi tinggi akan selalu berupaya untuk menciptakan keseimbangan diri dilingkungan. Dalam hal ini pustakawan harus mampu mengelola kecerdasan emosi agar mampu berbaur dengan lingkungan serta mampu

bekerja sama dengan orang lain yang memiliki latar belakang budaya dan emosi yang beragam.

### Kecerdasan Emosional Pustakawan

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk memahami secara lebih efektif terhadap kepekaan emosi yang mencakup kemampuan untuk memotivasi diri dan orang lain untuk dapat mengambil keputusan yang terbaik. Seorang pustakawan akan berprestasi apabila mampu mengelola emosi, baik positif maupun negative. Emosi positif akan muncul ketika dia merasa enjoy dengan pekerjaannya sehingga melayani pemustaka dengan ramah dan memiliki rasa cinta pada perpustakaan. Sedangkan emosi negatif muncul ketika sedang kesal dengan pemustaka, merasa kesal dengan rekan kerja atau pimpinan dan lain-lain. Hal tersebut sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan:

*“iya kalo saya cinta sama pekerjaan ya mau gimana pun saya terima ya, memberikan pelayanan ke pemustaka juga ramah karna kan harus ramah mau gimana pun kondisi suasana hati kita kalo kita cinta pekerjaan kita ya enak aja gitu bawannya. Saya ngerasa perpustakaan tuh rumah kedua saya”* Wawancara dengan Informan 1 (26 November 2021)

*“secinta apapun saya sama kerjaan saya, kalo lagi kesal mah susah buat bohong ya. Pelayanan juga jadi judes, orang nanya juga akan jutek. Nah itu makanya tantangan buat pustakawan gimana cara dia untuk manajemen konflik yang di diri sendiri, makanya butuh yang namanya bisa ngatur emosi”* Wawancara dengan informan 2 (26 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa pustakawan memiliki kecerdasan emosional yang berbeda. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Goleman kecerdasan emosional seseorang yang baik akan membawa individu untuk bersikap ramah dan mau untuk bekerja sama, sebaliknya kecerdasan emosional seseorang yang buruk maka akan

mengakibatkan stress saat bekerja, dan menurunkan kinerja yang secara tidak langsung akan menimbulkan konflik baru. Hal tersebut sebagaimana dikatakan oleh (Hidayati, 2011) ketika seseorang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi maka akan memiliki kestabilan emosi, di mana kestabilan emosi menandakan bahwa seseorang mampu mengendalikan emosi sehingga dapat mencapai kematangan perilaku. Seseorang yang memiliki kestabilan emosi akan mampu menyesuaikan diri dengan baik tenang dalam menghadapi masalah, merasa senang, termotivasi untuk bekerja, dan yang lainnya.

Kecerdasan emosional pustakawan dapat terlihat berdasarkan komunikasi interpersonal pustakawan itu sendiri. Hal tersebut berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Sridasweni & Yusuf, 2017) yang mengatakan bahwa kecerdasan emosional yang baik dengan cara melakukan komunikasi interpersonal maka akan berpengaruh pada manajemen konflik yang dilakukan. Hal tersebut sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan dengan informan sebagai berikut:

*“sebagai pustakawan yang bertemu banyak orang kita harus bisa komunikasi, mengendalikan perasaan tuh penting banget ya. Kalo kita lagi ada masalah, terus kita kerja ketemu orang yang bertanya, kan kita harus bisa control muka kita, control perasaan kita. Jadi orang tuh ga takut. Atau kalo memang kita ga bisa mengendalikan diri kita ya kita minta tolong sama temen kita dulu buat kasih layanan, jangan kita takut nanti ga nyaman juga lawan bicara kita”*. Wawancara dengan Informan 3 melalui telfon (27 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa pustakawan mampu mengendalikan emosi yang ada pada dirinya secara bijaksana. Hal tersebut memberikan gambaran bahwa pustakawan memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, karena dapat mengendalikan diri ketika berhadapan dengan orang lain. Sebagaimana dikatakan dalam (Hajnel, 2020) *“Emotional intelligence is*

*defined as a mental potential that relates to the interaction between emotion and cognition as well as the regulation of self, individually, or other”* di mana kecerdasan emosional merupakan potensi mental yang berhubungan dengan interaksi antara emosi dan pengaturan diri, baik secara individu atau ketika berhadapan dengan orang lain. Hal tersebut sejalan dengan yang dikatakan oleh (Goleman, 2018) yang mengatakan bahwa seseorang yang memiliki kecerdasan emosional, maka akan memiliki kemampuan: 1) mengenal emosi yang ada pada dirinya, 2) mampu melakukan manajemen emosi, 3) memberikan motivasi pada diri, 4) memahami emosi orang lain, dan 5) dapat membina hubungan dengan orang lain.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara juga diketahui bahwa pustakawan telah mengelola kecerdasan emosional dengan baik. Selain itu, pustakawan perlu memiliki keterampilan sosial sehingga mampu bersosialisasi dan mampu membina hubungan baik dengan orang lain ketika bekerja baik ke teman seprofesi, atasan maupun ke pemustaka. Sebagaimana yang kita ketahui pustakawan merupakan aktor utama dalam pelayanan informasi, sehingga selain harus memiliki kecerdasan emosional yang baik pustakawan perlu memiliki keterampilan sosial guna meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Sebagaimana penelitian yang telah dilakukan oleh (Khaerah, 2020) kemampuan sosial pustakawan dalam melakukan pelayanan perpustakaan dapat dilakukan dengan cara memahami karakter pemustaka, melakukan komunikasi dengan pemustaka sehingga dapat memberikan layanan prima.

Selain dapat meningkatkan layanan perpustakaan, kecerdasan emosional pustakawan secara tidak langsung juga mempengaruhi kinerja pustakawan. Sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya, pustakawan memiliki peranan penting dalam melakukan pelayanan yang akan berinteraksi dengan banyak orang baik di luar perpustakaan maupun dalam perpustakaan. Kecerdasan emosional pustakawan diperlukan agar dapat mengelola berbagai tantangan terkait pekerjaan secara profesional. Hal tersebut juga

sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Khan et al., 2017) di mana kecerdasan emosional mampu meningkatkan serta mendorong kinerja secara efektif, karena secara tidak langsung kecerdasan emosional pustakawan dibutuhkan untuk mengelola berbagai tantangan serta tekanan pekerjaan secara professional.

### Manajemen Konflik di Perpustakaan

Pembahasan selanjutnya yaitu tentang manajemen konflik di perpustakaan. Perpustakaan sebagai sebuah pusat sumber belajar tidak luput dari konflik. Perpustakaan merupakan sebuah organisasi di mana sering dikunjungi oleh beberapa orang yang tidak menutup kemungkinan beberapa orang dalam organisasi tersebut menyetujui segala sesuatu dan tidak mungkin memiliki pendapat yang sama antara individu yang satu dengan yang lainnya. Konflik dalam sebuah organisasi tidak dapat dihindari, justru dengan adanya konflik maka perlu belajar untuk menghadapinya dengan cara yang sehat. Ketika terjadi kesalahan dalam melakukan manajemen konflik, maka hal tersebut dapat merugikan organisasi, akan tetapi jika dilakukan manajemen konflik yang baik, maka secara tidak langsung konflik akan berdampak positif serta memberikan peluang organisasi untuk berkembang.

Konflik merupakan awal mula muncul masalah, konflik sering muncul diakibatkan karena adanya perbedaan. Terkadang perbedaan ini diakibatkan oleh tidak setuju antara individu yang satu dengan yang lainnya, perbedaan persepsi, ide serta keinginan yang berbeda, maka konflik yang ada akan semakin besar dan menjadi inti dari sebuah permasalahan. Selain karena adanya perbedaan antar individu, konflik intrapersonal juga sering terjadi, di mana konflik terjadi pada diri individu diakibatkan tidak memiliki kekuatan untuk berpendapat. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan sebagai berikut:

*“konflik akan selalu ada di mana pun, mau organisasi apapun apalagi perpustakaan pasti selalu ngerasain konflik. Kalo di perpustakaan yang paling sering aja konflik sama*

*diri sendiri ya, konflik batin. Misalnya kita dikasih tanggung jawab lebih, atau di kasih kerjaan yang bukan kapasitas kita sama atasan, kita kan ga mungkin nolak. Jadi kaya ada konflik dalam diri sendiri. Karna kami sebisa mungkin menghindari konflik ya”* Wawancara dengan Informan 3 melalui telfon (27 November 2021)

*“konflik yang paling sering di perpustakaan lebih interpersonal kali ya, karna gini kurangnya komunikasi antara pimpinan dan bawahan tuh bisa jadi konflik loh. Atau kurang terbukanya atasan juga bisa. Saya sendiri pernah ngalamin ini, karna kurangnya komunikasi jadi miskom, jadi diem-dieman aja terus tuh sampe ada penengah baru kita bisa it's okay, ini salah paham aja”* Wawancara dengan informan 2, Melalui telfon (26 November 2021)

*“Konflik yang pernah kita alami tuh konflik antar kelompok. Kenapa ini bisa terjadi? ya karna adanya kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Ini dalam administrasi perpustakaan ya. Jadi fakultas A maunya begini, fakultas B dan Fakultas lain maunya berbeda. Kan kita ga bisa ya nurutin semua keinginan. Nah itu gimana kebijakan atasan nantinya”* Wawancara dengan Informan 1 (26 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan bahwa konflik akan selalu ada diberbagai organisasi. Sebagaimana dikatakan oleh (Wahyudi, 2015) konflik bukanlah sesuatu yang harus dihindari, bukan pula hal yang menakutkan dalam lingkungan organisasi. Justru tanpa konflik maka suatu organisasi akan mati, sebaliknya dengan adanya konflik pada suatu organisasi akan membuat organisasi tersebut berkembang.

Konflik dapat disebabkan oleh beberapa faktor, sebagaimana dikatakan oleh (Wahyudi, 2015) faktor yang menjadi penyebab konflik yaitu: 1) faktor manusia dan 2) faktor organisasi. Sebuah konflik apabila diselesaikan dengan cara yang efektif serta strategi yang tepat maka akan memberikan kepuasan serta dampak

positif bagi semua pihak. Sebaliknya jika konflik diselesaikan secara alot, maka akan memberikan dampak negative untuk kedua pihak dan akan mempengaruhi produktivitas kerja.

Selain faktor-faktor diatas, sistem komunikasi dan informasi yang tidak sesuai dapat menyebabkan konflik. Hal tersebut sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh (Lumintang, 2015) apabila terjadi kesalahpahaman komunikasi ataupun informasi maka selanjutnya akan timbul konflik atau pertentangan dalam sebuah organisasi. Konflik yang awalnya hanya karna permasalahan pribadi akan semakin tumbuh ketika ada kesalahpahaman antar pribadi yang berkonflik, sehingga timbul konflik baru.

Konflik dalam sebuah organisasi termasuk perpustakaan umumnya melalui lima tahapan. Lima tahapan tersebut dikatakan oleh (Yuliana, 2017) dalam penelitiannya yaitu: 1) tahap potensial yaitu muncul akibat adanya perbedaan, 2) konflik terasakan yaitu ketika perbedaan-perbedaan tersebut dirasakan oleh masing-masing individu, 3) pertentangan yaitu konflik berkembang akibat adanya perbedaan-perbedaan, 4) konflik terbuka yaitu ketika konflik berkembang menjadi konflik besar yang terbuka, dan 5) akibat konflik yaitu ketika konflik menimbulkan dampak yang negatif bagi lingkungan dan kinerja organisasi.

Manajemen konflik di perpustakaan merupakan cara mengatasi permasalahan yang ada di perpustakaan dengan baik. Dengan adanya manajemen konflik di perpustakaan, maka akan meminimalisir konflik dengan baik sehingga tidak menyebabkan hal yang negative, misalnya adanya permusuhan, persaingan dengan rekan kerja yang membuat tidak nyaman dalam bekerja dan akan menurunkan produktivitas dalam bekerja.

Peran pustakawan sangat dibutuhkan bagi perpustakaan. Sebagaimana keputusan MENPAN NO. 132/KEP/M.PAN/12/2002 peran pustakawan sebagai tenaga professional yang memiliki peranan penting dalam pengorganisasian bahan Pustaka. Selain itu dalam proses kegiatan perpustakaan, pustakawan memiliki peranan penting.

Sebagaimana dikatakan oleh (Yuliana, 2017) yaitu untuk menjalin komunikasi antara sesama pengguna perpustakaan serta berperan aktif sebagai fasilitator, mediator dan motivator. Sehingga pustakawan memiliki peranan penting dalam melakukan manajemen konflik yang ada di perpustakaan.

### **Pentingnya Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Manajemen Konflik di Perpustakaan**

Berbagai manfaat akan dirasakan ketika seorang pustakawan memiliki kecerdasan emosional. Sebagaimana dikatakan oleh Goleman manfaat yang dapat diperoleh apabila seseorang memiliki kecerdasan emosional yaitu: 1) memiliki toleransi yang baik baik untuk diri sendiri maupun orang lain, 2) mampu mengungkapkan amarah dengan cara yang baik tanpa harus berkelahi, 3) mampu meminimalisir emosi yang negatif menjadi emosi yang positif, 4) mampu terampil dalam berkomunikasi dengan orang lain, dan 5) lebih mudah disenangi oleh banyak orang (Goleman, 2018). Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan informan:

*“kami sebagai pustakawan yang banyak sekali bertemu dengan orang ngerasa penting sekali memiliki kecerdasan emosional, apalagi dalam manajemen konflik ini. Bagaimana kita mengatur diri kita untuk menyelesaikan konflik batin kita, konflik sama temen kita atau konflik sama sekelompok orang lah. Karna biasanya kalo kita ada konflik tuh ngaruh ke kerjaan juga”* Wawancara dengan Informan 3 melalui telfon (27 November 2021)

*“gini, kaya yang sebelumnya saya sebutkan konflik antar kelompok, fakultas A minta gini, Fakultas B minta gitu, dan begitupun fakultas lainnya. dalam hal begini pun kan kita harus bisa mengendalikan emosi yang ada di diri kita, gimana cara mengkomunikasikannya, gimana cara tengahnya biar semua administrasi sama di semua fakultas. Kalo kita ga punya kecerdasan emosional yang ada kita emosi*

*dong terus gimana bisa beres konfliknya”*  
Wawancara dengan Informan 1 (26  
November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa pustakawan harus memiliki kecerdasan emosional dalam manajemen konflik di perpustakaan. Kemampuan manajemen konflik pada pustakawan akan mempengaruhi penilaian orang terhadap perpustakaan. Banyak cara untuk melakukan manajemen konflik seperti disiplin untuk mencegah konflik, mempertimbangkan pengalaman, komunikasi yang baik yang dapat menciptakan lingkungan yang kondusif, mendengarkan secara aktif, pendekatan dengan orang-orang yang sedang berkonflik. Konflik bisa terjadi di setiap organisasi perpustakaan, kemampuan manajemen konflik dalam diri pustakawan dituntut untuk lebih mengoptimalkan berbagai konflik menjadi fungsional. Kegagalan dalam melakukan manajemen konflik akan mengakibatkan efektivitas organisasi atau perpustakaan dipertaruhkan.

Pustakawan sebagai orang yang banyak bertemu orang dari berbagai latar belakang terkadang dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Sebagaimana yang dikatakan oleh (Wahyuni, 2015) informasi yang semakin banyak membuat pustakawan tidak hanya bekerja dengan sesama pustakawan, akan tetapi bekerjasama dengan bidang lain guna memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Selain itu pustakawan dituntut harus mampu dalam segala bidang pekerjaan. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan sebagai berikut:

*“sebagai pustakawan terkadang capek juga. Kadang diminta tolong yang bukan jobdesk kita oleh pimpinan mau ga mau ya harus kita kerjakan. Ga jarang juga pustakawan dibilang ga kerja apa-apa jadi di tugasin bagian lain, sedangkan dibagian lain kita belum paham, dan belum lagi pasti ada konflik ya penolakan dari orang dibagian itu. Ya kadang kita harus bermuka*

*dua aja”* Wawancara dengan Informan 3  
melalui telfon (9 Desember 2021)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pustakawan dituntut untuk bisa melakukan apapun dibidang apapun. Tidak jarang hal tersebut menjadi konflik intrapersonal yang dapat mengakibatkan kinerja pustakawan mengalami penurunan, atau bahkan akan timbul konflik baru. Maka kecerdasan emosional sangatlah penting untuk pustakawan dalam manajemen konflik yang terjadi di perpustakaan. Kecerdasan emosional yang tinggi akan lebih banyak menggunakan strategi dalam melakukan manajemen konflik. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Valente & Lourenço, 2020) yang mengatakan bahwa kecerdasan emosional yang lebih tinggi akan lebih banyak menggunakan strategi dan kompromi dalam melakukan manajemen konflik, sehingga perlu dilakukan program pelatihan yang rutin agar kecerdasan emosional semakin dapat terarah dan dapat mengelola konflik yang ada secara konstruktif.

Pentingnya kecerdasan emosional bagi seorang pustakawan bukan hanya untuk melakukan manajemen konflik yang ada di perpustakaan. Kecerdasan emosional juga memiliki pengaruh yang besar terhadap pengembangan karir pustakawan sendiri. Sebagaimana dikatakan oleh (Hak, 2021) bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap pengembangan karir. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan pengembangan atau keputusan dalam berkarir. Hal ini menunjukkan bahwa ketika seseorang pustakawan memiliki kecerdasan emosional, maka pustakawan akan memiliki kesempatan untuk pengembangan diri, karena di mana pun pustakawan berada apabila memiliki kecerdasan emosional yang tinggi maka akan mampu mengembangkan karirnya.

## E. KESIMPULAN

Kecerdasan emosional pustakawan merupakan aspek penting dalam melakukan manajemen konflik yang ada di perpustakaan.

Perpustakaan sebagai pusat sumber belajar pasti akan menemukan berbagai macam individu dengan karakter dan kepribadian yang berbeda. Untuk dapat menghadapi hal tersebut pustakawan harus mampu melakukan komunikasi yang baik dengan berbagai individu yang datang ke perpustakaan. Manajemen konflik perlu dilakukan, karena dalam sebuah organisasi termasuk perpustakaan tidak akan luput dari konflik. Pustakawan harus mampu mengelola emosi, ketika sedang memiliki masalah pribadi, terjadi perbedaan pendapat dengan rekan kerja dan yang lainnya yang dapat mengakibatkan konflik, sehingga pustakawan mampu menyelesaikan pekerjaan mereka secara baik. Saran yang diberikan dalam penelitian ini yaitu, sebaiknya para pimpinan perguruan tinggi dapat memperhatikan pustakawan dan melakukan program kecerdasan emosional secara rutin. Mengkomunikasikan pentingnya peran pustakawan sebagai sarana penyalur informasi juga penting. Memberikan dukungan pada pustakawan juga sangat penting sehingga kecerdasan emosional pustakawan akan semakin terkontrol dengan baik. Adapun saran untuk penelitian selanjutnya yaitu dapat memfokuskan bagaimana pustakawan sekolah dalam melakukan manajemen konflik yang ada pada perpustakaan sekolah, sehingga dapat ditemukan perbedaannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adomi, E.E., Anie, S.O. (2006). Conflict management in Nigerian University Libraries. *Library Management*, 27(8), 520-530. <https://doi.org/10.1108/01435120610686098>
- Barmao, C. (2013). Conflict: challenges and mechanisms head teachers can use to manage conflict towards an improvement teacher morale in public primary schools in eldoret municipality, Kenya. *Journal of Social Science for Policy Implications*, 1(1), 14-22. <https://doi.org/10.15640/jsspi>
- Dalimunthe, S.F. (2016). Manajemen konflik dalam organisasi. *Jurnal Bahas Unimedd*, 27(1), 1-14. <https://doi.org/10.24114/bhs.v27i1.5657>
- Farhanah, N., & Zulaikha, S.R. (2016). Hubungan antara kecerdasan emosi dengan kinerja pustakawan di perpustakaan. *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, 4(2), 179-190. <https://doi.org/10.24198/jkip.v4i2.9971>
- Goleman, D. (2018). *Emotional intelligence*. Gramedia.
- Hajnci, L. (2020). Effects of measures of emotional intelligence on the relationship between emotional intelligence and transformational leadership. *Psychological Topics*, 29(1), 119-134. <https://doi.org/10.31820/pt.29.1.7>
- Hak, A. A. (2021). Memilih profesi pustakawan: Antara kecerdasan emosional dan pengembangan karir. Adiba Press.
- Helaluddin. (2019, June 23). *Mengenal lebih dekat dengan pendekatan fenomenologi: Sebuah penelitian kualitatif*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/stgfb>
- Hidayati, R., Purwanto, Y., & Yuwono, Susatyo. (2011). Kecerdasan emosi, stress kerja dan kinerja karyawan. *Jurnal Psikologi*, 2(1), 91-96.
- Ilembola, W. (2021). Librarians' emotional intelligence and conflict management in private university libraries in South-West and South-South, Nigeria. *Information Impact: Journal of Information and Knowledge Management*, 12(1), 33-46. <https://dx.doi.org/10.4314/ijikm.v12i1.3>
- Khaerah, U. (2020). Analisis kemampuan sosial pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Takalar. *JUPITER*, 17(1), 73-89.
- Khan, A., Masrek, M.N., Nadzar, F.M. (2016). Emotional intelligence and job satisfaction of academic librarians: An assessment of the relationship. *Journal of Librarianship and Information Science*, 49(2), 1-12. <https://doi.org/10.1177/0961000616650733>
- Lumintang, J. (2015). Dinamika konflik dalam organisasi. *Acta Diurna*, 4(2), 1-12.

- Rahmasari, L. (2012). Pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan. *Majalah Ilmiah Informatika*, 3(1), 18-19.
- Rizmiardhani, A., & Fatmawati, E. (2012). Analisis kecerdasan emosional dalam meningkatkan kinerja pustakawan bagian layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 1(1), 1-8.
- Sari, T. D. (2015). Hubungan antara kecerdasan emosi dengan kemampuan manajemen konflik pada istri. *Jurnal Psikologi UIN Sultan Syarif Kasim Riau*, 11 (1), 49-54. <http://dx.doi.org/10.24014/jp.v11i1.1433>
- Sugiyono. (2021). Metode penelitian kualitatif. Alfabeta.
- Sutriyono. (2019). Konflik dalam organisasi perpustakaan: faktor penyebab dan upaya pemecahannya. *Al Maktabah Jurnal Kajian Ilmu dan Perpustakaan*, 4(1), 1-12. <http://dx.doi.org/10.29300/mkt.v4i1.2036>
- Thaib, E. N. (2013). Hubungan antara prestasi belajar dengan kecerdasan emosional. *Jurnal Didaktika*, 13 (2), 384-399. <http://dx.doi.org/10.22373/jid.v13i2.485>
- Uguwu, L. (2017). Nurses' burnout and counterproductive work behavior in a nigerian sample: The moderating role of emotional intelligence. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 7, 106-113. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2017.11.004>
- Valente, S., & Lourenco, A.A. (2020). Conflict in the classroom: how teachers' emotional intelligence influences conflict management. *Frontiers in Education*, 5 (5), 1-10. <https://doi.org/10.3389/educ.2020.00005>
- Wahyudi, A. (2015). Konflik, konsep teori dan permasalahan. *Publiciana*, 8 (1), 38-52.
- Wahyuni, M. (2015). Peran pustakawan sebagai penyedia informasi. *Iqra': Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 9 (2), 196-210. <http://dx.doi.org/10.30829/iqra.v9i2.73>
- Yuliana, C. P. (2017). Peran pustakawan dalam manajemen konflik di perpustakaan. *Jurnal Ar-raniry*, 9 (2), 241-252. <http://dx.doi.org/10.22373/2408>
- Yunita, S.N. (2018). Hubungan antara kecerdasan emosional dengan konflik peran ganda ada ibu yang Bekerja di PT. Rajawali Nusindo dan PT. Phapros TBK Jakarta. *Jurnal Empati*, 7 (1), 34-43.

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar pustakawan di Karawang

No	Perpustakaan Perguruan Tinggi	Jabatan
1	AT (Samaran)	Pustakawan/LPPM
2	ST(Samaran)	Pustakawan/IT
3	UP (Samaran)	Pustakawan/ dosen
4	UNK (Samaran)	Pustakawan/ staff admin

**dst**

Sumber: Data primer diolah tahun 2021