

## Komunikasi antarbudaya pustakawan dan pengguna di Perpustakaan Umum Kota Medan = Intercultural communication librarians and users in Medan Public Library

Abdi Mubarak Syam, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20426482&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini membahas tentang "Komunikasi Antarbudaya Pustakawan dan Pengguna" di Perpustakaan Umum Kota Medan, tujuannya adalah untuk memahami komunikasi antarbudaya terjadi antara pustakawan dan pengguna dan juga mengetahui faktor yang menghambat jalannya komunikasi antarbudaya antara pustakawan dan pengguna di perpustakaan tersebut agar komunikasi dapat terjalin dengan baik tanpa adanya kesalahpahaman yang disebabkan oleh perbedaan budaya, sehingga kebutuhan informasi pengguna tercukupi.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, yaitu menggambarkan fenomena pustakawan dalam melayani pengguna yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda sebagai pengalaman hidupnya, selain itu fenomena tersebut memiliki keunikan dan perbedaan dari setiap individu sehingga melalui pendekatan fenomenologi ini diharapkan memperoleh pemahaman yang mendalam tentang pengalaman pustakawan dalam berkomunikasi dan melayani pengguna yang berbeda latar belakang budaya.

Hasil yang dicapai adalah ditemukannya faktor penghambat seperti penafsiran gaya berbicara (logat) yang dinilai keras oleh sebagian pengguna kepada pustakawan begitu juga sebaliknya, dan adanya unsur diskriminatif terhadap salah satu marga atau etnis tertentu.

.....This research discusses about "Intercultural Communication Librarians and Users" in Public Library Medan. The goal is to understand intercultural communication that happen between librarians and users and also determine the factors that obstruct intercultural communication between librarians and users in the library so that communication can be established without misunderstanding caused by cultural differences so that the users's information needs met.

This study is qualitative research with phenomenological approach, which describes the phenomenon of librarians in serving users who have different cultural backgrounds as the experience of his life, other than that the phenomenon has a uniqueness and diversity of each individual so through a phenomenological approach is expected to a gain a deep understanding of the experience of librarians in communicating and serving users with different background culture.

The result is the discovery of inhibiting factors such as the interpretation of the style of speech (accent) were rated harsh for some users to the librarian and vice versa, and the discriminatory element to one clan or ethnic origin.