

Peran *Interlibrary Loan* (ILL) sebagai Resolusi Konflik Negosiasi dalam Layanan Informasi: Sebuah *Systematic Literature Review*

Yulianah Usnah^{1*} & Anis Masruri²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Correspondence E-mail: yulianahusna2001@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the strategic role of Interlibrary Loans (ILL) as a conflict resolution mechanism through negotiation within the library information services ecosystem. This study fills a gap in the literature that has focused on the technical-operational aspects of ILL, by offering a new perspective emphasizing the social and managerial dimensions of conflict in interlibrary collaboration. The method used was a qualitative systematic literature review (SLR) of published literature from 2021–2025 from the Scopus database. The research design followed PRISMA guidelines with a Boolean strategy, strict inclusion-exclusion criteria, and quality assessment using the CRAAP Test, resulting in 12 selected articles based on currency, relevance, authority, accuracy, and purpose. Data analysis was conducted using thematic analysis using NVivo 12 through a systematic coding process to identify patterns and relationships between the literature. The results identified four main categories of conflict in ILL: operational, technical, financial, and legal. Various strategic resolutions such as integrative negotiation, mediation, standardization of procedures, and the application of technology play a crucial role in managing these conflicts. ILL success is measured through service utilization, user satisfaction, cost efficiency, collaboration intentions, and competitiveness. Theoretically, these findings broaden the conceptualization of ILL beyond just a technical support service to a dynamic and adaptive negotiation platform. Practically, this research provides a structured framework for library managers to develop systematic conflict resolution strategies and reinforces the importance of negotiation competencies and collaborative policies in fostering interlibrary cooperation.

Keywords: *Interlibrary loan; Conflict resolution; Negotiation; Systematic literature review; Library collaboration; Information services management*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran strategis *Interlibrary Loan* (ILL) sebagai mekanisme penyelesaian konflik melalui negosiasi dalam ekosistem layanan informasi perpustakaan. Studi ini mengisi celah literatur yang selama ini fokus pada aspek teknis-operasional ILL, dengan menawarkan perspektif baru yang menitikberatkan pada dimensi konflik sosial dan manajerial dalam kolaborasi antarpustaka. Metode yang digunakan adalah tinjauan literatur sistematis (SLR) kualitatif terhadap literatur terbitan 2021–2025 dari database Scopus. Desain penelitian mengikuti pedoman PRISMA dengan strategi Boolean, kriteria inklusi-eksklusi ketat, serta penilaian kualitas menggunakan CRAAP Test yang menghasilkan 12 artikel terpilih berdasarkan aspek mata uang, relevansi, otoritas, keakuratan, dan tujuan. Analisis data dilakukan dengan analisis tematik menggunakan NVivo 12 melalui proses pengkodean sistematis untuk mengidentifikasi pola dan hubungan antarliteratur. Hasil penelitian mengidentifikasi empat kategori utama konflik dalam ILL: operasional, teknis, finansial, dan hukum. Berbagai resolusi strategis seperti negosiasi integratif, mediasi, standarisasi prosedur, dan penerapan teknologi yang berperan penting dalam mengelola konflik tersebut. Keberhasilan ILL diukur melalui pemanfaatan layanan, kepuasan pengguna, efisiensi biaya, keinginan kolaborasi, dan terpenuhinya kompetisi. Secara teoritis, temuan ini memperluas konseptualisasi ILL tidak hanya sebagai layanan pendukung teknis, tetapi juga sebagai platform negosiasi yang dinamis dan adaptif. Secara praktis, penelitian ini memberikan kerangka terstruktur bagi pengelola perpustakaan untuk mengembangkan strategi resolusi konflik yang sistematis serta memperkuat pentingnya kompetensi negosiasi dan kebijakan kolaboratif dalam keinginan kerja sama antarpustaka.

Kata Kunci: *Interlibrary Loan; Resolusi konflik; Negosiasi; Systematic literature review; Kolaborasi perpustakaan; Manajemen layanan informasi*

Article Info

Submitted: 12-12-2025

Review: 14-02-2026

Accepted: 30-03-2026

How to Cite:

Usnah, Y., & Masruri, A. (2026). Peran *Interlibrary Loan* (ILL) sebagai Resolusi Konflik Negosiasi dalam Layanan Informasi: Sebuah Systematic Literature Review. *Literatify: Trends in Library Developments*, 7(1). <https://doi.org/10.24252/literatify.v7i1.63516>

DOI:

10.24252/literatify.v7i1.63516

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](#)



Copyright 2026 © the Author (s)

A. Pendahuluan

Dalam ekosistem informasi global yang semakin terinterkoneksi, perpustakaan menghadapi tantangan paradoks antara tuntutan akses informasi yang tidak terbatas dengan keterbatasan sumber daya institusional. *Interlibrary Loan* (ILL) muncul sebagai strategi respons terhadap tekanan sosial ini, menjadi jembatan kritis untuk mengatasi kesenjangan akses informasi antar institusi (Breeding, 2021). Namun, dalam menjalankan operasionalnya, layanan kolaboratif ini justru menjadi arena negosiasi yang kompleks di mana berbagai kepentingan saling bertemu dan kerap berbenturan (Bungo, 2010). Dinamika sosial ini menjadikan ILL tidak sekadar layanan teknis, tetapi sebagai sebuah fenomena sosial-organisasi yang memerlukan pendekatan penyelesaian konflik yang sistematis dan terstruktur untuk menjaga ekosistem kolaborasi (Duy & Larivière, 2014).

Penelitian mengenai ILL selama ini didominasi oleh pendekatan tiga arus utama. Pertama, pendekatan teknis-operasional yang menekankan pada efisiensi proses, pengukuran waktu penyelesaian, dan optimalisasi sistem (Ponser, 2017). Studi seperti ini cenderung memandang ILL sebagai layanan teknis semata-mata tanpa mempertimbangkan dimensi sosial yang melingkupinya. Kedua, pendekatan ekonomi-manajerial yang menyoroti aspek pembiayaan dan analisis biaya-manfaat layanan ILL (Reycraft, 2010). Pendekatan ini berkontribusi dalam memahami efisiensi sumber daya, namun masih terbatas dalam menjelaskan dinamika negosiasi antar institusi. Ketiga, pendekatan hukum yang membahas hak cipta dan lisensi digital dalam praktik ILL (Baich, 2012; Tiessen, 2008). Meskipun pendekatan-pendekatan tersebut telah memberikan kontribusi penting, studi yang secara khusus menyoroti ILL sebagai mekanisme penyelesaian konflik melalui proses negosiasi masih sangat terbatas.

Evaluasi komparatif terhadap penelitian terdahulu menunjukkan adanya fragmentasi dan keterpisahan antar pendekatan. Studi oleh Cristyne Anggraeni & Puspita Dewi (2024) menyoroti aspek hubungan manusia dalam konflik kebijakan ILL, namun tidak mengintegrasikannya dengan dimensi teknis dan hukum yang juga krusial (Cristyne Anggraeni & Puspita Dewi, 2024). Sebaliknya, studi oleh Kim (2016) fokus pada penyelesaian konflik teknis-operasional melalui implementasi teknologi, tanpa membahas bagaimana aspek negosiasi antarstaf yang berperan dalam keberhasilan implementasi tersebut (Kim, 2016). Sementara itu, penelitian oleh Johnson (2025) dan Chamberlain (2022) yang membahas konflik hukum dan finansial cenderung bersifat sektoral dan belum memberikan gambaran holistik tentang bagaimana berbagai jenis konflik tersebut saling terkait dan memerlukan pendekatan resolusi yang terintegrasi. Dengan demikian, belum ada upaya sistematis yang mengintegrasikan berbagai temuan tersebut ke dalam kerangka pemahaman yang koheren tentang ILL sebagai mekanisme penyelesaian konflik yang multidimensi.

Berdasarkan evaluasi terhadap fragmentasi dan keterbatasan studi-studi sebelumnya, penelitian ini mengidentifikasi adanya celah penelitian (research gap) yang signifikan, yaitu: (1) belum adanya sintesis komprehensif yang secara khusus membahas ILL sebagai mekanisme penyelesaian konflik yang sistematis; (2) dominasi pendekatan teknis-operasional menyebabkan konflik dimensi sosial dan manajerial dalam ILL kurang dieksplorasi secara mendalam; (3) studi-studi yang ada bersifat fragmentatif dan terlindung, masing-masing hanya menyoroti satu dimensi konflik tertentu tanpa menyajikan gambaran holistik tentang bagaimana berbagai jenis konflik dikelola secara terintegrasi; serta (4) belum adanya gambaran komparatif mengenai bagaimana konteks perpustakaan yang berbeda (akademik, publik, konsorsium, khusus) mempengaruhi dinamika konflik dan strategi penyelesaiannya. Celah penelitian ini menjadi urgensi untuk dilakukannya suatu tinjauan literatur sistematis yang dapat mengonsolidasikan temuan-temuan yang disebarkan dan menghasilkan pemahaman yang utuh tentang peran strategis ILL dalam resolusi konflik.

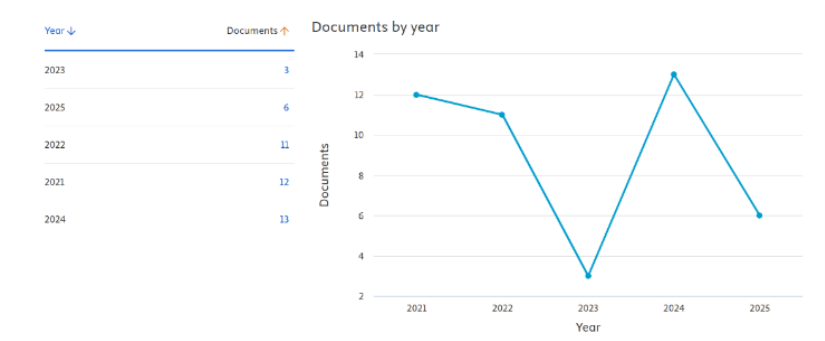
Penelitian ini secara eksplisit menguraikan pertanyaan besar: "Bagaimana peran *Interlibrary Loan* (ILL) sebagai resolusi konflik negosiasi dalam layanan informasi di lingkungan perpustakaan?" Dari pertanyaan utama tersebut, dirumuskan empat pertanyaan penelitian spesifik yang menjadi fokus diskusi sistematis berikut: RQ1: Jenis konflik negosiasi apa saja yang muncul dalam implementasi layanan *Interlibrary Loan* (ILL)? RQ2: Mekanisme dan strategi apa yang digunakan oleh ILL sebagai resolusi dari berbagai jenis konflik negosiasi tersebut? RQ3: Indikator apa yang menunjukkan keberhasilan ILL dalam melakukan resolusi konflik negosiasi? RQ4: Dalam konteks perpustakaan seperti apa penelitian-penelitian tentang hal ini dilakukan dan bagaimana variasi konteks tersebut mempengaruhi dinamika konflik?

Argumen sentral yang diuji dalam pengamatan ini adalah bahwa ILL telah melampaui batas fungsi logistiknya dan beroperasi sebagai suatu mekanisme penyelesaian konflik yang kompleks dan efektif melalui proses negosiasi integratif. Asumsi yang mendasari penelitian ini adalah bahwa keberhasilan ILL dalam fungsi resolusi konflik sangat bergantung pada kompetensi staf negosiasi, dukungan teknologi, dan kerangka kolaborasi yang jelas. Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji argumentasi tersebut melalui sintesis bukti-bukti empiris yang tersedia, sehingga dapat menghasilkan pemahaman komprehensif tentang peran strategis ILL dalam menciptakan keseimbangan di tengah berbagai kepentingan yang saling berinteraksi dalam jejaring perpustakaan. Secara teoritis, penelitian ini bertujuan mengembangkan kerangka konseptual yang mengintegrasikan dimensi teknis, sosial, dan manajerial dalam memahami ILL sebagai platform penyelesaian konflik. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan bagi pengelola perpustakaan dalam mengembangkan strategi resolusi konflik yang lebih terstruktur dan berkelanjutan dalam praktik berbagi sumber daya.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan *Systematic Literature Review* (SLR) dengan pendekatan kualitatif yang berfokus pada peran *Interlibrary Loan* (ILL) sebagai resolusi konflik negosiasi. Fokus ini diangkat karena konflik dalam kolaborasi ILL merupakan masalah strategis yang memengaruhi kualitas layanan informasi dan keberlanjutan kerjasama antar-perpustakaan.

Metode yang digunakan adalah *Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-analysis* (PRISMA) untuk memandu proses identifikasi, evaluasi, analisis, dan interpretasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang relevan (Page et al., 2021). Data penelitian terdiri dari artikel empiris (data primer) dan tinjauan literatur tahun 2021-2025 (data sekunder) yang dihimpun dari *database Scopus*. Melalui metode ini, temuan penelitian disajikan secara komprehensif untuk memberikan gambaran yang utuh mengenai topik yang dikaji.



Gambar 1. Software Scopus Database Article 2021-2025

Tahapan PRISMA yang diterapkan meliputi perumusan masalah, peninjauan literatur, penyaringan dan pemilihan artikel, serta analisis kualitatif. Sedangkan mekanismenya terdiri dari: 1) menyusun latar belakang serta tujuan, 2) pertanyaan penelitian, 3) pencarian literatur 4) kriteria pemilihan, 5) penilaian kualitas, 6) strategi ekstraksi data 7) sintesis data. Pertanyaan penelitian ditentukan untuk menjaga agar penelitian tetap fokus dan terarah. Dalam merumuskan pertanyaan, peneliti menggunakan PICOC sebagai panduan (Burns & Chung, 2010).

Tabel 1. Kerangka PICOC

Komponen	Kriteria	Cakupan
P (Population)	Target penelitian	Peran ILL sebagai resolusi konflik negosiasi dalam layanan informasi.
I (Intervention)	Aspek detail penelitian	Bentuk konflik negosiasi dan mekanisme resolusi konflik melalui ILL.
C (Comparison)	Perbandingan hasil intervensi	Perbandingan jenis konflik, strategi negosiasi, dan efektivitas resolusi.

O (Outcome)	Hasil penelitian	Model resolusi konflik efektif dan indikator keberhasilan ILL.
C (Context)	Lingkungan penelitian	Perpustakaan akademik, perpustakaan publik, dan konsorsium perpustakaan.

Berdasarkan kerangka PICOC tersebut, dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

Tabel 2. Pertanyaan penelitian

KODE	PERTANYAAN PENELITIAN	MOTIVASI
RQ1	Jenis konflik negosiasi apa saja yang muncul dalam implementasi layanan <i>Interlibrary Loan</i> (ILL)?	Mengidentifikasi dan mengkategorikan sumber serta bentuk konflik dalam layanan ILL.
RQ2	Mekanisme dan strategi apa yang digunakan oleh ILL sebagai resolusi dari berbagai jenis konflik negosiasi tersebut?	Menganalisis pendekatan yang diterapkan untuk menyelesaikan setiap jenis konflik.
RQ3	Indikator apa yang menunjukkan keberhasilan ILL dalam melakukan resolusi konflik negosiasi?	Mengidentifikasi tolak ukur efektivitas mekanisme resolusi konflik.
RQ4	Dalam konteks perpustakaan seperti apa penelitian-penelitian tentang hal ini dilakukan?	Memetakan landscape penelitian dan variasi konteks yang mempengaruhi dinamika konflik.

Sumber data dalam penelitian ini adalah publikasi ilmiah terindeks pada database Scopus. Proses pemilihan data dilakukan melalui beberapa tahap kriteria inklusi dan eksklusi yang ketat seperti tercantum dalam Tabel 3, dilanjutkan dengan penilaian kualitas menggunakan instrumen CRAAP pada Tabel 4. Teknik pengumpulan data menggunakan software Scopus dengan strategi boolean operator: TITLE-ABS-KEY (*interlibrary* AND *loan* OR *ill*) AND (LIMIT TO (EXACT KEYWORD , "*Interlibrary Loan*").

Tabel 3. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria Inklusi	Kriteria Eksklusi
Artikel jurnal yang dipublikasikan dalam rentang waktu 2021-2025	Artikel jurnal yang dipublikasikan diluar rentang waktu 2021-2025.
Type Dokumen Artikel	Type Dokumen selain Artikel.
Artikel jurnal yang dipublikasikan dalam Bahasa Inggris	Artikel jurnal ilmiah yang dipublikasikan selain dalam Bahasa Inggris.
Teks lengkap (full-text) tersedia dan dapat diakses (open acces)	Teks lengkap tidak tersedia atau tidak dapat diakses.

Penilaian kualitas literatur dilakukan menggunakan metode Currency, Relevance, Authority, Accuracy, and Purpose (CRAAP) yang diadaptasi dari (Blakeslee, 2004). Setiap komponen dinilai dengan skala 0-10, dimana nilai 10

diberikan apabila seluruh instrumen penilaian terpenuhi. Batas minimal artikel yang dapat diterima adalah 30 dari total skor maksimal 50. Berikut adalah instrumen penilaian kualitas yang digunakan:

Tabel 4. Instrumen Penilaian Kualitas CRAAP

Komponen	Instrumen Penilaian	Skor
Currency	a) Waktu publikasi sesuai (2021-2025)	0-10
	b) Informasi telah direvisi atau diperbarui	
	c) Konten terkini untuk topik penelitian	
	d) Tautan referensi masih berfungsi	
Relevance	a) Hubungan langsung dengan pertanyaan penelitian	0-10
	b) Kejelasan sampel penelitian	
	c) Tingkat kedalaman informasi sesuai	
	d) Telah membandingkan dengan sumber lain	
	e) Kesesuaian untuk data penelitian	
Authority	a) Nama penulis tercantum jelas	0-10
	b) Kredensial dan afiliasi penulis	
	c) Kualifikasi penulis memadai	
	d) Informasi kontak tersedia	
	e) Reputasi penerbit	
Accuracy	f) Kredibilitas sumber online	0-10
	a) Kejelasan sumber informasi	
	b) Dukungan bukti dan data	
	c) Telah melalui proses review	
	d) Bahasa objektif dan tidak bias	
Purpose	e) Bebas kesalahan teknis	0-10
	a) Kejelasan tujuan penulisan	
	b) Transparansi maksud penelitian	
	c) Jenis informasi (fakta/opini)	
	d) Objektivitas sudut pandang	
	e) Bebas dari berbagai bentuk bias	

Data-data utama yang diambil dari jurnal yang memenuhi kriteria kualitas meliputi: judul, penulis, tahun terbit, desain penelitian, bentuk konflik negosiasi, mekanisme resolusi konflik, indikator keberhasilan resolusi, serta konteks penelitian. Data-data tersebut dimasukkan dalam form ekstraksi data yang terstruktur dan akan ditampilkan dalam bentuk tabel untuk mempermudah proses analisis.

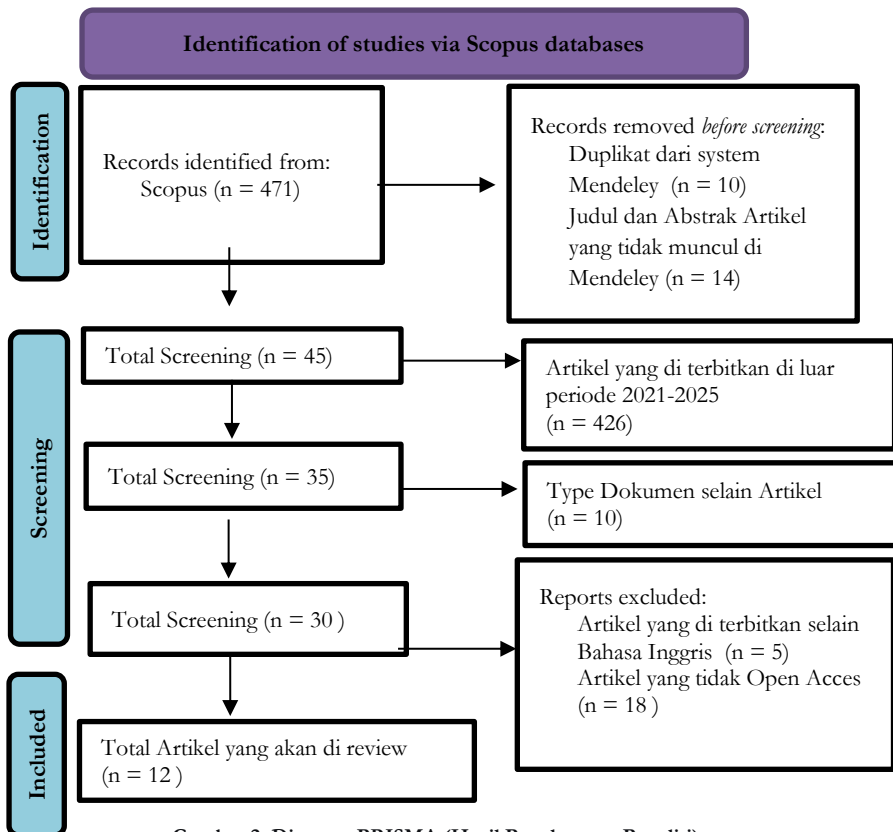
Setelah data terkumpul dan melalui proses analisis, hasil penelitian akan disajikan dengan mengacu pada pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan. Visualisasi data akan dibuat menggunakan software NVivo 12 untuk menampilkan hubungan antar konsep, pola tematik, dan distribusi penelitian berdasarkan konteks yang berbeda. Visualisasi ini akan membantu dalam memahami peta penelitian (*research landscape*) dan mengidentifikasi area-area yang membutuhkan pengembangan penelitian lebih lanjut. Proses analisis data menggunakan pendekatan tematik melalui NVivo 12 memungkinkan pengkodean data yang sistematis dan identifikasi pola yang muncul dari literatur (Endah et al., 2020). Hasil coding kemudian akan divisualisasikan dalam bentuk *concept maps*, dan *project maps* yang dapat memberikan

gambaran komprehensif tentang peran ILL sebagai resolusi konflik negosiasi dalam berbagai konteks perpustakaan.

C. Hasil Penelitian

Peneliti melakukan penelusuran literatur berdasarkan pedoman PRISMA melalui empat tahapan yaitu *identification*, *screening*, *eligibility*, dan *included*. Perolehan literatur yang didapat oleh peneliti dilakukan dengan cara, pertama peneliti melakukan *identification* pada software Scopus. Kedua peneliti melakukan proses *screening* menggunakan aplikasi *Mendeley*, dengan memasukkan sitasi hasil penelusuran ke *Mendeley*.

Dalam proses *screening* peneliti menerapkan kriteria inklusi dan eksklusi dalam pemilihan literatur. Selanjutnya proses *eligibility* dilakukan dengan mengevaluasi teks lengkap artikel, dan proses *included* didapat 12 artikel yang relevan dengan penelitian. Selanjutnya peneliti melakukan penilaian kualitas data menggunakan CRAAP test. Hasil dari penilaian tersebut menunjukkan bahwa 12 artikel berkualitas baik dengan skor minimal 30.



Gambar 2. Diagram PRISMA (Hasil Penelusuran Peneliti)

Hasil artikel yang direview ditampilkan pada Tabel 5 dan hasil penilaian kualitas menggunakan CRAAP test ditampilkan pada Tabel 6.

Tabel 5. Hasil Review Artikel (Hasil penelusuran peneliti)

Kode	Peneliti dan Tahun	Desain Penelitian	Bentuk Konflik	Mekanisme Resolusi	Konteks
A-1	(Fricke et al., 2021)	<i>Kuantitatif & Kualitatif</i>	Ketidaksetaraan akses ke materi tambahan artikel melalui ILL	Penerapan standar NISO, kolaborasi antara perpustakaan-penerbit-agregator	Perpustakaan akademik
A-2	(Bakker et al., 2023)	<i>Kuantitatif</i>	Peningkatan permintaan tidak terpenuhi selama pandemi	Strategi pengembangan koleksi digital, prioritas digitasi	Perpustakaan Publik
A-3	(Pierce et al., 2025)	<i>Kuantitatif</i>	Penurunan volume peminjaman dan kesulitan akses materi fisik.	Eksplorasi controlled digital lending, perencanaan krisis.	Korsorium Perpustakaan
A-4	(Blake et al., 2025)	<i>Deskriptif</i> (studi kasus)	Kebutuhan berbagi sumber daya dan inovasi layanan.	Kolaborasi konsorsium, proyek bersama.	Perpustakaan Khusus
A-5	(Hamby & Neiman, 2023)	<i>Deskriptif</i> (paparan sistem Fulfillment).	Keterbatasan koleksi fisik di perpustakaan kecil.	Sistem resource sharing sumber terbuka.	Perpustakaan Publik
A-6	(Hochstein et al., 2021)	<i>Kuantitatif</i>	Kebutuhan akses cepat literatur medis saat krisis.	Pengembangan sistem ILL responsif berbasis data	Perpustakaan Akademik
A-7	(Johnson, 2025)	kualitatif normatif.	Ketidajelasan hukum hak cipta dalam ILL.	Klarifikasi pengecualian "library privilege".	Perpustakaan akademik UK.
A-8	(Chamberlain, 2022)	<i>Studi kasus</i>	Ketidajelasan nilai big deals.	Evaluasi biaya-per-guna, pertimbangan ILL & akses terbuka.	Perpustakaan Publik
A-9	(Massey et al., 2021)	<i>Kualitatif partisipatif</i>	Gangguan layanan ILL akibat penutupan fisik.	Berbagi praktik terbaik, inovasi bersama.	Perpustakaan Publik
A-10	(Szkirpan, 2022b)	<i>Tinjauan literatur sistematis</i> (kualitatif).	Dampak pandemi pada layanan teknis perpustakaan.	Identifikasi pedoman dan adaptasi praktik.	Konsorsium Perpustakaan
A-11	(Szkirpan, 2022a)	<i>Kuantitatif & Kualitatif</i> (survey terhadap 829 responden).	Transisi sulit ke pekerjaan daring, dampak jangka panjang.	Reorganisasi proses, investasi teknologi.	Konsorsium Perpustakaan.
A-12	(Lloyd et al., 2022)	<i>Mixed methods</i> – survey kuantitatif	Peningkatan permintaan ILL yang tidak terpenuhi, terutama untuk materi cetak.	Evaluasi koleksi dan proses ILL/DD untuk meningkatkan akses digital	Perpustakaan Khusus

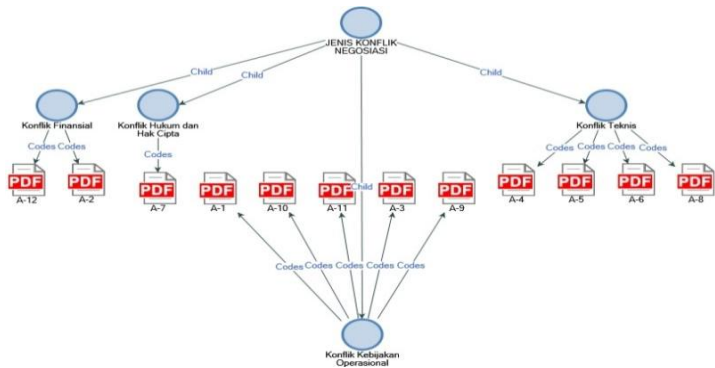
Tabel 6. Hasil Penilaian CRAAP Test

Kode	Currency	Relevance	Authority	Accuracy	Purpose	Total
A-1	8	10	9	9	9	45
A-2	9	10	8	9	9	45
A-3	10	10	8	9	9	46
A-4	10	9	9	8	9	45
A-5	9	8	7	8	9	41
A-6	8	10	10	10	10	48
A-7	10	9	9	9	9	46
A-8	9	9	8	8	9	43
A-9	8	10	8	8	10	44
A-10	9	9	8	9	10	45
A-11	9	10	8	9	9	45
A-12	9	10	9	9	9	46

Berikut hasil visualisasi data hasil pengkodean menggunakan NVivo 12 dalam menjawab pertanyaan penelitian. Hasil analisis dapat dijelaskan sebagai berikut:

4.1 Jenis Konflik Negosiasi (RQ1)

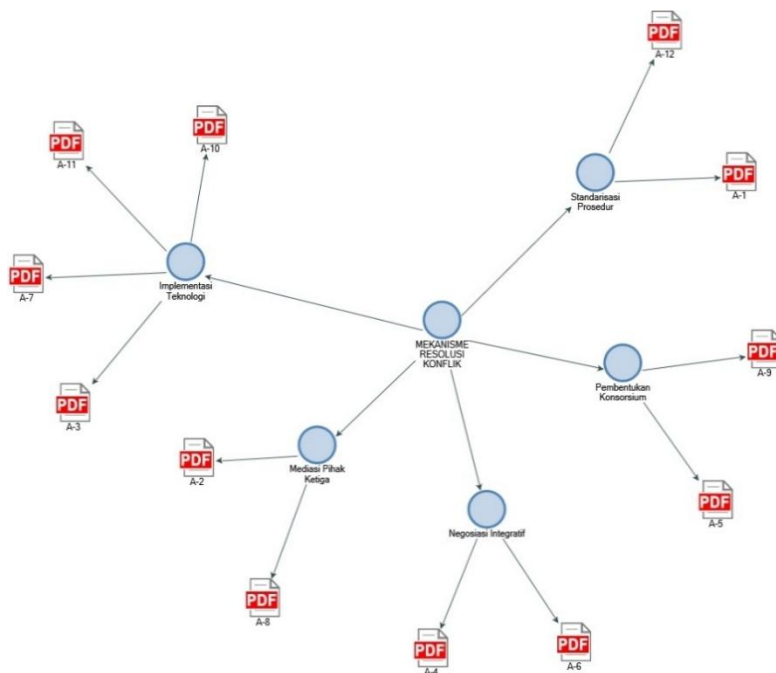
Dalam menjawab RQ1 diketahui bahwa masing-masing penelitian mengidentifikasi jenis konflik yang berbeda-beda dalam implementasi ILL. Melalui hasil analisis yang mendalam diketahui bahwa dari 12 literatur yang dipilih diketahui sebanyak, 5 literatur membahas konflik kebijakan operasional (Fricke et al., 2021; Szkirpan, 2022b; Szkirpan, 2022a; Pierce et al., 2025; Massey, 2020) dan 4 literatur membahas konflik teknis (Blake et al., 2025)Hamby & Neiman, 2023; Hochstein et al., 2021; Chamberlain, 2022), 2 literatur membahas konflik finansial (Lloyd et al., 2022; Bakker et al., 2023), dan 1 literatur membahas konflik hukum dan hak cipta (Johnson, 2025). Hasil analisis tersebut dapat dilihat pada Concept Map 1 hasil pengkodean menggunakan NVivo 12 di bawah.



Gambar 3. Project Map 1. Jenis Konflik Negosiasi

4.2 Mekanisme Resolusi Konflik (RQ2)

Dalam menjawab RQ2 diketahui terdapat 5 mekanisme resolusi konflik yang berasal dari 12 literatur yang berbeda. Melalui hasil penelitian diketahui jika mekanisme resolusi konflik yaitu implementasi teknologi sebanyak 4 literatur (Szkirpan, 2022b; Pierce et al., 2025; Szkirpan, 2022a; Johnson, 2025), negosiasi integratif dengan jumlah 2 literatur (Blake et al., 2025; Hochstein et al., 2021), mediasi pihak ketiga sebanyak 2 literatur (Bakker et al., 2023; Chamberlain, 2022), standarisasi prosedur sebanyak 2 literatur (Lloyd et al., 2022; Fricke et al., 2021), dan pembentukan konsorsium sebanyak 2 literatur (Massey, 2020; Hamby & Neiman, 2023).

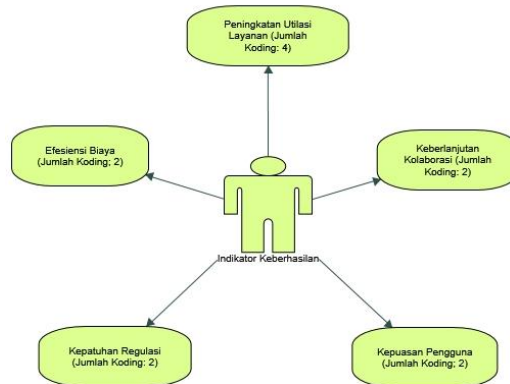


Gambar 4. *Project Map 2. Mekanisme Resolusi Konflik*

4.3 Indikator Keberhasilan (RQ3)

Masing-masing literatur memiliki indikator keberhasilan yang berbeda-beda. Melalui hasil koding menggunakan NVivo 12 diketahui sebanyak 4 literatur menggunakan indikator peningkatan utilisasi layanan (Blake et al., 2025; Hamby & Neiman, 2023; Chamberlain, 2022; Massey et al., 2021), 2 literatur menggunakan indikator kepuasan pengguna (Pierce et al., 2025; Lloyd et al., 2022), 2 literatur menggunakan indikator efisiensi biaya (Szkirpan, 2022a; Hochstein et al., 2021), 2 literatur menggunakan indikator keberlanjutan kolaborasi (Szkirpan, 2022b; Bakker

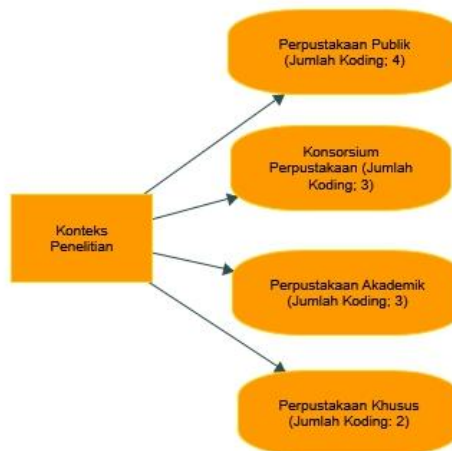
et al., 2023), dan 2 literatur menggunakan indikator kepatuhan regulasi (Fricke et al., 2021; Johnson, 2025).



Gambar 5. *Concept Map* 3. Indikator Keberhasilan

4.4 Konteks Penelitian (RQ4)

Masing-masing penelitian memiliki konteks penelitian yang berbeda. Dalam menjawab RQ4 diketahui jika 12 literatur yang diteliti memiliki 4 konteks penelitian. Sebanyak 4 literatur memiliki konteks penelitian pada perpustakaan Publik (Bakker et al., 2023; Hamby & Neiman, 2023; Johnson, 2025; Chamberlain, 2022), 3 literatur pada konsorsium perpustakaan (Szkirpan, 2022b; Pierce et al., 2025; Szkirpan, 2022a), 3 literatur pada perpustakaan Akademik (Hochstein et al., 2021; Fricke et al., 2021; Massey, 2020), dan 2 literatur pada perpustakaan khusus (Lloyd et al., 2022; Blake et al., 2025).



Gambar 6. *Concept Map* 4. Konteks Penelitian

Penelitian pada perpustakaan publik lebih banyak dan menekankan pada konflik akses dan keterjangkauan layanan, sementara penelitian pada konsorsium lebih fokus pada harmonisasi kebijakan dan standarisasi layanan, perpustakaan akademik lebih banyak membahas konflik terkait akses materi penelitian dan pembiayaan, sedangkan penelitian pada perpustakaan khusus lebih banyak membahas konflik yang bersifat spesifik sesuai dengan karakteristik institusi.

D. Pembahasan

Interlibrary Loan (ILL) dalam Konteks Kolaborasi Perpustakaan Modern

Interlibrary Loan (ILL) secara fundamental didefinisikan sebagai layanan yang memungkinkan suatu perpustakaan untuk meminjam materi pustaka dari perpustakaan lain atas nama penggunaanya, atau sebaliknya, meminjamkan materi dari koleksinya kepada perpustakaan lain (Andriansyah & Christiani, 2020). Dalam konteks perkembangan mutakhir, makna ILL telah berevolusi dari sekadar mekanisme saling meminjam fisik menjadi tulang punggung filosofi berbagi sumber daya (resource sharing) yang lebih luas dan kompleks (Bailey-Hainer et al., 2014). Konsep ini beroperasi pada prinsip dasar bahwa tidak ada satu perpustakaan pun yang dapat memenuhi seluruh kebutuhan informasinya sendiri, sehingga kolaborasi menjadi keniscayaan strategis dalam ekosistem informasi kontemporer. ILL tidak lagi hanya terbatas pada peminjaman buku atau artikel jurnal konvensional, tetapi telah mencakup berbagai materi digital, spesial koleksi, dan dataset penelitian melalui berbagai skema inovatif seperti controlled digital lending (CDL).

Makna ILL dalam paradigma kontemporer juga mencakup fungsi sebagai penyeimbang dalam ketegangan antara kepemilikan (ownership) terhadap koleksi dan akses terhadap informasi, di mana perpustakaan lebih memprioritaskan akses tepat waktu ke sumber daya yang dibutuhkan daripada harus memiliki segala sesuatu secara fisik (Kresh, 2007). Secara evaluatif, praktik ILL kontemporer dapat dikategorikan berdasarkan model operasional, skala jejaring, dan medium pertukaran yang digunakan (Kochan & Leon, 2013). Dari segi model operasional, terdapat pendekatan tradisional yang bersifat bilateral dan ad-hoc, serta model konsorsial yang lebih terstruktur dan seringkali melibatkan pembagian biaya serta sumber daya yang telah dinegosiasikan sebelumnya melalui perjanjian formal. Aspek teknologi dalam ILL modern menjadi kategorisasi penting, mulai dari sistem terotomasi berbasis standar internasional seperti ISO 10160/10161 hingga platform berbasis cloud yang terintegrasi dengan *Library Management System* (LMS) (Ayo et al., 2023).

Metode untuk menganalisis efektivitas ILL biasanya melibatkan metrik kinerja komprehensif seperti *fill rate* (tingkat pemenuhan), *turnaround time* (waktu

penyelesaian), kepuasan pengguna, dan analisis biaya-manfaat yang mendalam. Sebagai contoh konkret, sebuah perpustakaan penelitian besar mungkin menerapkan metode "*patron-driven ILL*" di mana pengguna dapat langsung meminta materi dari katalog gabungan konsorsium, dengan biaya yang dibebankan kepada anggaran perpustakaan secara terpusat. Contoh lain adalah implementasi perangkat lunak khusus seperti OCLC's Tipasa atau Relais yang menstandarisasi proses dan memfasilitasi komunikasi terstruktur, menggambarkan bagaimana teknologi menjadi aspek integral dalam meningkatkan efisiensi layanan ILL kontemporer (Massey, 2020).

Konflik dan Negosiasi dalam Layanan Kolaboratif

Dalam perspektif teori organisasi dan sosiologi, konflik didefinisikan sebagai proses interaksi sosial yang terjadi ketika dua pihak atau lebih merasa memiliki tujuan, nilai, kepentingan, atau kebutuhan yang tidak sejalan atau saling bertentangan (Zulfa & Oktaviani, 2023). Dalam kerangka layanan kolaboratif seperti ILL, konflik ini bukanlah fenomena yang patologis, melainkan sesuatu yang inheren dan tak terelakkan sebagai konsekuensi logis dari pertemuan berbagai kepentingan dari institusi yang independen dan otonom. Istilah negosiasi, kemudian, merujuk pada proses komunikasi timbal balik yang dilakukan secara sadar dan terencana oleh pihak-pihak yang berkonflik dengan tujuan untuk mencapai suatu kesepakatan atau penyelesaian yang dapat diterima bersama atas perbedaan kepentingan tersebut (Nursolihah, 2020). Teori negosiasi kontemporer seringkali membedakan antara pendekatan distributif (*zero-sum game*) dan integratif (*win-win solution*), dimana yang terakhir lebih sesuai dengan karakter kolaboratif ILL (Bartos Otomar J, 2016). Makna konflik dalam konteks ILL tidak selalu bersifat destruktif, sebaliknya konflik yang dikelola dengan baik melalui negosiasi yang efektif justru dapat menjadi katalisator inovasi, peningkatan standar layanan, dan penguatan hubungan jangka panjang antar institusi.

Secara evaluatif, konflik dalam ekosistem ILL dapat dikategorikan ke dalam beberapa aspek utama berdasarkan sumber dan sifatnya. Aspek-aspek ini meliputi konflik finansial yang muncul dari penetapan dan pembagian biaya peminjaman, pengiriman, serta administrasi; konflik hukum dan regulasi yang terutama terkait dengan interpretasi dan implementasi hukum hak cipta serta batasan dalam lisensi materi digital, konflik operasional yang menyangkut perbedaan kebijakan peminjaman, lamanya waktu pinjam, dan prosedur penanganan materi; serta konflik teknis yang disebabkan oleh inkompatibilitas sistem dan standar metadata. Metode

yang digunakan untuk menangani konflik-konflik ini sangat beragam, disesuaikan dengan jenis dan intensitas konflik yang dihadapi.

Sebagai contoh, untuk konflik finansial, metode yang sering diterapkan adalah negosiasi integratif untuk merumuskan skema *cost-sharing* yang adil dan transparan di antara anggota konsorsium. Untuk konflik hak cipta, metode yang digunakan meliputi penyusunan pedoman etis yang komprehensif, pengembangan best practice, serta negosiasi langsung dengan penerbit untuk memasukkan klausul ILL yang jelas dalam perjanjian lisensi. Contoh nyata dapat dilihat pada bagaimana konsorsium perpustakaan nasional atau regional menetapkan kebijakan bersama yang berfungsi sebagai kerangka kerja untuk mencegah dan menyelesaikan konflik operasional secara sistematis (Gregory & Pedersen, 2003).

Resolusi Konflik sebagai Strategi Manajemen Layanan

Resolusi konflik didefinisikan sebagai proses sistematis untuk menangani, mengelola, dan menyelesaikan perselisihan atau pertentangan dengan cara yang konstruktif dan menghasilkan outcomes yang positif bagi semua pihak yang terlibat (Putri, 2022). Dalam konteks manajemen layanan perpustakaan, resolusi konflik bukan sekadar berarti menghilangkan atau menekan konflik, tetapi lebih pada transformasi konflik menjadi peluang untuk perbaikan dan pengembangan layanan. Konsep ini mencakup berbagai pendekatan teoretis seperti *mediation*, *facilitation*, *negotiation*, dan *collaboration*, yang masing-masing memiliki karakteristik dan aplikasi spesifik. Makna resolusi konflik dalam layanan ILL sangat terkait dengan kemampuan institusi untuk mempertahankan hubungan kolaboratif jangka panjang sambil tetap melindungi kepentingan legitimnya sendiri. Teori konflik kontemporer menekankan bahwa resolusi yang efektif memerlukan pemahaman mendalam tentang sumber konflik, kepentingan underlying masing-masing pihak, serta konteks institusional dimana konflik tersebut terjadi, sehingga dapat mengembangkan strategi yang tepat dan berkelanjutan (Wahyudi, 2019).

Secara evaluatif, pendekatan resolusi konflik dalam ILL dapat dikategorikan berdasarkan level intervensi dan strategi yang digunakan. Aspek-aspek utama dari proses resolusi konflik yang efektif meliputi identifikasi akar masalah yang tepat, analisis kepentingan semua pemangku kepentingan, pemilihan strategi yang sesuai, implementasi solusi, serta evaluasi outcomes. Metode yang digunakan sangat beragam, mulai dari pendekatan struktural seperti pembentukan komite bersama dan standarisasi prosedur, hingga pendekatan kultural seperti pengembangan *shared values* dan *mutual understanding*.

Sebagai contoh, metode *interest-based* bargaining dapat diterapkan untuk menyelesaikan konflik pembiayaan dengan fokus pada kebutuhan dasar masing-masing pihak daripada tuntutan posisional. Contoh lain adalah penggunaan teknologi seperti system tracking dan reporting yang transparan untuk meminimalisasi konflik operasional yang bersumber dari miskomunikasi atau kurangnya informasi (Lloyd et al., 2022). Evaluasi keberhasilan resolusi konflik biasanya diukur melalui indikator seperti kepuasan pengguna, keberlanjutan kolaborasi, efisiensi biaya, dan peningkatan kualitas layanan, yang kesemuanya berkontribusi pada optimalisasi fungsi ILL sebagai tulang punggung layanan informasi kolaboratif.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil *systematic literature review* terhadap 12 artikel terpilih dari periode 2021–2025, dapat disimpulkan bahwa *Interlibrary Loan* (ILL) telah berevolusi dari fungsi logistik semata menjadi mekanisme strategis resolusi konflik melalui proses negosiasi dalam layanan informasi perpustakaan. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa konflik dalam ILL bersifat multidimensi, meliputi aspek kebijakan operasional, teknis, finansial, serta hukum dan hak cipta. Konflik-konflik ini tidak lagi dipandang sebagai hambatan, melainkan sebagai peluang untuk memperkuat kolaborasi jika dikelola secara tepat.

Berbagai mekanisme resolusi konflik terbukti efektif diterapkan. Di antaranya adalah implementasi teknologi untuk standarisasi dan transparansi proses, negosiasi integratif yang berorientasi pada solusi *win-win*, mediasi pihak ketiga dalam penyelesaian sengketa, standarisasi prosedur melalui kebijakan bersama, serta pembentukan konsorsium untuk memperkuat jejaring dan berbagi sumber daya. Pendekatan-pendekatan tersebut menunjukkan bahwa ILL tidak hanya berperan sebagai layanan teknis, tetapi juga sebagai wahana interaksi sosial yang memerlukan pengelolaan konflik secara sistematis.

Keberhasilan ILL dalam fungsi resolusi konflik diukur melalui beberapa indikator kunci, yaitu peningkatan utilisasi layanan, kepuasan pengguna, efisiensi biaya, keberlanjutan kolaborasi antarperpustakaan, serta kepatuhan terhadap regulasi dan hukum hak cipta. Indikator-indikator ini mencerminkan bahwa keberhasilan ILL tidak hanya dinilai dari aspek kuantitatif, tetapi juga dari dampak kualitatif terhadap hubungan kolaboratif dan kualitas layanan informasi.

Konteks penelitian menunjukkan variasi dinamika konflik dan pendekatan resolusi di berbagai jenis perpustakaan. Perpustakaan publik lebih menekankan konflik akses dan keterjangkauan, konsorsium perpustakaan fokus pada harmonisasi kebijakan dan standarisasi, perpustakaan akademik banyak menghadapi konflik terkait akses materi penelitian dan pembiayaan, sedangkan perpustakaan khusus

menangani konflik yang spesifik sesuai karakteristik institusi. Temuan ini mempertegas bahwa pendekatan resolusi konflik perlu disesuaikan dengan konteks operasional dan kebutuhan institusi.

Secara keseluruhan, penelitian ini memperkuat argumen bahwa ILL berfungsi sebagai platform negosiasi yang efektif untuk menyeimbangkan berbagai kepentingan yang saling bersaing dalam ekosistem informasi kolaboratif. Keberhasilan ILL tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis-operasional, tetapi juga oleh kompetensi negosiasi staf, dukungan teknologi, dan kerangka kolaborasi yang jelas. Temuan ini memberikan landasan bagi pengembangan model resolusi konflik yang lebih terstruktur dan berkelanjutan dalam praktik *resource sharing* di lingkungan perpustakaan.

Daftar Pustaka

- Andriansyah, F., & Christiani, L. (2020). Efektivitas *Interlibrary Loan* dengan Metode Bulk Loan System bagi Perpustakaan Sekolah Anggota Layanan Terpadu Perpustakaan Sekolah (LTPS) Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(2), 23–32. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/29977>
- Ayo, E. B., Jotic, R. N., Raqueño, A., Loresca, J. V. G., Mendoza, I. F., & Baroña, P. V. M. (2023). Development of an Integrated Library Management System (iLMS). *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 17(10), 242–256. <https://doi.org/10.3991/ijim.v17i10.37509>
- Bailey-Hainer, B., Beaubien, A., Posner, B., & Simpson, E. (2014). Rethinking library resource sharing: new models for collaboration. *Interlending and Document Supply*, 42(1), 7–12. <https://doi.org/10.1108/ILDS-12-2013-0038>
- Bakker, C. J., Koos, J. A., Hoogland, M. A., Rand, D., & Alpi, K. M. (2023). An Exploration of Journals Requested by Health Sciences Libraries through DOCLINE *Interlibrary Loan* During the Early COVID-19 Pandemic. In *Issues in Science and Technology Librarianship* (Vol. 2023, Issue 103). <https://doi.org/10.29173/istd2744>
- Bartos Otomar J. (2016). Modeling Distributive and Integrative Negotiations. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 48–60.
- Blake, J., Maranville, A., & Dethloff, N. (2025). GWLA: A Journey of Cooperation and Innovation. *Journal of Library Administration*, 65(6–7), 835–841. <https://doi.org/10.1080/01930826.2025.2560270>
- Blakeslee, S. (2004). The CRAAP test library services for international students. *LOEX Quarterly*, 31(3), 6–7. <https://commons.emich.edu/loexquarterly/vol31/iss3/4/>
- Breeding, M. (2021). *Library Technology Guides: Key Resources in Library Automation*. <http://www.librarytechnology.org/>

- Bungo, B. L. E. (2010). *Interlibrary Loan is Not Dead Yet (In Fact , It Feels Happy and Thinks It Will Go for a Walk)*. 2(3), 1–15.
- Burns, P. B., & Chung, K. C. (2010). Developing good clinical questions and finding the best evidence to answer those questions. *Plastic and Reconstructive Surgery*, 126(2), 613–618. <https://doi.org/10.1097/PRS.0b013e3181de24a7>
- Chamberlain, S. (2022). Lessons Learned from Reevaluating Big Deals with Unsub. *Serials Review*, 48(3–4), 234–237. <https://doi.org/10.1080/00987913.2022.2132090>
- Cristyne Anggraeni, N., & Puspita Dewi, S. (2024). Collaboration Among Public Libraries In Jakarta For Collection Development (A Case Study Of Jaklitera System). *Pustabiblia*, 8(2), 195–214. <http://dx.doi.org/10.18326/pustabiblia.v8i2.2989>
- Duy, J., & Larivière, V. (2014). Relationships between *Interlibrary Loan* and research activity in Canada. *College and Research Libraries*, 75(1), 5–19. <https://doi.org/10.5860/crl12-378>
- Endah, P. T., Wilujeng, S. A., Rifka, F., Achmad, S., & Imbalan, Z. (2020). Pemanfaatan NVIVO Dalam Penelitian Kualitatif. *Pemanfaatan NVIVO Dalam Penelitian Kualitatif*, 1–125. <https://fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2021/10/b5-Pemanfaatan-NVIVO-dalam-Penelitian-Kualitatif.pdf>
- Fricke, S., Enslow, E., & Shipman, S. (2021). Access to Supplemental Journal Article Materials. *Serials Librarian*, 80(1–4), 85–96. <https://doi.org/10.1080/0361526X.2021.1883596>
- Gregory, D. J., & Pedersen, W. A. (2003). Book availability revisited: Turnaround time for recalls versus *Interlibrary Loans*. *College and Research Libraries*, 64(4), 283–299. <https://doi.org/10.5860/crl.64.4.283>
- Hamby, R., & Neiman, A. B. (2023). A tiny library with a million volumes: Open-source resource sharing with fulfillment *Interlibrary Loan* (ILL). *Information Services and Use*, 43(3–4), 285–288. <https://doi.org/10.3233/ISU-230222>
- Hochstein, C., Han, S., Juneau, P., Takamaru, G., & Unger, E. (2021). Analysis of National Library of Medicine (NLM) DOCLINE® *Interlibrary Loan* System Request Patterns during Selected Public Health Events. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery and Electronic Reserve*, 29(3–5), 157–170. <https://doi.org/10.1080/1072303X.2021.1934216>
- Johnson, A. (2025). *Interlibrary Loans*, subscriptions and copyright in the UK academic library sector. *Insights: The UKSG Journal*, 38. <https://doi.org/10.1629/uksg.710>
- Kim, J. W. L. S. (2016). A Document Delivery Service for Foreign Scholarly Journals: The Experiences of South Korea. *Interlending & Document Supply*,

- 43(1), 18–21. <http://dx.doi.org/10.1108/ILDS-10-2014-0051%5Cnhttp://dx.doi.org/10.1108/ILDS-05-2014-0027>
- Kochan, C., & Leon, L. (2013). Revisiting *Interlibrary Loan* best practices: Still viable? *Interlending and Document Supply*, 41(4), 113–119. <https://doi.org/10.1108/ILDS-09-2013-0025>
- Kresh, D. (2007). *The whole Digital library*.
- Lloyd, J. K., Alpi, K. M., Hoogland, M. A., Stephenson, P. L., & Meyer, E. (2022). *Interlibrary Loan* and document delivery in North American health sciences libraries during the early months of the COVID-19 pandemic. *Journal of the Medical Library Association*, 110(3), 348–357. <https://doi.org/10.5195/jmla.2022.1452>
- Massey, M. (2020). Expanding Penn State's Office Delivery Service to Include Graduate Students. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery and Electronic Reserve*, 29(1–2), 1–12. <https://doi.org/10.1080/1072303X.2020.1850599>
- Massey, M., Cohen, L., Walker, P., & Massie, D. (2021). Community as a Shared Resource: How One Consortium Congregated, Collaborated, and Innovated Its Way through the COVID-19 Crisis. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery and Electronic Reserve*, 29(3–5), 145–155. <https://doi.org/10.1080/1072303X.2021.1934217>
- Nursolihah, M. (2020). Analisis Karakteristik Khusus Teks Negosiasi. *LITERASI: Jurnal Ilmiah Pendidikan Bahasa, Sastra Indonesia Dan Daerah*, 10(Volume 10), 24–41. <https://doi.org/10.23969/literasi.v10i1.2062>
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. *Systematic Reviews*, 10(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s13643-021-01626-4>
- Pierce, J., Bakker, C., Jo, P., Creazzo, J., Thompson, H., & Alpi, K. M. (2025). Content Access via Resource Sharing Early in the COVID-19 Pandemic: Findings from Nine Health Science Libraries. *Issues in Science and Technology Librarianship*, 2025(111). <https://doi.org/10.29173/istl2829>
- Ponser, B. (2017). Library information sharing: Best practices and trends, Challenges and prospects. *Biblioteka I Edukacja*, 12(12). https://academicworks.cuny.edu/gc_pubs/401/
- Putri, P. K. (2022). Manajemen Konflik dan Resolusi Konflik: Sebuah Pendekatan Terhadap Perdamaian. *Papua Journal of Diplomacy and International Relations*, 2(1), 16–34. <https://doi.org/10.31957/pjdir.v2i1.1945>
- Reycraft, K. (2010). *Interlibrary Loan* requests canceled due to availability: Problem or

- opportunity? *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery and Electronic Reserve*, 20(1), 33–42. <https://doi.org/10.1080/10723030903347740>
- Szkipran, E. (2022a). Technical Services and COVID-19: An Investigation into the Lasting Impact of a Modern Pandemic on Library Technical Units. *Technical Services Quarterly*, 39(3), 241–271. <https://doi.org/10.1080/07317131.2022.2082659>
- Szkipran, E. (2022b). Technical Services and COVID-19: Review of the Literature. *Technical Services Quarterly*, 39(2), 126–142. <https://doi.org/10.1080/07317131.2022.2045431>
- Tiessen, R. (2008). Copyright's effect on *Interlibrary Loan* in Canada and the United States. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery and Electronic Reserve*, 18(1), 101–111. https://doi.org/10.1300/J474v18n01_11
- Wahyudi, A. (2019). Konflik, Konsep Teori dan Permasalahan. *Subendra Atmaja, Rosmala Dewi*, 8(1), 1–15.
- Zulfa, N., & Oktaviani, D. (2023). Peran Negosiasi Terhadap Konflik. *TIPS : Jurnal Riset, Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(2), 127–131. <https://jurnaltarbiyah.uinsu.ac.id/index.php/tips>