

Dinamika Stres Dan Konflik Di Perpustakaan: Pendekatan Negosiasi Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan

Triana Santi

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: triana_santi@uinsu.ac.id

ABSTRACT

This research aimed to explore the dynamics of stress and conflict within the library environment of Medan City and to analyze the role of negotiation approaches as a strategy to mitigate their negative impacts on service quality. Employing a sequential exploratory mixed-methods design (qualitative-quantitative), the research involved librarians and service users from various types of libraries in Medan City. The qualitative phase identified excessive workload, user demands, and resource limitations as primary sources of stress and conflict, alongside dominant informal negotiation practices. The quantitative phase confirmed that levels of stress and conflict frequency significantly correlated negatively with user perceptions of service quality. However, regression analysis and t-tests revealed that the use of integrative negotiation strategies by librarians significantly predicted lower stress levels, better conflict management, and higher perceived service quality. These findings are supported by the Transactional Theory of Stress, Realistic Conflict Theory, Integrative and Distributive Negotiation Theory, and the SERVQUAL Model. The study concludes that developing integrative negotiation skills represents an effective strategic intervention for enhancing librarian well-being and library service quality in Medan City.

.Keywords: Stress, Conflict, Libraries, Negotiation, Service Quality.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dinamika stres dan konflik di lingkungan perpustakaan Kota Medan serta menganalisis peran pendekatan negosiasi sebagai strategi untuk mengurangi dampak negatifnya terhadap kualitas layanan. Menggunakan metode campuran sekuensial eksploratori (kualitatif-kuantitatif), penelitian ini melibatkan pustakawan dan pengguna layanan dari berbagai jenis perpustakaan di Kota Medan. Tahap kualitatif mengidentifikasi beban kerja berlebih, tuntutan pengguna, dan keterbatasan sumber daya sebagai sumber utama stres dan konflik, serta praktik negosiasi informal yang dominan. Tahap kuantitatif mengkonfirmasi tingkat stres dan frekuensi konflik yang signifikan berkorelasi negatif dengan persepsi kualitas layanan pengguna. Namun, analisis regresi dan uji beda menunjukkan bahwa penggunaan strategi negosiasi integratif oleh pustakawan secara signifikan memprediksi tingkat stres yang lebih rendah, pengelolaan konflik yang lebih baik, dan persepsi kualitas layanan yang lebih tinggi. Temuan ini didukung oleh Teori Stres Transaksional, Teori Konflik Realistik, Teori negosiasi integratif dan distributif, serta model SERVQUAL. Penelitian ini

menyimpulkan bahwa pengembangan keterampilan negosiasi integratif merupakan intervensi strategis yang efektif untuk meningkatkan kesejahteraan pustakawan dan kualitas layanan perpustakaan di Kota Medan.

Kata kunci: Stress, Konflik, Perpustakaan, Negosiasi, Kualitas Layanan

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan jantung informasi dan pusat pembelajaran sehingga memainkan peran krusial dalam mendukung pendidikan, penelitian, dan pengembangan masyarakat (Kurniawan & Wijayanti, 2023). Dibalik peran vitalnya membuat lingkungan kerja perpustakaan tidak terlepas dari potensi munculnya stres dan konflik yang terjadi di antara para pustakawan maupun antara pustakawan dengan pengguna layanan (Sari & Putra,

2019). Tekanan untuk memberikan layanan yang prima, tuntutan pengguna yang beragam, keterbatasan sumber daya, serta beban kerja yang tinggi dapat menjadi pemicu stres bagi para profesional informasi ini (Rahmawati & Susanto, 2022).

Stres yang berkepanjangan dapat berdampak negatif pada kesejahteraan psikologis pustakawan, menurunkan motivasi kerja, dan pada akhirnya mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna (Aji et al., 2022). Lebih lanjut, interaksi yang intens antara pustakawan dengan berbagai karakter pengguna layanan berpotensi menimbulkan konflik. Perbedaan harapan, kesalahpahaman dalam komunikasi, atau ketidaksesuaian antara kebutuhan pengguna dan sumber daya perpustakaan dapat memicu gesekan yang jika tidak dikelola dengan baik, akan merusak citra perpustakaan dan menurunkan kepuasan pengguna (Ekawarna, 2019)

Kualitas layanan perpustakaan menjadi indikator utama keberhasilan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi penggunanya (Risparyanto, 2022). Layanan yang berkualitas tidak hanya mencakup ketersediaan koleksi yang relevan, tetapi juga keramahan, kecepatan, dan efektivitas interaksi antara pustakawan dan pengguna (Setyowati, 2019). Stres dan konflik yang tidak terkelola dengan baik dapat menjadi penghambat signifikan dalam mewujudkan kualitas layanan yang optimal. Pustakawan yang mengalami stres cenderung kurang responsif dan sabar dalam melayani pengguna, sementara konflik yang berkepanjangan

menciptakan atmosfer kerja yang tidak kondusif dan mempengaruhi kolaborasi tim (Ekawarna, 2019).

Beberapa penelitian sebelumnya telah menyoroti isu stres dan konflik di lingkungan kerja perpustakaan. Penelitian dari Novian & Jumino (2020) menemukan bahwa beban kerja yang berlebihan dan kurangnya dukungan organisasi menjadi sumber utama stres pada pustakawan di perpustakaan perguruan tinggi. Studi lain oleh (Nawantara, 2017) mengidentifikasi bahwa konflik interpersonal dengan rekan kerja dan pengguna layanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan kerja pustakawan.

Lebih lanjut, penelitian (Ulpa, 2018) mengeksplorasi dampak stres kerja terhadap *burnout* pada pustakawan di perpustakaan umum. Sementara itu, meneliti strategi manajemen konflik yang digunakan oleh kepala perpustakaan dalam mengatasi perselisihan di antara staf.

Meskipun penelitian-penelitian di atas memberikan wawasan berharga mengenai stres dan konflik di perpustakaan, masih terdapat beberapa *gap* yang perlu diatasi. Pertama,

penelitian yang secara spesifik mengintegrasikan pendekatan negosiasi sebagai strategi untuk mengelola stres dan konflik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan perpustakaan masih terbatas, terutama dalam konteks perpustakaan di Indonesia. Sebagian besar penelitian cenderung fokus pada identifikasi sumber stres dan konflik atau strategi manajemen konflik secara umum.

Kedua, belum banyak penelitian yang secara mendalam mengeksplorasi bagaimana dinamika spesifik stres dan konflik (misalnya, jenis konflik, tingkat stres yang berbeda) berinteraksi dan secara langsung mempengaruhi berbagai dimensi kualitas layanan perpustakaan, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan kausal ini penting untuk mengembangkan intervensi yang lebih efektif.

Ketiga, konteks budaya dan karakteristik unik perpustakaan di Indonesia, dengan keragaman pengguna dan tantangan sumber daya yang spesifik, mungkin memerlukan pendekatan yang berbeda dalam mengelola stres dan konflik dibandingkan dengan konteks di negara lain. Penelitian yang secara khusus berfokus pada konteks Indonesia masih perlu diperbanyak.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi *gap* tersebut dengan mengeksplorasi dinamika stres dan konflik di perpustakaan, dan secara khusus menguji dengan melakukan analisis pendekatan negosiasi sebagai strategi untuk mengurangi dampak negatif stres dan konflik terhadap kualitas layanan perpustakaan dalam konteks Indonesia.

Penelitian ini akan didukung oleh beberapa teori yang relevan untuk memahami fenomena stres, konflik, dan negosiasi dalam konteks organisasi, khususnya perpustakaan. Teori Stres Transaksional menjelaskan bahwa stres bukanlah sekadar respons pasif terhadap tekanan lingkungan, tetapi merupakan hasil dari interaksi dinamis antara individu dan lingkungannya (Lazarus & Folkman, 1984). Individu melakukan penilaian kognitif terhadap stresor (ancaman atau tantangan) dan sumber daya yang dimilikinya untuk mengatasi stres tersebut (*coping*). Teori ini relevan untuk memahami bagaimana pustakawan mempersepsikan dan merespons berbagai tekanan di tempat kerja yang dapat memicu stres.

Teori konflik realistik merupakan konflik antar kelompok muncul ketika ada persaingan atas sumber daya yang terbatas atau tujuan yang tidak sejalan (Sherif, 1966).

Dalam konteks perpustakaan, teori ini dapat menjelaskan konflik antara pustakawan dengan pengguna terkait akses ke koleksi, penggunaan fasilitas, atau perbedaan harapan terhadap layanan. Selain itu, konflik internal antar staf juga dapat dipicu oleh persaingan sumber daya atau perbedaan pandangan mengenai prosedur kerja.

Teori negosiasi integratif dan distributif membedakan dua pendekatan utama dalam negosiasi (Walton, R. E., & McKersie, 1965). Negosiasi distributif berfokus pada pembagian sumber daya yang terbatas (*win-lose*), sementara negosiasi integratif berupaya mencapai solusi yang saling menguntungkan (*win-win*) dengan mengidentifikasi kepentingan bersama dan menciptakan nilai. Penelitian ini akan menggunakan perspektif negosiasi integratif sebagai pendekatan untuk mengelola konflik dan mengurangi stres dengan mencari solusi kolaboratif yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan semua pihak.

Teori kualitas layanan SERVQUAL/model SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Parasuraman et al., 1988). Penelitian ini akan menggunakan dimensi-dimensi ini sebagai kerangka kerja untuk mengukur dampak stres dan konflik, serta efektivitas pendekatan negosiasi terhadap peningkatan kualitas layanan perpustakaan dari perspektif pengguna.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode campuran (*mixed methods*). Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian memiliki dua aspek utama: Desain penelitian yang digunakan adalah desain sekuensial eksploratori (*Qualitative*→ *Quantitative*) atau desain konvergen. Pilihan antara keduanya tergantung pada penekanan dan alur: kemudian menggunakan Desain Konvergen (QUAL + QUAN). Penelitian akan dilakukan di beberapa jenis perpustakaan, seperti: perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan umum, dan/atau perpustakaan khusus di Kota Medan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pustakawan yang bekerja di perpustakaan terpilih, Kepala perpustakaan dan pengguna layanan perpustakaan. Sampel diambil menggunakan dan teknik pengambilan sampel dilakukan melalui dua tahap, yakni 1) Tahap kualitatif (Eksplorasi)

menggunakan *purposive sampling*; 2) Tahap kuantitatif (Pengujian dan analisis dampak), untuk pustakawan menggunakan *stratified random sampling* Ukuran sampel akan ditentukan menggunakan rumus statistik berdasarkan estimasi *effect size*,

power analysis, dan tingkat signifikansi untuk memastikan representativitas dan kekuatan statistik. Sedangkan pengguna layanan menggunakan *systematic sampling* atau *convenience sampling* untuk survei kualitas layanan di perpustakaan terpilih.

Teknik pengumpulan data kualitatif dilakukan menggunakan teknik wawancara mendalam (semi-terstruktur), *Focus Group Discussion* (FGD, Observasi non-partisipan dan studi pustaka. Sedangkan teknik pengumpulan data kuantitatif dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Instrumen untuk uji validitas dan reliabilitas pada pendekatan kualitatif dilakukan melalui triangulasi sedangkan pendekatan kuantitatif, validitas isi melalui *expert judgment*, validitas konstruk melalui analisis faktor dan reliabilitasnya (konsistensi internal menggunakan Cronbach's Alpha) melalui uji coba (*pilot study*)

Data kualitatif akan dianalisis dengan menggunakan analisis tematik dan analisis isi. Sedangkan untuk data kuantitatif akan dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif dan statistik Inferensial. dan analisis integrasi (data capuran akan dilakukan dengan menggunakan narasi berdampingan, eksplanatori, dan transformasi data.

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

Penelitian ini menghasilkan temuan komprehensif mengenai dinamika stres dan konflik di perpustakaan, serta analisis mengenai peran pendekatan negosiasi sebagai strategi untuk mengurangi dampak negatifnya terhadap kualitas layanan. Hasil disajikan dalam dua tahap utama sesuai desain sekuensial eksploratori (QUA→quan), diikuti dengan integrasi temuan.

HASIL KUALITATIF (EKSPLORASI DINAMIKA STRES, KONFLIK, DAN NEGOSIASI AWAL)

Berdasarkan dari hasil wawancara mendalam dengan 20 pustakawan (termasuk 4 kepala perpustakaan) dari 5 perpustakaan (2 perguruan tinggi, 2 umum, 1 khusus) di tiga Kota Medan, serta 3 sesi *Focus Group Discussion* (FGD), dan observasi.

Tantangan profesi pustakawan di era modern menghadirkan dinamika stres kerja yang kompleks. Beban kerja berlebih dan tuntutan *multitasking* menjadi sumber stres utama, di mana pustakawan sering kali harus bergulat dengan volume pekerjaan yang tinggi, tenggat waktu yang ketat, dan kebutuhan untuk menangani beragam tugas secara simultan, seringkali dengan keterbatasan staf. Situasi ini diperparah oleh tuntutan pengguna yang beragam dan mendesak, dengan berbagai tingkat literasi informasi dan ekspektasi yang tinggi, yang terkadang menyulitkan pustakawan dalam memberikan layanan yang optimal.

Keterbatasan sumber daya, seperti kurangnya koleksi terbaru, fasilitas yang kurang memadai, serta teknologi yang usang atau bermasalah, turut menjadi stresor signifikan yang menghambat efektivitas layanan. Lebih lanjut, ambiguitas peran dan kurangnya apresiasi terhadap kontribusi pustakawan dapat menimbulkan frustrasi dan tekanan psikologis.

Dinamika konflik di lingkungan perpustakaan memiliki karakteristik tersendiri, di mana konflik dengan pengguna menjadi jenis yang paling dominan. Konflik ini umumnya dipicu oleh ketidakpuasan pengguna terhadap ketersediaan koleksi, ketidaksepakatan terhadap aturan perpustakaan seperti denda atau jam layanan, hingga kesalahpahaman

dalam proses komunikasi. Di sisi lain, konflik interpersonal antar staf juga mewarnai dinamika internal perpustakaan. Perbedaan gaya kerja, persepsi ketidakadilan dalam pembagian tugas, miskomunikasi, atau bahkan masalah personal yang terbawa ke tempat kerja dapat menjadi sumber ketegangan. Meskipun cenderung tidak terungkap secara terbuka, konflik dengan atasan atau manajemen juga dapat terjadi, sering kali berkaitan dengan kebijakan yang dianggap kurang mendukung, alokasi sumber daya yang tidak memadai, atau gaya kepemimpinan tertentu. Berbagai faktor seperti keterbatasan sumber daya, buruknya komunikasi, perbedaan persepsi antar individu, serta tekanan kerja yang tinggi menjadi pemicu utama munculnya konflik. Apabila tidak ditangani secara efektif dan tepat waktu, konflik-konflik ini berpotensi untuk bereskalasi, yang sering kali termanifestasi melalui gosip atau terbentuknya kelompok-kelompok kecil di dalam lingkungan kerja.

Persepsi dan praktik awal pendekatan negosiasi di kalangan pustakawan menunjukkan pemahaman yang cenderung terbatas pada konsep negosiasi formal. Sebagian besar pustakawan memahami negosiasi secara intuitif sebagai upaya untuk mencapai "kompromi" atau "mencari jalan tengah," namun belum banyak yang memiliki pemahaman mendalam mengenai konsep negosiasi integratif atau distributif yang terstruktur. Dalam interaksi dengan pengguna, strategi negosiasi informal yang umum digunakan adalah pendekatan akomodatif, di mana pustakawan berusaha memenuhi permintaan pengguna sebisa mungkin, atau kolaborasi sederhana dengan menawarkan alternatif jika permintaan awal tidak dapat dipenuhi. Sementara itu, dalam interaksi antar staf atau dengan atasan, strategi penghindaran seringkali dipilih untuk konflik-konflik minor, dan kompromi menjadi pilihan jika diskusi tidak dapat dihindari. Diskusi terbuka yang bertujuan untuk mencapai solusi win-win masih jarang dipraktikkan secara sistematis, dan peran kepala

perpustakaan seringkali menjadi mediator informal dalam menyelesaikan perselisihan. Meskipun demikian, hampir semua partisipan kualitatif

menyadari dan mengakui bahwa penguasaan keterampilan negosiasi yang lebih baik akan memberikan manfaat signifikan dalam menangani keluhan pengguna, menyelesaikan konflik internal secara efektif, serta dalam upaya mengadvokasikan kebutuhan sumber daya kepada pihak manajemen.

HASIL KUANTITATIF (ANALISIS PENDEKATAN NEGOSIASI DAN DAMPAKNYA)

Berdasarkan temuan kualitatif, kuesioner disebarkan kepada 180 pustakawan dan 350 pengguna layanan dari 10 perpustakaan (4 PT, 4 Umum, 2 Khusus) yang berpartisipasi.

TABEL 1
Deskripsi Statistik Variabel Penelitian

Variabel Penelitian	Statistik Deskriptif
Tingkat Stres Kerja Pustakawan	
Rata-rata Skor Stres Kerja	3.68 (Skala 5)
Stresor Beban Kerja	Mean = 4.12
Stresor Tuntutan Pengguna	Mean = 3.98
Frekuensi dan Intensitas Konflik	
Konflik dengan Pengguna	2-3 kali per minggu
Konflik dengan Rekan Kerja	1-2 kali per bulan
Intensitas Konflik Rata-rata	Mean = 3.15
Penggunaan Strategi Negosiasi	
Strategi Kompromi	Mean = 3.85
Strategi Akomodasi	Mean = 3.70
Strategi Negosiasi Integratif	Mean = 3.10
Kualitas Layanan Perpustakaan (Persepsi Pengguna)	
Skor Rata-rata Kualitas Layanan	3.55 (Skala 5)
Dimensi 'Reliability'	Mean = 3.80
Dimensi 'Responsiveness'	Mean = 3.25

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

Hasil analisis kuantitatif terhadap 180 pustakawan dan 350 pengguna dari 10 perpustakaan menunjukkan gambaran yang menarik mengenai variabel-variabel penelitian. Tingkat stres kerja pustakawan berada pada kategori sedang hingga tinggi dengan skor rata-rata 3.68 dari skala 5. Beban kerja yang tinggi (Mean=4.12) dan tuntutan pengguna yang beragam (Mean=3.98) menjadi penyumbang utama stres di kalangan pustakawan.

Dalam hal konflik, rata-rata pustakawan mengalami interaksi konflikual dengan pengguna sebanyak 2 hingga 3 kali dalam seminggu, sementara konflik dengan rekan kerja terjadi lebih jarang, yaitu sekitar 1 hingga 2 kali per bulan. Intensitas konflik secara umum dinilai sedang dengan skor rata-rata 3.15. Terkait dengan penggunaan strategi negosiasi, kompromi (Mean=3.85) dan akomodasi (Mean=3.70) menjadi strategi yang paling sering diterapkan dalam menghadapi konflik. Sementara itu, penggunaan strategi negosiasi integratif atau *problem-solving* tercatat lebih rendah dengan skor rata-rata 3.10. Dari perspektif pengguna, kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan dinilai "cukup baik" dengan skor rata-rata 3.55 dari skala 5. Dimensi 'Reliability' (keandalan) mendapatkan penilaian tertinggi (Mean=3.80), sedangkan dimensi 'Responsiveness' (daya tanggap) memperoleh skor terendah (Mean=3.25).

Analisis statistik terhadap data yang terkumpul dari 180 pustakawan dan 350 pengguna di 10 perpustakaan menunjukkan beberapa poin penting. Tingkat stres kerja pustakawan secara umum berada pada kategori sedang hingga tinggi, dengan skor rata-rata

3.68 dari skala 5. Beban kerja yang berlebihan (Mean=4.12) dan tingginya tuntutan dari pengguna (Mean=3.98) teridentifikasi sebagai sumber stres utama. Dalam hal frekuensi konflik, pustakawan rata-rata menghadapi konflik dengan pengguna sebanyak 2 sampai 3 kali per minggu, sementara konflik dengan rekan kerja terjadi lebih jarang, sekitar 1 sampai 2 kali per bulan. Intensitas konflik yang terjadi cenderung berada pada tingkat sedang dengan skor rata-rata 3.15. Ketika menghadapi konflik, strategi negosiasi yang paling sering digunakan oleh pustakawan adalah kompromi (Mean=3.85) dan akomodasi (Mean=3.70), sedangkan strategi negosiasi integratif yang berfokus pada pemecahan masalah kurang dominan (Mean=3.10). Dari sudut pandang pengguna, kualitas layanan perpustakaan dinilai cukup baik dengan skor rata-rata 3.55 dari skala 5. Dimensi keandalan layanan (Reliability) mendapatkan penilaian tertinggi

(Mean=3.80), sementara dimensi daya tanggap (Responsiveness) dinilai paling rendah (Mean=3.25).

TABEL 2
Hasil Analisis Hubungan Antar Variabel

No.	Hubungan Antar Variabel	Koefisien Korelasi (r)/Beta	Nilai P
1.	Stres Kerja Pustakawan & Frekuensi Konflik Interpersonal	0.52	< 0.01
2.	Stres Kerja Pustakawan & Kualitas Layanan (Rata-rata)	-0.45	< 0.01
3.	Frekuensi Konflik & Kualitas Layanan (Rata-rata)	-0.49	< 0.01
4.	Negosiasi Integratif & Kualitas Layanan (setelah kontrol)	0.28	< 0.01
5.	Negosiasi Integratif & Tingkat Stres Kerja	-0.35	< 0.01
6.	Negosiasi Integratif & Intensitas	-0.30	< 0.01
Konflik			
7.	Uji Beda (ANOVA)	$F(2, 177) = 6.78$	< 0.01
8.	Kualitas Layanan (Integratif vs. Lainnya)	Signifikan Lebih Tinggi	< 0.01
9.	Kepuasan Kerja (Integratif vs. Lainnya)	Signifikan Lebih Tinggi	< 0.01

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

Analisis korelasi Pearson mengungkapkan adanya hubungan positif yang signifikan antara tingkat stres kerja pustakawan dan seberapa sering mereka mengalami konflik interpersonal ($r = 0.52$, $p < 0.01$). Sebaliknya, tingkat stres kerja pustakawan menunjukkan korelasi negatif yang signifikan dengan seluruh dimensi kualitas layanan perpustakaan (rata-rata $r = -0.45$, $p < 0.01$), mengindikasikan bahwa semakin tinggi stres kerja pustakawan, semakin rendah persepsi kualitas layanan dari pengguna. Frekuensi terjadinya konflik, baik dengan pengguna maupun antar staf, juga berkorelasi negatif secara signifikan dengan kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna (rata-rata $r = -0.49$, $p < 0.01$).

Lebih lanjut, analisis regresi berganda menunjukkan bahwa penggunaan strategi negosiasi integratif oleh pustakawan memiliki peran penting dalam meningkatkan persepsi kualitas layanan dari sisi pengguna ($\beta = 0.28$, $p < 0.01$), bahkan setelah mengontrol tingkat stres dan frekuensi konflik. Menariknya, pustakawan yang cenderung menggunakan strategi negosiasi integratif melaporkan tingkat stres yang lebih rendah ($r = -0.35$, $p < 0.01$) dan intensitas konflik yang lebih rendah ketika konflik terjadi ($r = -0.30$, $p < 0.01$). Hasil uji beda (ANOVA) juga memperkuat temuan ini, di mana kelompok pustakawan yang dominan menggunakan pendekatan negosiasi integratif menunjukkan skor kualitas layanan (berdasarkan laporan pengguna yang mereka layani) dan tingkat kepuasan kerja yang secara signifikan lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok pustakawan yang lebih sering menggunakan strategi menghindar atau akomodatif ($F(2, 177) = 6.78$, $p < 0.01$ untuk kualitas layanan).

INTEGRASI DAN PEMBAHASAN SINGKAT HASIL PENELITIAN

Integrasi temuan kualitatif dan kuantitatif dalam penelitian ini memberikan pemahaman yang komprehensif dan mendalam mengenai dinamika stres kerja, konflik, dan peran negosiasi dalam konteks perpustakaan di Indonesia. Tahap kualitatif, melalui eksplorasi mendalam, berhasil mengidentifikasi akar permasalahan stres dan konflik yang dialami pustakawan secara spesifik. Tekanan beban kerja yang berlebihan, tuntutan pengguna yang beragam, serta keterbatasan sumber daya muncul sebagai stresor utama

yang konsisten. Selain itu, tahap ini juga menyoroti pemahaman dan praktik negosiasi yang masih cenderung informal di kalangan pustakawan, didominasi oleh pendekatan kompromi dan akomodasi.

Temuan kualitatif ini kemudian diperkuat dan diukur secara kuantitatif. Data statistik menunjukkan tingkat stres kerja pustakawan yang berada pada kategori sedang hingga tinggi, serta frekuensi konflik yang cukup sering terjadi. Korelasi negatif yang signifikan antara tingkat stres dan frekuensi konflik dengan persepsi kualitas layanan oleh pengguna

mengindikasikan adanya dampak nyata dari tekanan kerja dan interaksi konflikual terhadap efektivitas layanan perpustakaan. Hal ini menggarisbawahi urgensi untuk mengidentifikasi dan menerapkan solusi yang efektif guna mengatasi permasalahan ini.

Secara khusus, analisis terhadap peran pendekatan negosiasi memberikan wawasan yang menjanjikan. Meskipun praktik negosiasi integratif belum menjadi kebiasaan di kalangan pustakawan Indonesia, sebagaimana terungkap dalam kedua tahap penelitian, data kuantitatif secara jelas menunjukkan manfaat dari pendekatan ini. Pustakawan yang lebih sering menggunakan strategi negosiasi integratif cenderung melaporkan tingkat stres yang lebih rendah dan kemampuan yang lebih baik dalam mengelola intensitas konflik. Lebih penting lagi, penggunaan negosiasi integratif secara signifikan berkorelasi positif dengan persepsi kualitas layanan yang lebih tinggi dari pengguna.

Temuan ini secara signifikan mengisi kesenjangan penelitian yang ada. Penelitian sebelumnya mungkin telah meneliti stres dan konflik di lingkungan perpustakaan, namun studi ini secara spesifik menyoroti peran strategis negosiasi integratif dalam konteks Indonesia. Hasil penelitian ini mengimplikasikan bahwa pengembangan keterampilan negosiasi integratif pada pustakawan dapat menjadi intervensi yang efektif untuk meningkatkan kesejahteraan mereka sekaligus meningkatkan kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan.

Untuk memahami temuan ini lebih mendalam, kita dapat menghubungkannya dengan teori-teori yang relevan. teori stres transaksional (Lazarus & Folkman, 1984) menjelaskan bahwa stres muncul dari interaksi antara individu dan lingkungannya, di mana individu melakukan penilaian terhadap stresor dan sumber daya coping yang dimilikinya. Beban kerja yang tinggi dan tuntutan pengguna dapat dipersepsikan sebagai stresor oleh pustakawan. Ketika pustakawan merasa tidak memiliki sumber daya yang cukup (misalnya, keterampilan negosiasi yang efektif) untuk mengatasi stresor ini, mereka akan mengalami tingkat stres yang lebih tinggi. Temuan penelitian ini

mendukung teori ini dengan menunjukkan bahwa pustakawan yang memiliki keterampilan negosiasi integratif (sebagai salah satu bentuk sumber daya coping) cenderung mengalami stres yang lebih rendah. Mereka mampu mengubah interaksi yang berpotensi konfliktual menjadi situasi yang lebih terkontrol dan solutif, sehingga mengurangi persepsi ancaman dan meningkatkan rasa efikasi diri.

Selanjutnya, teori konflik realistik (Sherif, 1966) menjelaskan bahwa konflik antar kelompok seringkali muncul akibat persaingan atas sumber daya yang terbatas atau tujuan yang tidak sejalan. Dalam konteks perpustakaan, konflik dengan pengguna terkait ketersediaan koleksi atau aturan layanan dapat dijelaskan melalui teori ini. Demikian pula, konflik internal antar staf terkait pembagian tugas atau sumber daya juga relevan dengan perspektif ini. Temuan penelitian menunjukkan bahwa frekuensi konflik, baik dengan pengguna maupun antar staf, berkorelasi negatif dengan kualitas layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa konflik yang tidak terselesaikan secara efektif dapat menghambat kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan yang optimal, yang pada akhirnya menurunkan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan.

Teori negosiasi integratif dan distributif (Walton & McKersie, 1965) memberikan kerangka kerja untuk memahami pendekatan negosiasi yang berbeda. Negosiasi distributif berfokus pada hasil menang-kalah, di mana keuntungan satu pihak berarti kerugian pihak lain. Sebaliknya, negosiasi integratif berupaya mencari solusi yang saling menguntungkan (win-win) dengan mengidentifikasi kepentingan bersama dan menciptakan nilai baru. Temuan penelitian ini secara jelas mendukung pentingnya negosiasi integratif dalam konteks perpustakaan. Pustakawan yang menggunakan strategi ini cenderung lebih berhasil dalam mengelola konflik (intensitas konflik yang lebih rendah) dan pada akhirnya berkontribusi pada persepsi kualitas layanan yang lebih tinggi dari pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa dengan berfokus pada pemahaman kebutuhan dan kepentingan semua pihak (pengguna, rekan kerja, manajemen), pustakawan dapat mencapai solusi yang lebih berkelanjutan dan memuaskan, yang tidak

hanya menyelesaikan konflik tetapi juga membangun hubungan yang lebih positif.

Terakhir, model kualitas layanan SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Temuan penelitian menunjukkan bahwa stres kerja dan frekuensi konflik berkorelasi negatif dengan kualitas layanan secara keseluruhan. Secara spesifik, dimensi '*Responsiveness*' (daya tanggap) mendapatkan skor terendah dari persepsi pengguna. Hal ini mungkin terkait dengan tekanan kerja dan konflik yang dialami pustakawan yang dapat menghambat kemampuan mereka untuk memberikan layanan yang cepat dan efektif. Di sisi lain, penggunaan negosiasi integratif berkorelasi positif dengan persepsi kualitas layanan yang lebih tinggi. Hal ini dapat dijelaskan bahwa ketika pustakawan mampu bernegosiasi secara efektif, mereka lebih mungkin untuk memahami kebutuhan pengguna, memberikan solusi yang tepat, dan membangun rasa percaya dan empati, yang pada akhirnya meningkatkan persepsi pada dimensi-dimensi SERVQUAL.

Secara keseluruhan, integrasi temuan kualitatif dan kuantitatif, yang didukung oleh teori-teori yang relevan, memberikan bukti kuat bahwa stres kerja dan konflik merupakan tantangan signifikan dalam lingkungan perpustakaan di Kota Medan dan berdampak negatif pada kualitas layanan. Namun, penelitian ini juga menyoroti peran positif dan menjanjikan dari pendekatan negosiasi integratif. Pengembangan keterampilan negosiasi integratif pada pustakawan bukan hanya dapat membantu mereka mengelola stres dan konflik dengan lebih efektif, tetapi juga secara langsung berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan perpustakaan dari perspektif pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan perlunya intervensi dan pelatihan yang berfokus pada pengembangan keterampilan negosiasi integratif bagi pustakawan di Kota Medan khususnya dan Indonesia pada umumnya sebagai strategi untuk meningkatkan kesejahteraan staf dan kualitas layanan perpustakaan.

KESIMPULAN

Dinamika stres kerja dan konflik merupakan permasalahan signifikan di lingkungan perpustakaan di Kota Medan yang secara negatif mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Penelitian yang mengintegrasikan temuan kualitatif dan kuantitatif ini mengidentifikasi beban kerja berlebih, tuntutan pengguna, dan keterbatasan sumber daya sebagai sumber utama stres dan konflik. Meskipun praktik negosiasi integratif belum umum, temuan menunjukkan bahwa pustakawan yang menggunakan pendekatan ini cenderung memiliki tingkat stres yang lebih rendah, kemampuan mengelola konflik yang lebih baik, dan berkontribusi pada persepsi kualitas layanan yang lebih tinggi dari pengguna. Temuan ini didukung oleh teori stres transaksional, Teori Konflik Realistik, teori negosiasi integratif dan distributif, serta model kualitas layanan SERVQUAL. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan implementasi intervensi dan pelatihan keterampilan negosiasi integratif bagi pustakawan sebagai strategi yang efektif untuk meningkatkan kesejahteraan staf dan kualitas layanan perpustakaan di Kota Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, S. P., Silviana, M., Wijaya, Y., Farahdiba, I., Aprilyani, R., Arini, D. P., Fahlevi, R., & Sholichah, I. F. (2022). *Psikologi klinis*. PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Ekawarna. (2019). Manajemen Konflik dan Stres. In B. S. Fatmawati (Ed.), *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). PT. Bumi Aksara.
http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsociurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Kurniawan, M. A., & Wijayanti, T. (2023). Implementation of The Madrasah Movement in Heart Towards a Culture of Achievement in Realizing The Profile of Pancasila. *Jurnal Civicus*, 23(1), 19–30.
- Lazarus, R. ., & Folkman, S. (1984). *Stress appraisal and coping*. Springer Publishing Company.Inc.
- Nawantara, R. D. (2017). *Interpersonal Conflict Resolution Skill (Solusi Konstruktif Bagi Komunikasi Interpersonal Siswa)* (pp. 179–187). Universitas Ahmad Dahlan.
- Novian, G. N., & Jumino. (2020). Stres Kerja Para Pustakawan Di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(2), 9.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/29983>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing*, 64(1), 1237.
- Rahmawati, W., & Susanto, A. (2022). Implementasi Inovasi Sebagai Bagian Nilai Organisasi Badan Narkotika Nasional Daerah Istimewa Yogyakarta. *Eqien - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(04), 378–387.
<https://doi.org/10.34308/eqien.v11i04.1269>
- Risparyanto, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan dan Aktivitas Kegiatan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Era 4.0. *UNILIB : Jurnal Perpustakaan*, 13(2), 89–100.
<https://doi.org/10.20885/unilib.vol13.iss2.art4>
- Sari, P. H., & Putra, B. R. (2019). *Manajemen Personalia*. Ghalia Indonesia.
- Setyowati, I. (2019). *Komunikasi Interpersonal Pegawai Perpustakaan*. Universitas Negeri Semarang.
- Sherif, M. (1966). *The Psychology of Social Norm*. Houghton Mifflin Boston.
- Ulpa, S. (2018). *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam.
- Walton, R. E., & McKersie, R. B. (1965). *A behavioral Theory of Labor. Negotiations: An Analysis of a Social Interaction System*. McGraw-Hill.