Volume 15 No 1 2025, 47-53
https://doi.org/10.20473/jpua.v15i1.2025.47-53

JPUA
Media Informasi dan Komunikasi Kepustakawanan

Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga: Media Informasi dan Komunikasi Kepustakawanan
https://e-journal.unair.ac.id/JPERPUS

REPRESENTATION OF LIBRARIANS ASSERTIVE BEHAVIOR IN RESOLVING LIBRARIAN CONFLICTS IN THE FILM HEARTBREAK LIBRARY

REPRESENTASI PERILAKU ASERTIF PUSTAKAWAN DALAM PENYELESAIAN KONFLIK PEMUSTAKA PADA FILM HEARTBREAK LIBRARY

Research Paper
Penelitian

Nasywa Maulida Ayu Anisa Adi*, *Rukiyah
Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Universitas Diponegoro

ABSTRACT

Background: The research entitled Representation of Assertive Behavior of Librarians in Resolving User Conflicts in the Film Heartbreak Library is motivated by a library that is inseparable from conflict, such as internal conflicts between libraries and users. Therefore, a librarian must have 2 competencies, namely professional competence and personal competence as an effective mediator in resolving conflicts. The conflict that arises can become a work of film art because it arises from the consequences of social phenomena, experiences, and events. The film Heartbreak Library is a film that is appropriate to the conflict being studied.
Purpose: This research aims to represent the assertive behavior of librarians, which is a solution for users and librarians in resolving conflicts.
Method: The method used in this research is descriptive qualitative, which is analyzed through semiotic analysis with the trichotomy triangle proposed by Charles Sanders Peirce.
Findings: The results of this research are a representation of librarians' efforts to resolve user conflicts based on the classification of icons, indexes, and symbols. This representation shows that the librarian depicted is a librarian who is professional in carrying out his duties. The librarian in the film Heartbreak Library wholeheartedly provides the best service to users and reflects a librarian who behaves assertively in resolving user conflicts. Users can express their opinions and needs without worry, without reducing the rights or dignity of other individuals, and find solutions to conflicts.
Conclusion: It can be concluded that assertive behavior influences user conflict resolution. Apart from that, society's view of the librarian profession can change because it has been represented through a film, which is a medium for conveying moral messages to the audience.
Keywords: librarian conflict, assertive behavior, librarian representation

INFO ARTICLE

Received: 20 May 2025
Accepted: 18 June 2025
Published: 26 June 2025

Correspondence:
Name: Rukiyah
Email: rukiyah@live.undip.ac.id

How to cite this article:
Adi, N. M. A. A., & Rukiyah. (2025). Representation of Librarians' Assertive Behavior in Resolving Librarian Conflicts in the Film Heartbreak Library. *JPUA: Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga: Media Informasi Dan Komunikasi Kepustakawanan*, 15(1), 47–53. https://doi.org/10.20473/jpua.v15i1.2025.47-53

©2025 JPUA. Open access under Creative Commons Attribution-Non Commercial-Share A like 4.0 International License (CC-BY-NC-SA)

A B S T R A K

Latar belakang: Penelitian yang berjudul Representasi Perilaku Asertif Pustakawan dalam Menyelesaikan Konflik Pemustaka pada Film Heartbreak Library dilatarbelakangi oleh sebuah konflik di perpustakaan. Oleh sebab itu, pustakawan harus memiliki 2(dua) kompetensi, yaitu kompetensi profesional dan kompetensi personal sebagai mediator yang efektif dalam menyelesaikan konflik. Konflik yang timbul dapat menjadi sebuah karya seni film, karena muncul dari akibat fenomena sosial, pengalaman dan peristiwa. Maka, film Heartbreak Library merupakan film yang sesuai dengan konflik yang dikaji.
Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk merepresentasikan perilaku asertif pustakawan yang menjadi solusi bagi pemustaka dan pustakawan dalam menyelesaikan konflik.
Metode: Metode yang digunakan pada penelitian ini, yaitu kualitatif deskriptif, yang dianalisis melalui analisis semiotika dengan segitiga trikotomi yang dikembangkan Charles Sanders Peirce.
Temuan: Hasil penelitian ini adalah representasi upaya pustakawan dalam menyelesaikan konflik pemustaka berdasarkan klasifikasi tanda ikon, indeks dan simbol. Representasi ini menunjukkan pustakawan yang digambarkan merupakan seorang pustakawan yang profesional dalam menjalankan tugas-tugasnya. Pustakawan dalam film Heartbreak Library dengan sepenuh hati memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka dan mencerminkan seorang pustakawan yang berperilaku asertif dalam menyelesaikan konflik pemustaka. Pemustaka dapat mengekspresikan pendapat serta kebutuhan mereka tanpa cemas tanpa mengurangi hak atau martabat individu lain dan menemukan solusi terkait konfliknya.
Kesimpulan: Dapat disimpulkan bahwa perilaku asertif berpengaruh pada penyelesaian konflik pemustaka. Selain itu, pandangan masyarakat terhadap profesi pustakawan dapat berubah karena telah direpresentasikan melalui sebuah film yang menjadi media penyampaian pesan moral kepada audiens.
Kata Kunci: konflik pemustaka, perilaku asertif, representasi pustakawan

PENDAHULUAN

Pustakawan merupakan seseorang yang terikat dengan perpustakaan, karena pustakawan merupakan penanggungjawab segala pelayanan yang ada di perpustakaan. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 Pasal 34 tentang perpustakaan, dijelaskan bahwa seorang pustakawan harus memiliki 2 (dua) kompetensi, yaitu kompetensi profesional dan kompetensi personal. Kompetensi profesional sesuai pada ayat (1) meliputi aspek pengetahuan, aspek keahlian, dan aspek sikap kerja. Sedangkan kompetensi personal sesuai pada ayat (2) meliputi aspek kepribadian, aspek etika dan aspek interaksi sosial. Kompetensi merupakan kemampuan individu untuk melakukan pekerjaan yang didasarkan pada pengetahuan, keterampilan, dan sikap (Siregar, 2015). Dalam mencapai kompetensi tersebut, pustakawan perlu mengintegrasikan antara pengetahuan, keterampilan dan sikap agar menumbuhkan kemampuan berinteraksi sosial yang baik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna.

Pustakawan dalam menjalankan perannya di perpustakaan tentu tidak terlepas dari konflik. Konflik tersebut dapat bersumber dari berbagai jenis, sehingga pustakawan harus mampu mengelola konflik di perpustakaan. Penelitian Priyanto (2010) menyebutkan beberapa konflik yang sering muncul di perpustakaan. Konflik pertama, munculnya rasa ketidakpuasan pemustaka yang bersumber dari diri pustakawan. Konflik kedua, keluhan pemustaka mengenai ketidakpuasan layanan perpustakaan yang diberikan. Dengan itu, pustakawan harus siap menghadapi tantangan dalam menyelesaikan konflik pemustaka, dimana pustakawan dituntut menjadi seseorang yang kreatif dan inovatif untuk menghadapi berbagai karakter dan konflik pemustaka agar dapat memenuhi kebutuhan pemustaka dalam segala aspek, sehingga dapat membangun *image* positif (Sulistyo-Basuki, 2009).

Salah satu upaya pustakawan dalam menghadapi permasalahan tersebut, yaitu dilandasi dengan standar kompetensi, karena dijadikan sebagai acuan penilaian kualitas pustakawan oleh masyarakat (Nurlistiani, 2021). Hal ini dapat mengukur keberhasilan layanan di perpustakaan, salah satunya yaitu dapat menunjukkan perilaku asertif dalam diri pustakawan.

Perilaku asertif merupakan suatu kompetensi personal karena mencakup aspek kepribadian dan aspek interaksi sosial, karena perilaku asertif merupakan tindakan yang berkaitan dengan kemampuan pustakawan memberikan solusi dalam memenuhi kebutuhan pemustaka (Kalida, 2021). Hal ini merupakan

salah satu komponen kunci dari kompetensi personal pustakawan dalam menumbuhkan komunikasi yang baik secara verbal maupun nonverbal untuk menyelesaikan konflik di perpustakaan.

Dari beberapa konflik pemustaka yang telah dijabarkan mengenai pelayanan pustakawan jika dikaji dan diteliti lebih dalam dapat dijadikan sebagai karya sastra atau karya seni, karena karya seni muncul dari akibat fenomena sosial, pengalaman dan peristiwa. Salah satu karya seni yang muncul dari akibat fenomena sosial, pengalaman dan peristiwa yaitu karya seni film. Selain itu, film juga mampu merepresentasikan berbagai aspek kehidupan dan merespon peristiwa-peristiwa sosial.

Film merupakan media representasi kisah suatu individu yang dibuat dalam media audio visual (Rini & Laksmi, 2018). Konflik sederhana yang timbul di perpustakaan tersebut jika diangkat menjadi sebuah karya seni film, berdasarkan web IMDb film Heartbreak Library merupakan film yang sesuai dengan konflik yang akan dikaji. Dengan ditonton lebih dari 3500 penonton dari berbagai kalangan usia dengan rate film 7.1/10 berdasarkan ulasan pengguna IMDb dan 6.2/10 dari keseluruhan platform pengindeks film.

Film Heartbreak Library merupakan film yang menyoroti sebuah konflik perpustakaan yang muncul dari pemustaka dan merepresentasikan perilaku asertif pustakawan dalam menyelesaikan konflik pemustaka. Representasi tersebut menjadi daya tarik utama sehingga dapat menjadi role model bagi audiens, yaitu dengan menerapkan perilaku asertif. Sehingga melalui representasi ini dapat menjadi media penyampaian pesan kepada audiens mengenai sikap pustakawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan analisis semiotika model Charles Sanders Peirce. Fokus utama penelitian adalah untuk menginterpretasikan representasi perilaku asertif pustakawan dalam menyelesaikan konflik pemustaka melalui tanda-tanda visual, verbal, dan situasional dalam film Heartbreak Library. Sumber data primer berasal dari film Heartbreak Library, sementara sumber data sekunder diperoleh dari literatur yang relevan terkait teori semiotika, perilaku asertif, dan profesi pustakawan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi non-partisipan terhadap adegan-adegan dalam film yang menampilkan interaksi antara pustakawan dan pemustaka, khususnya yang memuat elemen konflik dan penyelesaiannya. Data dikumpulkan dengan cara mencatat, mengklasifikasikan, dan menginterpretasikan tanda-tanda yang muncul, baik dalam bentuk dialog, ekspresi, tindakan, maupun simbol-simbol visual lainnya.

Analisis data dilakukan melalui model trikotomi tanda Charles Sanders Peirce dalam buku (Ambarini; Umaya, 2010), yang mengklasifikasikan tanda menjadi: *Ikon*: tanda yang menyerupai objeknya (misalnya ekspresi wajah, bahasa tubuh); *Indeks*: tanda yang memiliki hubungan sebab-akibat atau kedekatan eksistensial (misalnya gestur, gerakan kamera yang mengarahkan makna); *Simbol*: tanda yang maknanya disepakati secara budaya (misalnya bahasa verbal, atribut profesi pustakawan).

Setiap tanda dianalisis untuk menemukan makna yang berkaitan dengan perilaku asertif pustakawan, mengacu pada indikator perilaku asertif seperti: kemampuan menyampaikan pendapat dengan jujur dan tegas, menghargai orang lain, kemampuan mendengar aktif, serta pencarian solusi yang saling menguntungkan *(win win solution)*. Untuk meningkatkan validitas data, digunakan triangulasi teori melalui rujukan pada literatur akademik yang relevan. Interpretasi dilakukan secara intersubjektif dengan membaca ulang data secara mendalam dan membandingkan hasil analisis terhadap referensi konseptual yang digunakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Representasi Perilaku Pustakawan

Representasi merupakan pemanfaatan berbagai jenis tanda, seperti gambar, suara, dan lainnya, untuk mengaitkan, menggambarkan, merekam, atau menciptakan sesuatu yang dapat dilihat, dirasakan, dibayangkan, atau diindera pada suatu fisik tertentu (Rucirisyanti et al., 2017). Untuk merepresentasikan sebuah karya sastra tentu perlu membutuhkan suatu media sebagai alat penyampaian pesan.

Film, sebagai salah satu bentuk media digital, tidak hanya berfungsi sebagai hiburan, tetapi juga menjadi platform bagi para pembuatnya untuk menyampaikan pesan-pesan moral secara tersirat kepada audiens. Selain itu, karya seni film memiliki potensi besar untuk mempengaruhi sikap penontonnya terhadap berbagai isu, termasuk perilaku pustakawan dalam sebuah perpustakaan. Sehingga, dengan sebuah representasi pada perilaku asertif pustakawan melalui sebuah media film dapat memperoleh makna tersirat

dan dijadikan sebagai *role model* bagi pustakawan lainnya. Perilaku seorang pustakawan di perpustakaan dapat direpresentasikan melalui karya seni film untuk menyampaikan sebuah pesan moral kepada audiens, seperti yang direpresentasikan oleh film *Heartbreak Library.*

Film *Heartbreak Library* menjadi media yang efektif dalam menyampaikan pesan dan merepresentasikan perilaku pustakawan. Melalui karakter utama yang bekerja sebagai pustakawan, film ini menyoroti dedikasi dan ketelitian pustakawan dalam menjaga, mengelola koleksi perpustakaan dan konflik di perpustakaan. Pustakawan dalam film ini digambarkan tidak hanya sebagai penjaga buku, tetapi juga sebagai individu yang peduli dan penuh empati terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan.

Dewasa ini, masyarakat secara umum memiliki dua sudut pandang terhadap pustakawan, yakni pandangan yang diinginkan dan yang tidak diinginkan. Pandangan yang diinginkan menggambarkan pustakawan sebagai individu yang berwawasan luas, berpengetahuan, dan sangat membantu dalam menavigasi informasi. Sebaliknya, pandangan yang tidak diinginkan cenderung menggambarkan pustakawan sebagai sosok yang kaku, membosankan, dan hanya berfokus pada tugas-tugas administratif seperti mengatur dan menyusun buku. Kedua sudut pandang ini mencerminkan persepsi yang beragam di masyarakat mengenai profesi pustakawan, yang terus berkembang seiring dengan perubahan zaman, oleh sebab itu perlu adanya suatu media seperti film yang merepresentasikan perilaku pustakawan untuk mengedukasi dan memberikan pesan moral kepada audiens.

Film *Heartbreak Library* merepresentasikan perilaku pustakawan sebagai pustakawan yang profesional dengan menerapkan etika berkomunikasi untuk menjaga hak privasi pemustaka, memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan sepenuh hati. Dimana dalam film pustakawan (Eun Soo) digambarkan sebagai seorang pustakawan yang bertanggung jawab terhadap situasi di perpustakaan, karena diperlihatkan dengan jelas pada setiap *adegan* film bahwa Eun Soo selalu membantu pemustaka terkait apa yang dibutuhkan. Seperti yang terjadi pada kasus Jun Oh terlihat bahwa Eun Soo sangat membantu Jun Oh hingga Jun Oh menemukan jawaban terkait konflik pribadinya. Hal ini menunjukkan bahwa ia paham terkait aspek sikap kerja dalam perpustakaan dan menerapkan kode etik pustakawan. Sehingga representasi pustakawan yang ditunjukkan merupakan sebuah gambaran pustakawan yang positif. Melalui representasi tersebut dapat mengubah steorotip pustakawan di kalangan masyarakat, sehingga pandangan negatif yang kerap melekat pada profesi ini dapat digantikan oleh apresiasi yang lebih positif. Dengan itu, pustakawan dapat membangun *image* positif melalui sebuah representasi.

Representasi Konflik Pemustaka pada Film Heartbreak Library

Konflik dapat diartikan sebagai kondisi yang muncul dari pengalaman dalam suatu hubungan, yang ditandai oleh ketidakselarasan dan ketidakpercayaan. Meskipun konflik tidak dapat dihindari, keberadaannya tetap dibutuhkan oleh individu dalam upaya mencapai kebutuhannya (Rosana, 2015). Meskipun konflik merupakan aspek yang tidak bisa dihindari, keberadaannya tetap dibutuhkan oleh individu untuk mencapai berbagai kebutuhannya. Dalam sebuah hubungan, konflik dapat berfungsi sebagai katalisator untuk perubahan, memungkinkan individu untuk menyadari perbedaan, mengevaluasi kembali prioritas, dan menemukan solusi yang lebih baik demi pertumbuhan pribadi dan hubungan yang lebih baik.

Adapun beberapa jenis konflik yang dikelompokkan berdasarkan kriteria menurut Wirawan dalam (Widyastuti, 2017) yaitu: *Konflik personal*, yaitu konflik yang disebabkan oleh diri seseorang karena memiliki pilihan berbeda; Konflik interpersonal, yaitu konflik yang terjadi dalam sebuah organisasi atau lembaga; Konflik konstruktif, yaitu konflik yang mencari sebuah solusi mengenai substansi konflik sehingga memunculkan kepuasan pada kedua belah pihak.

Selain tumbuh pada individu konflik juga tidak bisa dihindari pada sebuah lembaga. Salah satu lembaga yang tidak terlepas dari konflik, yaitu perpustakaan. Konflik tersebut dapat bersumber dari berbagai jenis, dalam hal ini pustakawan harus mampu mengelola konflik di perpustakaan. Beberapa konflik yang muncul di perpustakaan dapat bersumber dari diri pustakawan. Hal ini muncul ketika pemustaka merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh pustakawan, yang kemungkinan disebabkan oleh sikap pustakawan yang cenderung menutup diri terhadap pemustaka. Lalu, dapat bersumber dari ketidakpuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan yang diberikan, walaupun sarana dan prasarana perpustakaan sudah memadai, tetapi masih menimbulkan rasa ketidakpuasan bagi pemustaka. Kedua konflik yang disebutkan dapat bersumber dari diri pustakawan.

Konflik yang disoroti pada film *Heartbreak Library* merupakan sebuah konflik di perpustakaan, namun yang bersumber dari pemustaka. Dalam film ini merepresentasikan tindakan *vandalisme* terhadap buku yang dilakukan pemustaka (Jun Oh), namun hanya pada halaman 198. Sebelum itu, Jun Oh memiliki pasangan yang sudah menjalin hubungan dengannya sejak lama, namun tiba-tiba pasangan Jun Oh, yaitu Min Kyung meninggalkannya begitu saja dengan sebuah pesan mengenai buku halaman 198. Dari konflik itu akhirnya Jun Oh mencari jawaban di perpustakaan dan merobek semua buku yang ia baca, khususnya pada halaman 198 dan berharap menemukan jawaban dari konflik yang ia miliki tanpa meminta bantuan orang lain. Sehingga, tindakan Jun Oh tersebut menarik perhatian pustakawan (Eun Soo) dan memunculkan sebuah komunikasi antara mereka berdua untuk menyelesaikan konflik tersebut. Proses komunikasi tersebut dapat dimaknai sebagai sebuah proses bertukar ide, gagasan dan pikiran, serta menyamakan sebuah persepsi (Mantasa, 2022).

Konflik yang telah direpresentasikan dalam film *Heartbreak Library* menunjukkan bahwa pustakawan harus siap menghadapi tantangan dalam menyelesaikan konflik pemustaka, pustakawan dituntut menjadi seseorang yang kreatif dan inovatif untuk menghadapi berbagai karakter dan konflik pemustaka agar dapat memenuhi kebutuhan pemustaka dalam segala aspek, sehingga dapat membangun *image* positif (Sulistyo-Basuki, 2009).

Representasi Perilaku Asertif Pustakawan dalam Penyelesaian Konflik Pemustaka

Representasi merupakan suatu bentuk dari media komunikasi dengan dijembatani oleh media massa, dengan media suatu pihak dapat membangun hubungan antara penonton dan dunia nyata yang dapat memberikan pesan moral kepada audiens melalui perannya yaitu dengan mengikat perasaan, pikiran dan pengetahuan. Sebagai salah satu bentuk dari media komunikasi, film merupakan jembatan dalam memberikan pesan moral kepada audiens.

Menurut Rini & Laksmi, (2018) film dijadikan sebagai media representasi kisah suatu individu yang dibuat dalam media audio visual. Perilaku asertif pustakawan dapat direpresentasikan melalui sebuah media film karena perilaku asertif merupakan sebuah karakter yang muncul dari diri pustakawan. Selain itu, hubungan antara film dan audiens selalu dipahami secara linier. Maka, perilaku asertif yang direpresentasikan dalam film *Heartbreak Library* dapat dijadikan sebagai sebuah *role model* bagi audiens.

Goldsmith dan McFall dalam (Alvin, 1983) mengakui perilaku asertif sebagai satu kesatuan keterampilan sosial dalam menemukan solusi sedangkan Salter menyatakan bahwa salah satu konsep dalam perilaku asertif adalah kemampuan untuk menganalisis suatu permasalahan sebagai upaya menemukan solusi, yang disertai dengan penyampaian ekspresi dan perasaan positif.

Sebuah konflik yang timbul tidak dapat dengan mudah untuk dihindari begitu saja, namun suatu konflik harus dikelola agar menimbulkan dampak positif sebagai sebuah pembelajaran (Wulandari, et al., 2019). Adapun salah satu cara untuk menemukan solusi saat terjadinya konflik ialah dengan berperilaku asertif. Dengan berperilaku asertif tiap-tiap individu dapat meningkatkan hubungan yang lebih dekat dan harmonis. Contoh berperilaku asertif dalam penyelesaian konflik, yaitu dapat dilihat dari sebuah media yang merepresentasikan perilaku pustakawan yang menunjukkan tindakannya untuk menemukan solusi dalam penyelesaian konflik dengan berani, lantang dan tegas tanpa menghilangkan hak pihak lain.

Film *Heartbreak Library* merupakan media yang merepresentasikan perilaku asertif pustakawan sebagai solusi penyelesaian konflik pemustaka. Film ini menyoroti sebuah konflik pribadi pemustaka yang merugikan perpustakaan. Oleh karena itu, Eun Soo sebagai pustakawan tidak hanya diam saja, ia mencari berbagai cara untuk mengetahui sumber konflik Jun Oh. Namun, dengan kepribadian Jun Oh yang introvert membuat Eun Soo sulit untuk menggali sampai ke akarnya. Sehingga ia berusaha mendekati Jun Oh dengan perilaku asertifnya.

Upaya yang dilakukan oleh pustakawan dalam menyelesaikan konflik pemustaka pada film ini yaitu dengan berusaha menciptakan dan menumbuhkan interaksi sosial yang baik dengan menerapkan etika berkomunikasi untuk menjaga hak privasi pemustaka. Tindakan ini mencerminkan kemampuan Eun Soo dalam berkomunikasi secara efektif, bukan hanya sekedar pertukaran kata-kata, tetapi menggambarkan sikap empati seorang pustakawan terhadap pemustaka dengan menunjukkan ketertarikannya untuk memahami masalah yang dihadapi Jun Oh. Dengan etika komunikasi yang diterapkan Eun Soo menunjukkan ia adalah seorang pustakawan yang kreatif dengan penuh pendekatan dan strategi. Dengan itu, hubungan antara pustakawan dan pemustaka terjalin dengan baik dan sehat.

Hubungan yang sudah terjalin diantara keduanya, membuat Eun Soo berupaya memberikan solusi dan memberikan bantuan kepada Jun Oh. Dimana dalam film digambarkan Eun Soo berusaha mecari informasi lebih dalam mengenai pasangan Jun Oh yang dianggap sebagai sumber utama konfliknya dengan membaca seluruh buku yang telah dipinjam olehnya. Selain itu, Eun Soo berusaha mengungkapkan pikirin, perasan dan pendapatnya secara terbuka untuk menghindari penguatan negatif, namun ia tetap menghargai hak Jun Oh. Hal ini merupakan suatu perilaku asertif yang bertujuan untuk mencapai *win win solution,* karena dengan menerapkan perilaku asertif Eun Soo dapat menemukan solusi dalam menyelesaikan konflik Jun Oh.

PENUTUP

Adegan yang merepresentasikan perilaku pustakawan dalam menyelesaikan konflik pemustaka dalam film *Heartbreak Library* menggambarkan bahwa pentingnya komunikasi yang efektif dan perilaku asertif dalam mengelola sebuah konflik interpersonal, dengan perilaku asertif pustakawan untuk menyelesaikan konflik pemustaka, menunjukkan perilaku asertif dapat mengubah karakter pemustaka sehingga perilaku asertif dapat dikatakan sebagai solusi dalam penyelesaian konflik pemustaka. Melalui komunikasi terbuka dan respektif hubungan antara pustakawan dan pemustaka menjadi lebih harmonis.

Perilaku asertif tidak hanya merupakan sikap yang efektif dalam mengatasi konflik di perpustakaan, namun juga konflik pemustaka, karena pustakawan dapat dengan mudah memahami perspektif pemustaka dan mengidentifikasi akar masalahnya. Hal ini memungkinkan pustakawan untuk mencari solusi yang adil dan memuaskan bagi semua pihak sehingga menghasilkan *win win solution*. Secara keseluruhan, perilaku asertif pustakawan dalam mengelola konflik dengan pemustaka tidak hanya membawa dampak positif dalam menyelesaikan konflik tersebut, tetapi juga memperkuat hubungan antara pustakawan dan pemustaka serta menciptakan lingkungan yang nyaman di lingkungan perpustakaan.

Representasi yang digambarkan dalam film *Heartbreak Library* dapat menjadi media yang berperan dalam mengubah pandangan masyarakat terhadap profesi pustakawan, karena dapat membangun hubungan antara audiens dan realitas sekitarnya dengan menyampaikan pesan moral. Hal ini dapat dilihat dari pengikatan emosi, pemikiran, dan pengetahuan mereka dengan representasi upaya pustakawan yang menunjukkan perilaku asertif sebagai elemen dalam menyelesaikan konflik pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

Alvin, C. & B. (1983). The Effects of Asertive Training, Cognitive Assertive Training and Self Reinforcement Assertive Training on the Generalization of Assertive Behavior. *Social Change*, 125.

Ambarini; Umaya, N. M. (2010). Semiotika: Teori dan Aplikasi pada Karya Sastra. IKIP PGRI Semarang Press.

Kalida, M. dkk. (2021). *Keterampilan Sosial Pustakawan di Era Digital*.

Mantasa, K. (2022). Model Komunikasi Pustakawan Yang Ideal. *Journal Papyrus: Sosial, Humaniora, Perpustakaan*, *1*(2), 1–12. https://papyrusuim.id/index.php/jp/article/view/9%0Ahttps://papyrusuim.id/index.php/jp/article/download/9/8

Nurlistiani. (2021). Standar kompetensi Pustakawan. *Artikel Media Pustakawan*.

Priyanto, S. (2010). *Kajian Identifikasi Perilaku Asertif Pustakawan UPT Perpustakaan Undip Studi Kasus di Bagian Layanan*. 1–20.

Rini, A. P., & Laksmi, L. (2018). Representasi Profesionalisme Pustakawan dalam Mengelola Perpustakaan pada Film Pendek Project: Library. *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, *4*(1), 1. https://doi.org/10.14710/lenpust.v4i1.16023

Rosana, E. (2015). *Konflik Pada Kehidupan Masyarakat (Telaah Mengenai Teori dan Penyelesaian Konflik Pada Masyarakat Modern)*.*2*, 216–230.

Rucirisyanti, L., Panuju, R., & Susilo, D. (2017). Representasi Homoseksualitas Di Youtube: (Studi Semiotika pada Video Pernikahan Sam Tsui). *Profetik: Jurnal Komunikasi*, *10*(2), 13. https://doi.org/10.14421/pjk.v10i2.1363

Siregar, M. R. A. (2015). Kompetensi Yang Harus Di Miiliki Seorang Pustakawan. *Jurnal Iqra'*, *vol.9* (02), 211–222. https://media.neliti.com/media/publications/196919-ID-peran-pustakawan-dalam-meningkatkan-laya.pdf

Sulistyo-Basuki. (2009). Pengertian Pustakawan Menurut Perundang-Undangan Indonesia Serta Berbagai Dampaknya. *Media Pustakawan*, *16*(1&2), 52–57.

Widyastuti, T. (2017). Pengaruh Komunikasi Asertif terhadap Pengelolaan Konflik. *Widya Cipta*, *1*(1), 1–7.

Wulandari, C., novietasari, E., & Puswaningsih, S. (2019). *Optimalisasi Manajemen Konflik : Perilaku Asertif Dalam Keperawatan Conflict Management Optimization : Asertive Behavior In Nursing*. *2*, 111–120.

How to cite this article:
Adi, N. M. A. A., & Rukiyah. (2025). Representation of Librarians' Assertive Behavior in Resolving Librarian Conflicts in the Film Heartbreak Library. *JPUA: Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga: Media Informasi Dan Komunikasi Kepustakawanan*, 15(1), 47–53. https://doi.org/10.20473/jpua.v15i1.2025.47-53