

Laporan Penelitian



**Multikulturalisme di Perpustakaan Umum Kota
Medan: Ditinjau Dari Aspek Komunikasi
Antarbudaya Pustakawan dan Pengguna**

Karya Ilmiah untuk Melengkapi Syarat Pengajuan
Kenaikan Pangkat pada Fakultas Ilmu Sosial UIN
Sumatera Utara Medan Program Studi Ilmu
Perpustakaan

Oleh:

ABDI MUBARAK SYAM, M.HUM.

NIP. 19900622 201903 1 011

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang “Multikulturalisme di perpustakaan umum kota Medan: Ditinjau dari aspek komunikasi antarbudaya pustakawan dan pengguna, 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.

Kata kunci: Komunikasi Antarbudaya, Pustakawan dan Pengguna, Budaya, Perpustakaan Umum.

ABSTRACT

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 inhibitng 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.

Keywords: Intercultural Communication, Librarians and Users, Culture, Public Library.

SURAT REKOMENDASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa peneliti saudara:

Nama	: Abdi Mubarak Syam, M.Hum.
NIP	: 19900622 201903 1 011
Tempat, Tanggal Lahir	: Langsa, 22 Juni 1990
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Agama	: Islam
Pangkat/Golongan	: Penata Muda (III/b)
Unit Kerja	: Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan
Judul Penelitian	: Multikulturalisme di Perpustakaan Umum Kota Medan: Ditinjau dari Aspek Komunikasi Antarbudaya Pustakawan dan Pengguna

Telah memenuhi syarat sebagai suatu karya ilmiah, setelah membaca dan memberikan masukan saran-saran terlebih dahulu.

Demikian surat rekomendasi ini diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Medan, 08 Pebruari 2021
Konsultan,

Dra. Retno Sayekti, M.LIS.
NIP. 19691228 199503 2 002

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan ilmu pengetahuannya kepada para hambaNya. Atas karunia dan pertolonganNya juga sehingga Laporan penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam tidak lupa disampaikan keharibaan Nabi Muhammad SAW, yang diturunkan Allah SWT kepada ummat, sebagai rahmatan lil alamin dan menjadi uswatun hasanah bagi setiap muslim beriman

Laporan penelitian ini berjudul “Multikulturalisme di Perpustakaan Umum Kota Medan: Ditinjau dari Aspek Komunikasi Antarbudaya Pustakawan dan Pengguna”. Disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh jabatan fungsional dosen dalam bidang Ilmu Perpustakaan di Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang terlibat dalam membantu penyelesaian laporan penelitian ini. Laporan penelitian ini jugak tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karen itu, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca, sehingga hasil penelitian ini bisa disempurnakan lagi di masa mendatang.

Akhirnya, segala sesuatunya kembali kita serahkan kepada Allah SWT. Semoga laporan penelitian yang sederhana ini dapat menambah wawasan mahasiswa dan berguna bagi ilmu pengetahuan.

Medan, 08 Pebruari 2021
Penyusun,

Abdi Mubarak Syam, M.Hum.
NIP. 19900622 201903 1 011

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
SURAT REKOMENDASI.....	iv
PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Metode Penelitian.....	7
TINJAUAN LITERATUR	
2.1 Komunikasi Antarbudaya	8
2.2 Unsur-unsur Budaya yang Mempengaruhi Komunikasi Antarbudaya	13
2.2.1 Sistem-sistem Kepercayaan, Nilai dan Sikap.....	14
2.2.2 Pandangan Dunia (<i>World View</i>).....	15
2.2.3 Organisasi Sosial	16
2.3 Hambatan Dalam Komunikasi Antarbudaya	17
2.4 Perpustakaan Umum.....	17
2.4.1 Pengertian Perpustakaan Umum	18
2.4.2 Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Umum	21
2.4.3 Pustakawan dan Pengguna	23
2.4.4 Pelayanan Perpustakaan Umum	23
METODE PENELITIAN	
3.1 Penelitian Kualitatif.....	27
3.2 Metode Fenomenologi.....	28
3.3 Informan Penelitian	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5 Teknik Analisis Data.....	32
PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Masyarakat Kota Medan	34
4.2 Gambaran Perpustakaan Umum Kota Medan	37
4.3 Karakteristik Para Informan.....	40
4.4 Praktik Komunikasi Antarbudaya di Perpustakaan Umum Kota Medan.....	44
4.4.1 Upaya Pustakawan Mencairkan Suasana Lewat Candaan.....	44
4.4.2 Sikap Percaya Diri dalam Melayani Pengguna	47

4.4.3 Status Sosial Sebagai Power Pustakawan	50
4.4.4 Penerapan Komunikasi Bersifat Keterbukaan	52
4.4.5 Bentuk Multikultural di Perpustakaan Umum Kota Medan	54
4.4.6 Stereotipe Pustakawan Terhadap Etnis Cina	58
4.5 Nilai-Nilai Komunikasi Antarbudaya di Perpustakaan Umum Kota Medan.....	60
4.5.1 Nilai Kepercayaan Diri	60
4.5.2 Nilai Kesetaraan	61
4.5.3 Nilai Empati	63
 KESIMPULAN	
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Budaya sebagai alat untuk memahami perilaku manusia atau orang lain seringkali tidak dimaksimalkan manfaatnya. Mestinya perspektif yang objektif harus digunakan untuk mengimbangi subyektifitas dalam memandang perbedaan budaya. Budaya muncul bukan karena kebetulan saja. Budaya merupakan hasil proses adaptif manusia terhadap lingkungannya baik fisik dan biologisnya. Lalu diturunkan, diwariskan pada keturunannya terus menerus hingga tidak disadari dari mana asal warisan kebijaksanaan tersebut. Hal ini menyebabkan individu cenderung untuk menerima dan mempercayai apa yang dikatakan oleh budaya mereka. Mereka sering mengabaikan makna, validitas dan objektivitas dari budaya yang mereka miliki.

Dalam kehidupan yang multikultural seperti di Indonesia, perlu untuk memahami apa yang terjadi dan mengembangkan kemampuan untuk mengatasi permasalahan budaya. Semakin kita mengenal budaya orang lain, semakin terampil kita memperkirakan ekspektasi orang lain dan memenuhi eskpektasi tersebut. Jika hal ini berhasil maka pencapaian tujuan dalam kehidupan akan terwujud sesuai dengan target. Kunci pokok yang dapat mengantarkan kita ke dalam tujuan besar tersebut diperlukan pemahaman akan perbedayaan budaya yang ada dan mendasari latar belakang perilaku seseorang dan pemahaman akan sebuah komunikasi antar budaya di antara pelaku komunikasi tersebut.

Komunikasi antarbudaya merupakan situasi yang terjadi apabila produsen pesan adalah anggota suatu budaya dan penerima pesannya adalah anggota suatu budaya lainnya (Mulyana & Rakhmat (ed): 2006). Dengan kata lain terjadinya komunikasi lintas budaya. Dalam keadaan demikian, kita segera dihadapkan kepada masalah-masalah yang ada dalam situasi dimana suatu pesan disandi dalam suatu budaya dan harus disandi balik dalam budaya lain.

Setiap budaya memiliki sistem nilai yang berbeda satu dengan yang lain. Budaya memiliki sistem nilainya masing-masing. Oleh karena setiap budaya memiliki sistem nilai yang berbeda satu sama lain cenderung dapat menjadi penentu tujuan hidup yang berbeda pula. Cara setiap orang berkomunikasi tergantung kepada budayanya, baik itu bahasa, aturan dan norma-norma. Budaya memiliki tanggung jawab atas seluruh perbendaharaan perilaku komunikatif dan makna yang dimiliki setiap orang. Konsekuensinya, perbendaharaan yang dimiliki oleh dua orang yang berbeda budaya akan berbeda pula, hal ini dapat menimbulkan berbagai macam kesulitan.

Kesulitan komunikasi yang dihadapi oleh setiap individu disebabkan oleh perbedaan ekspektasi kultural masing-masing. Perbedaan ekspektasi budaya dapat berakibat fatal. Perbedaan ekspektasi kultural tersebut sekurang-kurangnya dapat mengakibatkan komunikasi antara individu menjadi tidak lancar, timbul perasaan tidak nyaman, bahkan dapat terjadi kesalahpahaman antara individu yang melakukan komunikasi.

Kesalahpahaman tersebut sering terjadi ketika seseorang melakukan komunikasi dengan seseorang yang memiliki budaya yang berbeda. Problem utamanya adalah setiap individu memiliki kecenderungan menganggap bahwa budayanya sebagai suatu keharusan dan tidak dipersoalkan lagi (Mulyana & Rakhmad (ed), 2003: vii). Setiap orang akan menjadikan budayanya sebagai tolak ukur atau standarisasi untuk mengukur budaya yang lain.

Salah satu wadah yang memiliki potensi besar terjadinya bentuk aktivitas komunikasi antarbudaya dapat diamati di perpustakaan sebagai tempat layanan publik. Di perpustakaan umum akan sangat banyak terjadi komunikasi antarbudaya, hal itu disebabkan perpustakaan umum merupakan salah satu layanan publik tempat berkumpulnya semua lapisan masyarakat dari berbagai latar belakang budaya (etnis, suku, bahasa dsb). Seperti misalnya pengguna etnis A sedang berkomunikasi dengan pustakawan etnis B terkait dengan pencarian informasi. Sering terjadi kesulitan ketika berkomunikasi seperti logat dan bahasa yg kurang dimengerti atau yang dapat menyebabkan perselisihan, atau karena karakter yang berbeda diantara keduanya, sehingga terjadi kesulitan atau kesalahpahaman atas pesan

yang diterima, atau seperti misalnya pustakawan yang lebih dekat dengan pengguna yang memiliki etnis yang sama sehingga komunikasi yang terjalin lebih lancar. Pustakawan dan pengguna yang memiliki etnis atau suku yang sama memiliki hubungan kekerabatan yang erat, seperti misalnya etnis Batak atau Mandailing yang masih lekat dengan budaya kekerabatan yang erat dengan marga yang sama diantara mereka. Hal itu terjadi ketika pengguna yang memiliki marga yang sama dengan pustakawan lebih mudah berkomunikasi dalam artian informasi yang dibutuhkan pengguna dengan tanggap direspon oleh pustakawan dikarenakan hubungan kekerabatan diantara keduanya dibandingkan dengan pengguna suku Jawa misalnya ketika berkomunikasi dengan pustakawan etnis Batak akan menjadi sulit.

Oleh karena itu, komunikasi antarbudaya penting untuk dipahami agar pesan yang disampaikan oleh sumber dapat diterima dengan baik oleh si penerima yang keduanya memiliki latar belakang budaya yang berbeda, sehingga tidak terjadi kesulitan dan kesalahpahaman dalam menangkap pesan yang diterima ketika melakukan komunikasi antarbudaya. Hubungan antara budaya dan komunikasi penting dipahami untuk memahami komunikasi antarbudaya.

Kenyataan di lapangan secara umum memperlihatkan bahwa perilaku komunikasi yang terjadi antara latar belakang budaya berbeda menjadi kendala ketika berkomunikasi. Perbedaan bahasa dan logat yang dibawa oleh budaya dan karakter masing-masing menjadi sulit untuk memahami pesan yang diberikan. Misalnya saja suku Batak dengan gaya bicara dan logat yang keras membuat individu yang tidak memahami akan salah faham bahkan marah. Kesulitan seperti itu membuat kesalahpahaman dalam mencerna pesan yang diberikan dan tidak jarang terjadi perselisihan. Solusi yang biasanya dilakukan adalah dengan berusaha untuk saling memahami dan mengerti bahwa mereka berbeda dan berusaha untuk menghindari hal-hal yang buruk (Abdul Majid, 2014)

Berbicara mengenai komunikasi antarbudaya, Turnomo Rahardjo¹ dalam penelitian *Menghargai Perbedaan Kultural* tahun 2005 telah membahas tentang komunikasi antarbudaya yang terjadi di kelurahan Sudiroprajan, Surakarta. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penggunaan instrumen wawancara mendalam, serta kuesioner dan *show card*. Penelitian ini menerapkan prinsip triangulasi, yaitu penggabungan metode kuantitatif dan kualitatif. Analisis terhadap data hasil survey tentang efektivitas komunikasi antara etnis Cina dan etnis Jawa dilakukan dengan membandingkan nilai rata-rata hitung (*mean*). Sedangkan analisis untuk data kualitatif mengacu pada metode fenomenologi.

Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan lingkungan pemukiman warga sudiroprajan yang relatif membaaur antar etnis cina dan jawa yang membuat kedua etnis tidak dapat menghindari dari interaksi. Kemudian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terciptanya integrasi sosial di wilayah Sudiroprajantidak semata-mata karena masyarakat menyadari. Namun, lingkungan perumahan atau bangunan perumahan yang dihuni oleh masing-masing keluarga memberikan kemungkinan bagi warga etnis Cina dan warga etnis Jawa untuk melakukan komunikasi antarbudaya dengan baik.

Jurnal yang dilakukan oleh Abdul Majid² pada tahun 2014 yaitu *Pasar Sebagai Sarana Komunikasi Antarbudaya (Studi Deskriptif Pedagang Pasar Segiri Samarinda)* membahas tentang perilaku komunikasi antarbudaya di pasar Segiri, yang dimana pasar segiri merupakan pasar yang para pedagangnya berasal dari bermacam-macam suku yang ada di Indonesia. Jenis penelitian tersebut merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan

¹ Dr. Turnomo Rahardjo merupakan Doktor Ilmu Komunikasi lulusan FISIP UI tahun 2004. Lahir di Semarang pada tahun 1960. Beliau mengawali pendidikan di UNDIP jurusan Ilmu Komunikasi tahun 1986. Telah Melakukan sejumlah penelitian dengan judul: *Mindfulness Dalam Komunikasi Antar Etnis* tahun 2004; *Analisis wacana: Kekerasan Terhadap Wanita Dalam Cerita Rakyat Indonesia* th. 2001; *Bahasa Politik dan Konflik Kekuasaan* tahun. 1997

² Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: lee.majid@yahoo.com

kepustakaan. Teknik analisis data menggunakan analisis data model interaktif, yaitu reduksi data, penyajian data, menarik kesimpulan/verifikasi.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa perbedaan budaya yang ada dan bahasa yang berbeda menjadi hal yang cukup mendasar dalam penyesuaian interaksi antar pedagang. Para pedagang mengalami kendala ketika berkomunikasi dengan sesama pedagang yang berbeda budaya. Kendalanya adalah bahasa yang berbeda, budaya dan karakter suku pedagang yang berbeda membuat mereka sulit untuk berkomunikasi dan memahami komunikasi. Kesalahpahaman juga sering terjadi dikarenakan logat dan bahasa dari setiap suku pedagang yang berbeda. Solusi yang mereka lakukan adalah menyesuaikan diri dengan lingkungan dan memahami bahwa mereka berbeda. Hasil penelitian juga diperlihatkan dari sisi komunikasi nonverbal yang terjadi antar pedagang di pasar segiri yaitu dengan menggunakan bahasa isyarat seperti bahasa tubuh atau gerakan tubuh saat berinteraksi satu sama lain atau juga dengan bantuan menggunakan suatu alat. Untuk mengurangi kesalahpahaman mereka melakukannya dengan berulang-ulang agar penerima memahami pesan yang disampaikan.

Seperti yang telah dikemukakan bahwa perpustakaan umum kota Medan merupakan salah satu tempat yang berpotensi terjadinya komunikasi antarbudaya dikarenakan pengunjung perpustakaan umum kota Medan berasal dari beraneka ragam suku yang menetap di kota Medan, begitu juga dengan pustakawan yang bertugas di perpustakaan tersebut. Berdasarkan data pengunjung, sekitar 100-150 orang pengunjung perpustakaan perharinya adalah dari kalangan anak-anak, pelajar, mahasiswa dan pegawai instansi pemerintah³.

Hal inilah yang semakin mendorong peneliti untuk melihat sejauh mana budaya menjadi sebuah topik yang terjadi dalam komunikasi antarbudaya di perpustakaan umum Kota Medan.

³ Data bersumber dari Sistem Informasi Perpustakaan Umum Kota Medan, Desember 2014

1.2 Rumusan Masalah

Perpustakaan Umum kota Medan memiliki pengunjung dari berbagai suku atau etnis di kota Medan. Mereka saling melakukan komunikasi dengan pustakawan yang memiliki etnis yang berbeda terkait informasi yang dibutuhkan. Tidak jarang terjadi kesulitan dan kesalahpahaman yang disebabkan oleh perbedaan budaya di antara keduanya ketika berkomunikasi. Oleh karena itu penting untuk diteliti:

1. Bagaimana komunikasi antarbudaya antara pustakawan dan pengguna di perpustakaan umum kota Medan
2. Faktor apa saja yang menghambat komunikasi antarbudaya di perpustakaan kota Medan

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk:

1. Memahami komunikasi antarbudaya yang terjadi di perpustakaan umum kota Medan
2. Memahami faktor yang menghambat komunikasi antarbudaya di perpustakaan kota Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Akademik:

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai masukan dalam pengembangan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, khususnya di bidang pelayanan perpustakaan yang didasarkan pada konsep komunikasi antarbudaya.

Manfaat Praktis:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi mahasiswa atau peneliti lainnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut di bidang komunikasi antarbudaya.
2. Secara umum, bermanfaat bagi setiap suku di kota Medan dalam berinteraksi.

1.5 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk memperoleh jawaban atau informasi yang mendalam tentang pendapat atau perasaan pustakawan perpustakaan umum kota Medan ketika berkomunikasi dengan pengunjung yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda (Pollit, Beck, & Hungler, 2001)

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan fenomenologi, yaitu berupaya menggambarkan fenomena pustakawan dalam melayani pengguna yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda sebagai pengalaman hidupnya, selain itu fenomena tersebut mempunyai 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.

Fokus dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi dan pemahaman secara mendalam tentang pengalaman pustakawan dalam melayani dan berkomunikasi dengan pengguna yang memiliki latar belakang budaya berbeda di perpustakaan umum kota Medan dan faktor yang menghambat dalam komunikasi antarbudaya.

BAB II

TINJAUAN LITERATUR

2.1 Komunikasi Antarbudaya

Komunikasi antarbudaya adalah komunikasi antara orang-orang yang berbeda kebudayaannya, misalnya antara suku bangsa, etnik, ras dan kelas sosial. Stewart, dalam Rumondor (1995 : 277) mengatakan bahwa komunikasi antarbudaya adalah komunikasi yang terjadi dalam suatu kondisi yang menunjukkan adanya perbedaan budaya seperti bahasa, nilai-nilai, adat, kebiasaan. Komunikasi dan kebudayaan tidak sekedar dua kata tetapi dua konsep yang tidak dapat dipisahkan, harus dicatat bahwa studi komunikasi antar budaya adalah studi yang menekankan pada efek kebudayaan terhadap komunikasi. Orang-orang memandang dunia budaya dan komunikasi mempunyai hubungan yang sangat erat. Orang berkomunikasi sesuai dengan budaya yang dimilikinya. Kapan, dengan siapa, berapa banyak hal yang dikomunikasikan sangat bergantung pada budaya dari orang-orang yang berinteraksi. Liliweri menjelaskan komunikasi antarbudaya sebagai pertukaran pesan-pesan yang disampaikan secara lisan, tertulis, bahkan secara imajiner antara dua orang yang berbeda latar belakang budaya dan merupakan pembagian pesan yang berbentuk informasi atau hiburan yang disampaikan secara lisan atau tertulis atau metode lainnya yang dilakukan oleh dua orang yang berbeda latar belakang budayanya (2004:135).

Komunikasi antarbudaya tidak dapat terlepas dari faktor-faktor budaya yang melekat pada diri individu. Budaya adalah suatu pola hidup menyeluruh. Budaya bersifat kompleks, abstrak dan luas. Dalam bahasa Sansekerta kata budaya berasal dari kata buddhayah yang berarti akal budi. Dalam filsafat Hindu, akal budi melibatkan seluruh unsur panca indera, baik dalam kegiatan pikiran (kognitif), perasaan (afektif), maupun perilaku (psikomotori). Sedangkan kata lain yang juga memiliki makna yang sama dengan budaya adalah 'kultur' yang berasal dari Romawi, cultura, biasanya digunakan untuk menyebut kegiatan manusia mengolah tanah atau bercocok tanam. Kultur adalah hasil penciptaan, perasaan dan prakarsa manusia berupa karya yang bersifat fisik maupun nonfisik (Andrik Purwasito, 2003:95).

Antropolog Hall memberikan cara efektif lain untuk mengamati perbedaan dan persamaan budaya dalam persepsi dan komunikasi. Ia mengelompokkan budaya sebagai konteks – tinggi atau konteks – rendah, tergantung dari arti apa yang datang dari ruang lingkungannya dibandingkan dengan arti dari perkataan yang diucapkan (Boston, 2000:139). Karakteristik yang termanifestasi dalam berbagai cara. Misalnya, model komunikasi masyarakat Asia (konteks–tinggi) kadang samar–samar, tidak langsung dan implisit, dimana komunikasi Barat (konteks–rendah) cenderung langsung dan eksplisit. Sebagai tambahan, seperti yang dituliskan oleh Lynch “komunikasi konteks–rendah berbicara lebih banyak, lebih cepat, dan kadang–kadang menaikkan intonasi suara mereka (Alo & Opcit:69). Ting-Toomey (1998:187) telah mengamati bahwa perbedaan komunikasi di antara budaya dengan konteks-tinggi dan konteks-rendah juga jelas dalam cara dimana keduanya mendekati konflik. Misalnya karena budaya konteks-tinggi cenderung kurang terbuka, mereka menganggap konflik berbahaya pada semua jenis komunikasi. Bagi mereka, Ting Toomey berkata “konflik harus dihadapi dengan hati–hati. Dalam komunikasi antarbudaya, juga penting mencapai apa yang komunikator dan komunikan harapkan yaitu komunikasi efektif. Komunikasi yang efektif tergantung pada tingkat kesamaan makna yang didapat partisipan yang saling bertukar pesan. Fisher berpendapat, untuk mengatakan bahwa makna dalam komunikasi tidak pernah secara total sama untuk semua komunikator, adalah dengan tidak mengatakan bahwa komunikasi adalah sesuatu yang tak mungkin atau bahkan sulit tapi karena komunikasi tidak sempurna (Gudykust dan Kim, 2002:269-270). Jadi untuk mengatakan bahwa dua orang berkomunikasi secara efektif maka keduanya harus meraih makna yang relatif sama dari pesan yang dikirim dan diterima (mereka menginterpretasikan pesan secara sama).

Pembahasan komunikasi antarbudaya hampir pasti melibatkan beberapa konsep atau mungkin istilah yang berulang-ulang. Konsep-konsep itu misalnya komunikasi, budaya, komunikasi antarbudaya, komunikasi lintas budaya, etnik dan ras, etnosentrisme, dan multikultural. (Jones & Liliweri, 2007)

- a. Etnik
 1. Pengertian Etnik

Dalam pengertian yang klasik, kelompok etnik dipandang sebagai suatu kesatuan budaya dan teritorial yang tersusun rapi dan dapat digambarkan ke dalam sebuah peta etnografi. Setiap kelompok memiliki batas-batas yang jelas (*well-defined boundaries*) memisahkan satu kelompok etnik dengan etnik lainnya. Kemudian secara *de facto* masing-masing kelompok itu memiliki budaya yang padu satu sama lain dan dapat dibedakan baik dalam organisasi, bahasa, agama, ekonomi, tradisi, maupun hubungan antar kelompok etnik, termasuk dalam pertukaran jasa dan pelayanan. Keetnikan merupakan salah satu ciri kehidupan sosial manusia yang universal, dalam artian bahwa semua anggota etnik mempunyai cara berpikir dan pola perilaku tersendiri sesuai dengan etniknya masing-masing. Satu etnik dengan etnik lainnya akan berbeda, dan tidak dapat dipaksakan untuk menjadi sama seutuhnya. Perbedaan tersebut justru sebenarnya sebuah kekayaan, keberagaman, yang dapat membuat hidup manusia menjadi dinamis serta tidak membosankan.

Jones, dalam Liliweri (2007: 14) mengemukakan bahwa etnik atau sering disebut kelompok etnik adalah sebuah himpunan manusia (subkelompok manusia) yang dipersatukan oleh suatu kesadaran atas kesamaan sebuah kultur atau subkultur tertentu, atau karena kesamaan ras, agama, asal usul bangsa, bahkan peran dan fungsi tertentu. Anggota-anggota suatu kelompok etnik memiliki kesamaan dalam hal sejarah, bahasa, sistem nilai, adat istiadat, dan tradisi.

Kelompok etnik adalah kelompok orang-orang sebagai suatu populasi yang:

1. Mampu melestarikan kelangsungan kelompok dengan berkembang pesat
2. Mempunyai nilai-nilai budaya sama dan sadar akan rasa kebersamaannya dalam suatu bentuk budaya
3. Membentuk jaringan komunikasi dan interaksi sendiri
4. Menentukan ciri kelompoknya sendiri dan diterima oleh kelompok lain serta dapat dibedakan dari kelompok populasi lain.

Antara satu etnik dengan etnik lainnya kadang-kadang juga terdapat kemiripan bahasa. Kesamaan bahasa itu dimungkinkan karena etnik-etnik tersebut memiliki kesamaan

sejarah tradisi kuno yang satu, yang mewariskan tradisi yang mirip dan bahasa yang mirip pula.

2. Komunikasi Antaretnik

Komunikasi antaretnik adalah komunikasi antar-anggota etnik yang berbeda, atau komunikasi antar-anggota etnik yang sama, tetapi mempunyai latar belakang kebudayaan/subkultur yang berbeda. Konkretnya, komunikasi antaretnik adalah proses pemahaman dan memahami antara dua orang atau lebih yang memiliki latar belakang etnis yang berbeda.

Komunikasi antaretnik merupakan bagian dari komunikasi antarbudaya. Berbicara tentang komunikasi antarbudaya berarti mengikutsertakan bagaimana proses komunikasi antaretnik yang terjadi dalam suatu kebudayaan. Begitu pun sebaliknya, jika kita membahas komunikasi antaretnik maka secara tidak langsung pembahasan itu masuk dalam ruang lingkup komunikasi antarbudaya.

Komunikasi antarbudaya adalah komunikasi antara orang-orang yang bebrbeda kebudayaannya, misalnya antara suku bangsa, etnik, ras, dan kelas sosial. Stewart, dalam Rumondor (1995: 277) mengatakan bahwa komunikasi antarbudaya adalah komunikasi yang terjadi dalam suatu kondisi yang menunjukkan adanya perbedaan budaya seperti bahasa, nilai-nilai, adat, kebiasaan.

Komunikasi dan kebudayaan memang tak dapat dipisahkan. Kata edward T. Hall, komunikasi adalah kebudayaan dan kebudayaan adalah komunikasi. Kebudayaan itu hanya dimiliki oleh manusia maka maka komunikasi itu mili manusia dan dijalankan di antara manusia. Smith, dalam Rumondor (1995: 284) menerangkan hubungan yang tak terpisahkan antara komunikasi dan kebudayaan yaitu: *Pertama*, kebudayaan merupakan suatu kode atau kumpulan peraturan yang dipelajari dan dimiliki bersama. *Kedua*, untuk mempelajari dan memiliki bersama diperlukan komunikasi, sedangkan komunikasi memerlukan kode-kode dan lambang-lambang yang harus dipelajari dan dimiliki bersama.

Korzybski, dalam Mulyana (2005: 6) mengatakan bahwa manusia mempunyai kemampuan untuk mewariskan pengetahuan dari generasi ke generasi dan dari budaya ke budaya. Dengan kemampuan tersebut, manusia mampu

mengendalikan dan mengubah lingkungan mereka. Kita dapat memperkirakan nilai-nilai yang dianut orang-orang berdasarkan kelompok-kelompok yang mereka masuki. Bila seseorang lama belajar disuatu pesantren, kita dapat memperkirakan sikap dan perilakunya, misalnya pengetahuan agamanya relatif luas, penampilannya sederhana dan rajin beribadah. Kita pun dapat memperkirakan meskipun perkiraan kita tidak selalu benar.

Dua konsep terpenting dalam komunikasi antarbudaya yaitu kontak dan komunikasi. Dua konsep ini yang menjadi ciri studi komunikasi antarbudaya dan membedakannya dengan studi antropologi ataupun psikologi lintas budaya. Kontak dan komunikasi merupakan syarat yang menginginkan terjadinya interaksi sosial.

b. Ras

Ras adalah suatu himpunan manusia (subkelompok orang) dari suatu masyarakat yang dicirikan oleh kombinasi karakteristik fisik, genetika keturunan, atau kombinasi dari faktor-faktor tersebut yang memudahkan kita untuk membedakan subkelompok itu dengan kelompok lainnya (W. M. Krogman, 1999).

Perbedaan itu meliputi warna kulit, bentuk kepala, wajah, dan warna yang didistribusikan pada rambut atau bulu-bulu badan, atau faktor-faktor fisik lain yang membuat kita mengakui bahwa ada perbedaan ras diantara manusia. Ras juga merupakan *term* yang biasa digunakan untuk merinci karakteristik fisik dan biologis, namun sebagian orang percaya bahwa ras selalu berdampak sosial. Melalui keyakinan itu disosialisasikan informasi yang efektif, baik dari kelompok sendiri maupun dari kelompok lain bahwa perbedaan fisik mengandung mitos dan stereotip (Atkinson, 1999).

c. Etnosentrisme/Rasisme

Konsep etnosentrisme sering kali dipakai secara bersamaan dengan rasisme. Konsep ini mewakili suatu pengertian bahwa setiap kelompok etnik atau ras mempunyai semangat dan ideologi untuk menyatakan bahwa kelompoknya lebih superior dari daripada kelompok etnik atau ras lain. Akibat ideologi ini maka setiap kelompok etnik atau ras akan memiliki sikap etnosentrisme atau rasisme yang tinggi. Sikap etnosentrisme

dan rasisme itu berbentuk prasangka, stereotip, diskriminasi, dan jarak sosial terhadap kelompok lain (J. Jones, 1972).

d. Prasangka

Prasangka adalah sikap antipati yang didasarkan pada kesalahan generalisasi atau generalisasi tidak luwes yang diekspresikan sebagai perasaan. Prasangka juga dapat diarahkan kepada sebuah kelompok secara keseluruhan atau kepada seseorang hanya karena orang itu adalah anggota kelompok tersebut. Efek prasangka adalah menjadikan orang lain sebagai sasaran prasangka misalnya mengkambinghitamkan mereka melalui stereotip, diskriminasi, dan penciptaan jarak sosial (Bennet dan Janet, 1996).

e. Multikulturalisme

Multikulturalisme merupakan suatu paham atau situasi-kondisi masyarakat yang tersusun dari banyak kebudayaan. Multikulturalisme sering merupakan perasaan nyaman yang dibentuk oleh pengetahuan. Pengetahuan itu dibangun oleh keterampilan yang mendukung suatu proses komunikasi yang efektif, dengan setiap orang dari setiap kebudayaan yang ditemui, dalam setiap situasi yang melibatkan sekelompok orang yang berbeda latar belakang kebudayaannya. Yang dimaksudkan dengan perasaan nyaman adalah suasana tanpa kecemasan, tanpa mekanisme pertahanan diri dalam pengalaman dan perjumpaan antarbudaya.

f. Keragaman Budaya

Banyak budaya hidup dalam di daerah-daerah perbatasan antarnegara, antar-suku bangsa, antaretnik, antarras, dan antargeografis. Disinilah muncul situasi dan kondisi masyarakat yang memiliki keragaman budaya. Kita menggunakan istilah *metaphors* (metafora) untuk menggambarkan kebudayaan campuran (*mixed culture*) bagi suku bangsa yang berbatasan dengan suku bangsa lain.

2.2 Unsur-Unsur Budaya Yang Mempengaruhi Komunikasi Antarbudaya

Budaya adalah suatu pola hidup menyeluruh. Budaya bersifat kompleks, abstrak dan luas. Banyak aspek budaya turut menentukan perilaku komunikatif. Unsur-unsur budaya ini tersebar dan meliputi banyak kegiatan sosial manusia. Unsur-unsur budaya tersebut

merupakan bagian dari komunikasi antarbudaya. Unsur-unsur tersebut bagaikan komponen, setiap komponen berhubungan dengan komponen lainnya.

2.2.1 Sistem Kepercayaan, Nilai, dan Sikap

Kepercayaan secara umum dapat dipandang sebagai kemungkinan-kemungkinan subjektif yang diyakini individu bahwa suatu objek atau peristiwa memiliki karakteristik-karakteristik tertentu. Kepercayaan melibatkan hubungan antara objek yang dipercayai dan karakteristik-karakteristik yang membedakannya. Derajat kepercayaan kita mengenai suatu peristiwa atau suatu objek yang memiliki karakteristik-karakteristik tertentu menunjukkan tingkat kemungkinan subjektif kita dan konsekuensinya, juga menunjukkan kedalaman intensitas kepercayaan kita. Tegasnya, semakin pasti kita dalam kepercayaan kita, semakin besar pulalah intensitas kepercayaan tersebut.

Budaya memainkan suatu peranan penting dalam pembentukan kepercayaan. Apakah kita menerima *The New York Times*, Bible, daun-daun teh, itu bergantung pada latar belakang budaya dan pengalaman-pengalaman kita. Dalam komunikasi antarbudaya tidak ada hal yang benar atau hal yang salah sejauh hal-hal tersebut berkaitan dengan kepercayaan. Bila seseorang percaya bahwa suara angin dapat menuntun perilaku seseorang ke jalan yang benar, kita tidak dapat mengatakan bahwa kepercayaan itu salah; kita harus dapat mengenal dan menghadapi kepercayaan tersebut bila kita ingin melakukan komunikasi yang sukses dan memuaskan.

Nilai adalah aspek evaluatif dari sistem-sistem kepercayaan, nilai dan sikap (Mulyana & Rakhmat:2004). Dimensi-dimensi evaluatif ini meliputi kualitas-kualitas seperti kemanfaatan, kebaikan, estetika, kemampuan memuaskan kebutuhan, dan kesenangan. Meskipun setiap orang mempunyai suatu tatanan nilai yang unik, terdapat pula nilai-nilai yang cenderung menyerap budaya. Nilai-nilai ini dinamakan nilai-nilai budaya.

Bias budaya dalam sistem-sistem kepercayaan, nilai, sikap dapat dilihat pada contoh pertarungan dengan banteng. Banyak orang Amerika Utara percaya bahwa kekejaman terhadap binatang adalah salah dan bahwa perbuatan meletihkan dan membunuh seekor banteng adalah contoh kekejaman tersebut. Konsekuensinya, banyak orang

Amerika Utara memandang pertarungan melawan banteng dengan sikap negatif dan akan menghindari tontonan tersebut, walaupun tontonan tersebut lewat televisi. Sebagian orang berkampanye agar pertarungan itu dilarang. Tetapi, bagi kebanyakan orang Amerika Latin, pertarungan melawan banteng adalah suatu kontes keberanian antara manusia dan binatang. Tontonan tersebut dinilai positif, dan kemenangan sang matador tidaklah dianggap sebagai suatu kekejaman terhadap binatang, melainkan sebagai perbuatan berani, ketrampilan, dan ketangkasan fisik. Dalam konteks budaya ini, menyaksikan pertarungan manusia melawan banteng adalah menyaksikan suatu kesempatan terbaik dalam hidup ketika manusia mendemonstrasikan dominasinya atas binatang. Kemenangan atas banteng bahkan melambangkan kemenangan kebajikan atas kejahatan.

2.2.2 Pandangan Dunia (*World View*)

Unsur budaya ini, meskipun konsep dan uraiannya abstrak, merupakan salah satu unsur penting dalam aspek-aspek perseptual komunikasi antarbudaya. Pandangan dunia berkaitan dengan orientasi suatu budaya terhadap hal-hal seperti Tuhan, kemanusiaan, alam, alam semesta, dan masalah filosofi-filosofis lainnya yang berkenaan dengan konsep makhluk. Pendek kata, pandangan dunia kita membantu kita untuk mengetahui posisi dan tingkatan kita dalam alam semesta. Oleh karena pandangan dunia begitu kompleks, kita sulit melihatnya dalam suatu interaksi antarbudaya. Dalam pembahasan ini kita ingin mengetahui substansinya dan kerumitannya.

Isu-isu pandangan dunia bersifat abadi dan merupakan landasan paling mendasar dari suatu budaya. Seorang katolik tentu saja mempunyai pandangan dunia yang berbeda dibandingkan dengan seorang muslim, yahudi, atau seorang atheis. Pandangan dunia orang-orang Indian Amerika tentang kedudukan manusia dalam alam semesta tentu sangat berbeda dengan pandang orang-orang Amerika asal Eropa kelas menengah tentang hal yang sama. Penduduk asli Amerika itu memandang manusia bersatu dengan alam. Mereka menganggap bahwa ada suatu hubungan yang seimbang antara manusia dan lingkungan, suatu kerja sama yang adil dan terhormat. Sementara itu, orang-orang Amerika keturunan Eropa itu mempunyai gambaran dunia yang berpusat pada manusia. Oleh karena mereka mempunyai kepercayaan yang kuat bahwa manusia itu berkuasa dan terpisah dari alam, mereka memperlakukan alam semesta sebagai milik mereka-suatu tempat untuk

melaksanakan keinginan-keinginan dan harapan-harapan mereka dengan kekuasaan ilmu dan teknologi.

Pandangan dunia sangat mempengaruhi budaya. Efeknya seringkali tak kentara dalam hal-hal yang tampak nyata dan remeh seperti pakaian, isyarat dan perbendaharaan kata. Bayangkan pandangan dunia suatu budaya analog dengan sebuah batu kerikil yang dilemparkan ke kolam. Seperti batu yang menyebabkan riak-riak yang menyebar di seluruh permukaan kolam, pandangan dunia menyebar pula pada budaya dan menembus setiap fasetnya. Pandangan dunia mempengaruhi kepercayaan, nilai, sikap, penggunaan waktu, dan banyak aspek budaya lainnya. Dengan cara-cara yang tak terlihat dan tidak nyata, pandangan dunia sangat mempengaruhi komunikasi antarbudaya, oleh karena sebagai anggota suatu budaya setiap pelaku komunikasi mempunyai pandangan dunia yang tertanam dalam pada jiwa yang sepenuhnya dianggap benar dan ia otomatis menganggap bahwa pihak lainnya memandang dunia sebagaimana ia memandangnya.

2.2.3 Organisasi Sosial

Cara bagaimana suatu budaya mengorganisasikan dirinya dan lembaga-lembaganya juga mempengaruhi bagaimana anggota-anggota budaya mempersepsikan dunia dan bagaimana mereka berkomunikasi. Mungkin ada baiknya kita melihat sepintas dua unit sosial yang dominan dalam suatu budaya.

Keluarga, meskipun merupakan organisasi sosial terkecil dalam suatu budaya, mempunyai pengaruh terpenting. Keluargalah yang paling berperan dalam mengembangkan anak selama periode-periode formatif dalam kehidupannya. Keluarga memberikan banyak pengaruh budaya kepada anak, bahkan sejak pembentukan sikap pertamanya sampai pemilihan atas barang-barang mainannya. Keluarga juga membimbing anak dalam menggunakan bahasa, mulai dari cara memperoleh kata hingga dialek. Keluarga juga memberikan persetujuan, dukungan, ganjaran dan hukuman yang mempengaruhi nilai-nilai yang anak kembangkan dan tujuan-tujuan yang ingin ia capai. Bila misalnya, anak-anak belajar lewat observasi dan komunikasi bahwa diam itu penting atau dihargai dalam budaya mereka, seperti di Jepang, mereka akan merefleksikan aspek budaya tersebut dalam

perilaku mereka dan membawanya ke dalam situasi-situasi komunikasi antarbudaya.

Sekolah, adalah organisasi sosial lainnya yang penting. Dilihat dari sudut definisi dan sejarahnya, sekolah diberi tanggung jawab besar untuk mewariskan dan memelihara suatu budaya. Sekolah merupakan penyambung penting yang menghubungkan masa lalu dan juga masa depan. Sekolah memelihara budaya dengan memberi tahu anggota-anggota barunya apa yang telah terjadi, apa yang penting, dan apa yang harus diketahui seseorang sebagai anggota budaya. Sekolah mungkin mengajarkan geografi atau mengukir kayu, matematika atau ilmu alam; sekolah mungkin menekankan revolusi yang berlandaskan perdamaian atau kekerasan. Sekolah mungkin pula memberikan suatu versi khusus sejarah yang sesuai dengan budaya. Namun apapun yang diajarkan di sekolah, pelajaran itu ditentukan oleh budaya tempat sekolah itu berada. Tidak jauh berbeda dengan sekolah, perpustakaan juga merupakan organisasi sosial yang penting. Perpustakaan merupakan organisasi sosial yang berperan strategis dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Perkembangan perpustakaan mencerminkan kebutuhan sosial, kultural dan pendidikan suatu masyarakat, sehingga perkembangan perpustakaan tidak terlepas dari perkembangan masyarakat itu sendiri.

2.3 Hambatan Dalam Komunikasi Antarbudaya

Tidak ada proses komunikasi yang berjalan tanpa hambatan. Begitu pun dalam komunikasi antarbudaya. Banyak sekali hambatan yang bisa muncul, baik yang bersifat teknis maupun non teknis, apalagi dalam konteks perbedaan budaya. Larry M. Barna (1945;71-75) mengupas tentang hambatan dalam komunikasi antarbudaya dan menyatakan ada 6 hambatan dalam komunikasi antarbudaya diantaranya :

1. Asumsi tentang persamaan (*Assumption of similarities*)
2. Perbedaan bahasa (*Language Differences*)
3. Kesalahpahaman Nonverbal
4. Prasangka dan Stereotip
5. Kecenderungan untuk menilai
6. Kegelisahan yang tinggi

2.4 Perpustakaan Umum

2.4.1 Pengertian Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang menghimpun koleksi buku, bahan cetakan serta rekaman lain untuk kepentingan masyarakat umum. Menurut Hermawan dan Zen (2006 : 30), “Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan latar belakang, status sosial, agama, suku, pendidikan dan sebagainya.

Sedangkan Syahrial-Pamuntjak menyatakan bahwa:

“Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang menghimpun koleksi buku, bahan cetakan serta rekaman lain untuk kepentingan masyarakat umum. Perpustakaan umum berdiri sebagai lembaga yang diadakan untuk dan oleh masyarakat. Setiap warga dapat menggunakan perpustakaan tanpa dibedakan pekerjaan, kedudukan, kebudayaan dan agama. Meminjam buku dan bahan lain di perpustakaan dapat dilakukan dengan cara cuma-cuma atau dengan membayar iuran sekedarnya sebagai tanda keanggotaan dari perpustakaan tersebut”.

Selain kedua pendapat di atas Sulistyono-Basuki (1993 : 46), mengemukakan bahwa “Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani umum”

Pendapat di atas mengemukakan bahwa, perpustakaan umum adalah perpustakaan yang menghimpun koleksi buku, bahan cetakan serta rekaman lain untuk kepentingan masyarakat umum, tanpa membedakan latar belakang, status sosial, agama, suku, pendidikan dan sebagainya. Perpustakaan ini dibiayai oleh dana umum serta jasa yang diberikan pada hakekatnya bersifat cuma-cuma.

2.4.2 Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Umum

Pada dasarnya penyelenggaraan perpustakaan umum memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai. Menurut Yusuf (1996:18) tujuan perpustakaan umum antara lain:

1. Mengembangkan niat baca serta mendayagunakan semua bahan pustaka yang ada di Perpustakaan Umum.
2. Mengembangkan kemampuan mencari, mengolah dan memanfaatkan informasi yang tersedia di Perpustakaan Umum
3. Mendidik masyarakat agar dapat menggunakan informasi yang tersedia di perpustakaan umum
4. Meletakkan dasar-dasar ke arah belajar mandiri

5. Memupuk minat baca dan menumbuhkan daya apresiasi dan imajinasi masyarakat
6. Mengembangkan kemampuan untuk memecahkan masalah, tanggung jawab dan partisipasi aktif dalam pembangunan nasional.

Sedangkan dalam Manifesto Perpustakaan Umum UNESCO yang dikutip oleh Sulisty-Basuki (1993:46) dinyatakan bahwa perpustakaan umum mempunyai empat tujuan:

1. Memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustakan yang dapat membantu meningkatkan mereka ke arah kehidupan yang lebih baik.
2. Menyediakan informasi yang cepat, tepat dan murah bagi masyarakat, terutama informasi mengenai topik yang berguna bagi mereka dan sedang hangat dalam kalangan masyarakat
3. Membant warga untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya sehingga yang bersangkutan akan bermanfaat bagi masyarakat di sekitarnya, sejauh kemampuan tersebut dapat disebut sebagai fungsi pendidikan perpustakaan umum, lebih tepat disebut sebagai pendidikan berkesinambungan atau pendidikan seumur hidup. Pendidikan seperti ini hanya dapat dilakukan oleh perpustakaan umum karena perpustakaan umum merupakan satu-satunya pranata kepastakawanan yang terbuka untuk umum. Perpustakaan nasional juga terbuka untuk umum namun untuk memanfaatkannya tidak selalu terbuka langsung bagi perorangan, ada kalanya harus melalui perpustakaan lain.
4. Bertindak sebagai agen kultural artinya perpustakaan umum merupakan pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya. Perpustakaan umum bertugas untuk menumbuhkan budaya masyarakat sekitarnya dengan cara menyelenggarakan pameran budaya, ceramah, pemutaran film dan penyediaan informasi yang dapat meningkatkan keikutsertaan, kegemaran dan apresiasi masyarakat terhadap segala bentuk seni.

Selain uraian tersebut di atas dalam Buku Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum (1992 : 6), dinyatakan bahwa tujuan perpustakaan umum dirinci ke dalam tiga jenis tujuan sebagai berikut :

1. Tujuan Umum.
Tujuan umum perpustakaan adalah membina dan mengembangkan kebiasaan membaca dan belajar sebagai suatu proses yang berkesinambungan seumur hidup serta kesegaran jasmani dan

rohani masyarakat berada dalam jangkauan layanan, sehingga berkembang daya kreasi dan inovasinya bagi peningkatan martabat dan produktivitas setiap warga masyarakat secara menyeluruh dalam menunjang pembangunan nasional.

2. Tujuan Fungsional.

Tujuan fungsional dan tujuan khusus Perpustakaan Umum adalah:

- a. Mengembangkan minat, kemampuan dan kebiasaan membaca, serta mendayagunakan budaya tujlisan dalam segala sektor kehidupan.
- b. Mengembangkan kemampuan mencari, mengolah serta memanfaatkan informasi
- c. Mendidik masyarakat pada umumnya agar dapat memelihara dan memanfaatkan bahan pustaka secara tepat guna dan berhasil guna
- d. Meletakkan dasar-dasar ke arah belajar mandiri
- e. Memupuk minat dan bakat masyarakat
- f. Menumbuhkan kemampuan masyarakat untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam kehidupan atas tanggung jawab dan usaha sendiri dengan mengembangkan kemampuan membaca masyarakat
- g. Berpartisipasi aktif dalam menunjang pembangunan nasional yang menyediakan bahan pustaka yang dibutuhkan dalam pembangunan sesuai kebutuhan seluruh lapisan masyarakat

3. Tujuan Operasional

Tujuan Operasional Perpustakaan umum merupakan pernyataan formal yang terperinci tentang sasaran yang harus dicapai serta cara mencapainya, sehingga tujuan tersebut dapat dimonitor, diukur dan dievaluasi keberhasilannya.

Dari ketiga uraian di atas mengemukakan bahwa tujuan perpustakaan umum adalah membina dan mendidik masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan dan memanfaatkan bahan pustaka dengan baik agar mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Perpustakaan umum memberikan pengarah dan pendidikan tentang tujuan dan manfaat perpustakaan bagi masyarakat. Di samping itu perpustakaan umum juga berperan untuk mengembangkan kebiasaan membaca serta belajar mandiri masyarakat dengan mempergunakan bahan pustaka.

Perpustakaan umum menyediakan berbagai informasi yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Informasi tersebut dapat berupa koleksi perpustakaan dalam bentuk tercetak maupun elektronik. Dengan adanya koleksi yang memadai, perpustakaan dapat melaksanakan fungsinya secara optimal. Dalam buku pedoman

perpustakaan umum (1992:2) perpustakaan umum berfungsi sebagai pusat untuk:

1. Menyediakan bahan pendidikan (*educating*)
2. Menyediakan bahan-bahan yang berfungsi rekreasi (*rekreatif*)
3. Menyediakan bahan-bahan yang berisi petunjuk, pedoman dan bahan-bahan rujukan bagi anggota masyarakat (*referensif*)
4. Menyediakan dan menyebarluaskan informasi (*informatif*)
5. Melestarikan bahan pustaka dan hasil budaya bangsa untuk dimanfaatkan masyarakat umum (*dokumentatif*)
6. Menyediakan layanan penelitian (riset kualitatif dan kuantitatif)

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan umum berfungsi sebagai penyedia informasi, sebagai sarana pengkajian, penyediaan, pengolahan, penyimpanan, pendayagunaan bahan pustaka, selain itu berfungsi sebagai penyedia bahan pendidikan, penyebar informasi, sebagai media rekreasi, referensif, dokumentatif, dan sebagai penyedia layanan penelitian.

2.4.3 Pustakawan dan Pengguna

Salah satu faktor yang mendukung berjalannya sebuah perpustakaan adalah seorang pustakawan. Pustakawan adalah seseorang yang bekerja di perpustakaan, melaksanakan kegiatan perpustakaan, dan merupakan tenaga profesional, sebagaimana dinyatakan oleh Sulisty-Basuki (1993:159) “pustakawan adalah tenaga profesional yang dalam kehidupan sehari-hari berkecimpung dengan dunia buku”

Sedangkan menurut Suhernik (2006:73) “Pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan”.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pustakawan adalah orang yang diberi tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh untuk melakukan kegiatan kepustakawanan berdasarkan pengetahuan dokumentasi dan informasi yang dimilikinya.

Untuk dapat menjadi seorang pustakawan, harus memiliki kriteria yang diperlukan oleh seorang pustakawan. Menurut Suhernik (2006:73) beberapa persyaratan antara lain:

1. Aspek profesional. Pustakawan Indonesia berpendidikan formal ilmu pengetahuan. Pustakawan dituntut untuk gemar membaca, terampil, kreatif, cerdas, tanggap, berwawasan luas,

berorientasi ke depan, mampu menyerap ilmu lain, objektif (berorientasi pada data) generalis di satu sisi, tetapi memerlukan disiplin ilmu di pihak lain berwawasan lingkungan, mentaati etika profesi pustakawan, mempunyai motivasi tinggi, berkarya di bidang kepustakawanan dan mampu melakukan kegiatan penelitian dan penyuluhan.

2. Aspek Kepribadian dan Perilaku. Pustakawan Indonesia harus bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, bermoral pancasila, mempunyai tanggung jawab sosial, dan kesetiakawanan, memiliki etos kerja yang tinggi, mandiri, loyalitas yang tinggi terhadap profesi, luwes, komunikatif dan suka bersikap melayani, ramah dan simpatik, terbuka terhadap kritik dan saran, selalu siaga dan tanggap kemajuan dan perkembangan ilmu dan teknologi, berdisiplin tinggi dan menjunjung tinggi etika pustakawan Indonesia.

Selain memiliki kegiatan serta tugas yang harus dilaksanakan, seorang pustakawan juga mempunyai peranan dalam perpustakaan, seperti yang dinyatakan oleh Hermawan dan Zen (2006:56-57) sebagai berikut.

1. Edukator. Pustakawan harus memiliki jiwa sebagai seorang pendidik dalam melaksanakan tugasnya.
2. Manager. Pada hakikatnya pustakawan itu adalah “manager informasi”. Ia mampu mengorganisasikan informasi sehingga informasi itu dapat di dayagunakan oleh orang banyak.
3. Administrator. Pustakawan harus dapat menyusun, melaksanakan dan mengevaluasi program perpustakaan, serta dapat melakukan analisis atau hasil yang telah dicapai.
4. Supervisor. Sebagai supervisor, pustakawan harus dapat melakukan pembinaan professional, dapat meningkatkan prestasi, ketrampilan dan pengetahuan, mempunyai wawasan yang luas dan pandangan yang jauh kedepan, mampu berkoordinasi baik dengan sesama pustakawan maupun dengan para pembinanya dalam menyelesaikan berbagai persoalan dan kendala.

Seperti diketahui pengguna perpustakaan umum adalah semua penduduk yang hidup, bekerja, atau belajar di suatu lokasi atau kota tertentu tempat perpustakaan umum itu berada. Para pengguna atau calon pengguna perpustakaan itu beragam dalam umurnya, mulai dari

usia anak-anak, remaja, orang dewasa sampai orang tua dan kakek-nenek. Adapun alasan mereka datang ke perpustakaan tidak hanya akan mencari buku tetapi juga mungkin majalah dan jenis bahan pustaka lainnya. Ada pula pengguna perpustakaan yang sedang menempuh pendidikan jarak jauh seperti mahasiswa. Ada pula mereka para pekerja dilembaga pemerintah atau swasta yang memerlukan informasi dalam rangka menyelesaikan tugas kantor mereka. Semua jenis pengguna ini mempunyai kebutuhan dan karakteristik yang berbeda.

2.4.4 Pelayanan Perpustakaan Umum

Pelayanan perpustakaan merupakan tugas penting dari setiap perpustakaan untuk melayani masyarakat umum. Pelayanan perpustakaan berarti kesibukan yang tak ada akhirnya, kecuali perpustakaan menyatakan jam layanan ditutup.

Dalam Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (1994 : 53), “pelayanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pengguna. Melalui pelayanan perpustakaan, pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dan memanfaatkan berbagai perkakas penelusuran yang tersedia”.

Sedangkan Darmono (2001: 134) menyatakan bahwa: “layanan perpustakaan adalah menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya”.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pengguna.

Sehubungan dengan layanan tersebut di atas Moenir (1995: 410) mengungkapkan perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang dibuat - buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu atau sindiran yang mengarah kepada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas maupun kesejahteraan.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa yang didambakan dari pelayanan adalah adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa

hambatan yang kadang dibuat - dibuat dan mendapatkan pelayanan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.

Dalam memenuhi kebutuhan penggunanya, perpustakaan memiliki beberapa jenis pelayanan. Diantaranya pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, audiovisual, pelayanan terbitan berseri, dan pelayanan bimbingan pengguna.

Layanan sirkulasi merupakan salah satu pelayanan yang terdapat di perpustakaan. Menurut Yusuf (1996: 142) “pelayanan sirkulasi adalah peredaran atau keluar masuknya bahan pustaka. Untuk kelancaran pelayanan maka digunakan sistem tertentu agar ada tanggungjawab pengguna terhadap jasa layanan perpustakaan”. Sedangkan menurut Rahayuningsih (2007: 95) “pelayanan sirkulasi adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi”. Definisi layanan sirkulasi dalam Buku Panduan Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum (1992 : 86) adalah, ”kegiatan peminjaman bahan pustaka kepada anggota yang sudah diijinkan meminjam.

Selain pendapat di atas Lasa (2005: 213) menyatakan bahwa pelayanan sirkulasi bertujuan untuk:

1. Agar para pemakai mampu memanfaatkan koleksi perpustakaan secara optimal.
2. Agar mudah diketahui identitas peminjaman buku yang dipinjam dan waktu pengembalian
3. Untuk menjamin pengembalian pinjaman dalam waktu yang ditentukan
4. Untuk memperoleh data kegiatan pemanfaatan koleksi suatu perpustakaan
5. Untuk mengontrol jika terdapat pelanggaran

Layanan sirkulasi bertugas untuk melakukan pengawasan kepada pengguna baik dalam peminjaman maupun pengembalian. Pengawasan dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dalam peminjaman maupun pengembalian.

Salah satu pelayanan yang ada di perpustakaan adalah pelayanan referensi. Pelayanan ini menitikberatkan pada pelayanan individu agar mereka mampu memanfaatkan sumber-sumber rujukan yang ada di perpustakaan. Layanan referensi merupakan layanan rujukan untuk membantu pengguna dalam menemukan informasi serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi

referensi. Sebagai pustakawan bagian layanan referensi, pustakawan tersebut harus mampu melayani pengguna yang memerlukan koleksi referensi, melayani permintaan penelusuran informasi dan melakukan penyimpanan dan pengaturan kembali koleksi pustaka acuan yang telah dibaca oleh pengguna serta membuat laporan tertulis secara berkala tentang kegiatan - kegiatan yang telah dilaksanakan dalam rangka melaksanakan kegiatan pelayanan referensi.

Pelayanan perpustakaan selanjutnya adalah pelayanan terbitan berseri. Terbitan berseri merupakan suatu terbitan yang berisi informasi berita aktual, berita keilmuan serta kejadian-kejadian yang berhubungan dengan sosial ekonomi, teknologi, dan perkembangan ilmu pengetahuan, yang pada umumnya diminati oleh masyarakat. Dalam Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004: 49) dinyatakan bahwa “dalam mengadakan terbitan berseri, perpustakaan hendaknya mengikuti petunjuk, yakni: (1) Melanggan terbitan berkala (majalah atau jurnal) yang penting bagi semua bidang studi, (2) Secara selektif melanggan terbitan berkala umum yang bernilai penelitian atau yang dibutuhkan sivitas akademika.”

Selanjutnya adalah pelayanan bimbingan pengguna. Pelayanan bimbingan pengguna merupakan salah satu pelayanan perpustakaan dalam rangka menambah pengetahuan pengguna tentang perpustakaan. Dalam Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (1994 : 75) “Pelayanan bimbingan pengguna adalah kegiatan membimbing atau memberikan petunjuk kepada pengguna dan calon pengguna agar mampu memanfaatkan kemudahan dan pelayanan perpustakaan dengan efektif dan efisien.

Sedangkan Rahayuningsih dalam bukunya Pengelolaan Perpustakaan (2007 : 123) menyatakan bahwa:

Bimbingan pengguna adalah kegiatan yang dirancang untuk mendidik pengguna agar mengetahui sumber - sumber informasi perpustakaan yang terdiri dari koleksi, fasilitas, dan jasa perpustakaan, mendidik pengguna dalam memanfaatkan sumber - sumber informasi secara tepat dan cepat, serta mendidik pengguna perpustakaan untuk menjadi pengguna yang tertib dan bertanggung jawab.

Pelayanan perpustakaan umum tersebut dilaksanakan sesuai dengan misi dan tujuan perpustakaan umum. Menurut Manifesto Perpustakaan Umum UNESCO (1994), misi utama perpustakaan umum

yang dikaitkan dengan informasi, melek huruf, pendidikan dan kebudayaan adalah:

1. Menciptakan dan memperkuat kebiasaan membaca di kalangan anak-anak sejak usia dini.
2. Menciptakan individual dan pendidikan swatindak dan pendidikan formal pada semua tingkat.
3. Menyediakan kesempatan bagi pengembangan kreasi pribadi.
4. Merangsang imajinasi dan kreativitas anak-anak dan kawula muda.
5. Mempromosikan kesadaran akan warisan budaya, apresiasi seni, keberhasilan ilmiah dan inovasi.
6. Menyediakan akses untuk ungkapan kultural dari semua seni pertunjukan
7. Membina dialog antarbudaya dan menghormati keanekaragaman budaya
8. Menunjang tradisi lisan
9. Menjamin akses bagi warga negara pada semua informasi komunitas
10. Menyediakan jasa informasi yang cukup bagi perusahaan lokal, asosiasi, dan kelompok yang berkepentingan.
11. Memfasilitasi pengembangan ketrampilan literasi informasi dan melek komputer
12. Membantu dan ikut serta dalam aktivitas dan program literasi bagi semua kelompok umur dan memulai aktivitas tersebut bilamana perlu.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Penelitian Kualitatif

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Metodologi adalah proses, prinsip, dan prosedur yang kita gunakan untuk mendekati problem dan mencari jawaban. Dengan ungkapan lain, metodologi adalah suatu pendekatan umum untuk mengkaji topik penelitian. Metodologi dipengaruhi atau berdasarkan perspektif teoritis yang kita gunakan untuk melakukan penelitian, sementara perspektif teoritis itu sendiri adalah suatu kerangka penjelasan atau interpretasi yang memungkinkan peneliti memahami data dan menghubungkan data yang rumit dengan peristiwa dan situasi lain. Sebagaimana perspektif yang merupakan suatu rentang dari yang sangat objektif hingga sangat subjektif, maka metodologi pun sebenarnya merupakan suatu rentang juga, dari yang sangat kuantitatif (objektif) hingga yang sangat kualitatif (subjektif) (Mulyana, 2001: 145-146).

Seperti juga teori, metodologi diukur berdasarkan kemanfaatannya, dan tidak bisa di nilai apakah suatu metode benar atau salah. Untuk menelaah hasil penelitian secara benar, kita tidak cukup sekedar melihat apa yang ditemukan peneliti, tetapi juga bagaimana peneliti sampai pada temuannya berdasarkan kelebihan dan keterbatasan metode yang digunakannya (Mulyana, 2001: 146). Metode penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip langka, atau metode statistik. Pembicaraan yang sebenarnya, isyarat, dan tindakan sosial lainnya adalah bahan mental untuk analisis kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubahnya menjadi entitas-entitas kualitatif (Mulyana, 2001: 150).

Dalam penelitian kuantitatif, pengamatan berperan serta, wawancara mendalam, dan analisis dokumen juga dikenal, tetapi tidak dianggap terlalu penting, sementara dalam penelitian kualitatif ketiga metode tersebut bersifat fundamental dan sering digunakan bersama-sama,

seperti dalam studi kasus. Jelasnya penelitian kualitatif bertujuan memperoleh pemahaman yang otentik mengenai pengalaman orang-orang, sebagaimana dirasakan oleh orang-orang bersangkutan. Oleh karena itu, salah satu cirri penelitian kualitatif adalah bahwa tidak ada hipotesis yang spesifik pada saat penelitian dimulai; hipotesis justru dibangun selama tahap-tahap penelitian, setelah di uji atau dikonfrontasikan dengan data yang diperoleh penelitian selama penelitian tersebut (Mulyana, 2001: 155-156).

Setidaknya ada empat aliran teori dalam ilmu sosial yang lazim diasosiasikan dengan pendekatan penelitian kualitatif, yaitu

1. Teori-teori tentang budaya,
2. Teori fenomenologi,
3. Teori etnomenologi, dan
4. Teori interaksionisme simbolik (Bungin, 2003: 7).

Pemikiran positivistik ala ilmu-ilmu kealaman rasanya memang patut dipertanyakan keterandalannya bagi upaya memahami dunia manusia. Untuk memahami fenomena sosial tampaknya memang perlu suatu pendekatan tersendiri, dan itulah yang ditawarkan oleh pendekatan penelitian kualitatif.

3.2 Metode Fenomenologi

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian fenomenologi, yaitu berupaya menggambarkan fenomena pustakawan dalam melayani pengguna yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda sebagai pengalaman hidupnya, selain itu fenomena tersebut mempunyai 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.

Steubert & Carpenter (2003) mengungkapkan bahwa fenomenologi berusaha memahami makna dari suatu peristiwa manusia dalam situasi tertentu. Penelitian fenomenologi ditekankan pada subyektifitas pengalaman hidup manusia, sebaga suatu metode yang berupa penggalan langsung pengalaman yang disadari dan menggambarkan fenomena yang ada tanpa terpengaruh oleh teori

sebelumnya dan mungkin tidak perlu menguji tentang dugaan atau anggapan sebelumnya.

Jenis fenomenologi yang dilakukan peneliti adalah deskriptif, dimana mengeksplorasi, menganalisa, dan menjelaskan fenomena dari pengalaman secara terperinci, luas serta mendalam. Sedangkan tiga langkah dalam proses fenomenologi deskriptif yaitu: *intuiting*, *analyzing*, dan *describing* (Steubert & Carpenter, 2003)

Pada tahap *intuiting* peneliti menggali fenomena yang ingin diketahui dari informan mengenai pengalaman pustakawan dalam melayani dan berkomunikasi dengan pengguna yang berbeda latar belakang budaya dan memahami fenomena tersebut secara mendalam. Pada tahap ini peneliti menghindari memberikan suatu pendapat, kritikan, dan evaluasi mengenai pendapat yang disampaikan oleh informan, sehingga peneliti mendapatkan hal yang sebenarnya, bukan direayasa atau ada batasan. Peneliti sebagai instrument melakukan wawancara serta memberikan kesempatan yang luas pada informan untuk menceritakan pengalaman hidupnya tanpa dipengaruhi peneliti.

Pada tahap *analyzing*, peneliti mengidentifikasi makna dari fenomena yang telah digali serta melakukan penggalian secara mendalam mengenai keterkaitan antara fenomena yang ada serta mempelajari hasil wawancara dalam bentuk verbatim lalu melakukan telaah berulang-ulang, setelah itu mencari kata kunci dari informasi yang diberikan oleh informan.

Pada tahap *describing*, peneliti mengkomunikasikan serta memberikan gambaran secara narasi yang luas dan mendalam mengenai pengalaman pustakawan dalam berkomunikasi dan melayani pengguna yang berbeda latar belakang budaya. *Describing* merupakan upaya untuk mendeskripsikan, mengartikan dan mengkomunikasikan struktur inti dari fenomena yang diteliti (Pollit, Beck & Hungler, 2001)

3.3 Informan Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menyebut sampel dengan informan penelitian yaitu seluruh pustakawan yang ada di layanan sirkulasi dan pengguna yang berasal dari latar belakang budaya berbeda di perpustakaan umum kota Medan. Teknik penarikan sampel pada

penelitian ini adalah dengan teknik *purposive sampling*, yaitu informan penelitian dipilih dengan kriteria-kriteria yang sesuai dengan fokus penelitian.

Sampel dalam penelitian adalah bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya secara representative (Satori dan Komariah, 2009). Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi nara sumber, partisipan atau informan dalam penelitian, karena mereka tidak hanya menjawab pertanyaan secara pasif tetapi secara aktif berinteraksi secara interaktif dengan peneliti seperti yang peneliti ciptakan.

Informan dalam penelitian kualitatif dengan metode fenomenologi yang ideal adalah tiga sampai sepuluh orang (Creswell, 2007). Untuk penentuan unit sampel dianggap telah memadai apabila telah sampai kepada taraf saturasi (Bungin, 2007)

Strategi pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *criterion sampling* yaitu bertujuan untuk memperoleh sampel yang memenuhi kriteria tertentu dan berguna untuk menjamin kualitas sampel (Creswell, 2007). Dalam hal ini informan yang diambil sesuai dengan kriteria berikut: pustakawan yang berada di layanan sirkulasi, bersedia menjadi informan dengan memberikan persetujuan, memahami bahasa Indonesia, dan mampu menceritakan pengalamannya dalam melayani pengguna yang berbeda latar belakang budaya.

Adapun pertimbangan peneliti melakukan penelitian di daerah tersebut adalah Komposisi penduduk kota Medan.

Penduduk kota Medan terdiri dari berbagai macam suku atau etnis. Sebelum kedatangan bangsa asing ke wilayah Medan yang dahulu merupakan bagian dari wilayah Sumatera Timur pada saat itu, penduduk Medan masih dihuni oleh suku-suku asli seperti: Melayu, Simalungun dan Karo. Namun seiring berkembangnya perkebunan tembakau di Sumatera Timur maka demografi penduduk Medan berubah dengan hadirnya suku-suku pendatang seperti: Jawa, Batak Toba, Cina dan India. Suku-suku pendatang itu tinggal dan menetap dan telah bercampur baur dengan penduduk asli kota Medan yang

sampai saat ini kota Medan dihuni oleh etnis: Melayu, Simalungun, Batak Toba, Mandailing, Cina, Angkola, Karo, Tamil, Benggali dan Jawa. Dengan beragamnya etnis atau suku yang ada di kota Medan akan mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian yang berfokus pada kajian komunikasi antarbudaya. Pemilihan Perpustakaan Umum kota Medan sebagai tempat penelitian didasari atas pertimbangan jarak paling dekat dari domisili peneliti. Hal itu juga mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data dan memahami komunikasi antarbudaya yang terjadi di perpustakaan umum kota Medan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah wawancara mendalam dan observasi berpartisipasi (Notoatmojo, 2007). Wawancara mendalam adalah wawancara yang bertujuan untuk mengeksplorasi hal-hal secara lebih mendalam tentang informan dalam menginterpretasikan situasi.

Pengumpulan data dengan wawancara mendalam pada penelitian ini adalah dilakukan dengan tatap muka antara peneliti dengan informan, dengan jenis wawancara tidak terstruktur, dan peneliti berusaha menggunakan pertanyaan terbuka sehingga informan dapat menjawab pertanyaan peneliti secara leluasa (Steubert & Carpenter, 2003). Pada saat wawancara peneliti mengembangkan pertanyaan sesuai dengan temuan-temuan dan ungkapan partisipan.

Pada proses pengumpulan data peneliti melakukan wawancara mendalam dengan informan. Sebelum melakukan wawancara peneliti menjalin hubungan dengan informan agar tercipta *trust* yang baik. Setelah adanya *trust* peneliti mulai melakukan wawancara mendalam. Pada pertemuan selanjutnya peneliti tetap membina *trust* yang sudah terjalin, kemudian setelah itu dilanjutkan untuk melakukan observasi dan wawancara mendalam lebih lanjut tentang apa yang belum di eksplorasi.

Wawancara dengan informan dilakukan dalam kurun waktu 30-40 menit, dan pertanyaan peneliti meliputi: komunikasi yang terjalin dengan pengguna, pengalamannya melayani pengguna yang berbeda budaya, kesulitan yang terjadi ketika berkomunikasi dengan pengguna yang berbeda suku. Pengumpulan data melalui wawancara dilakukan

dengan alat rekam suara untuk mendapatkan data yang akurat dan mencegah hilangnya data. Peneliti juga melakukan wawancara dengan pengguna yang berkomunikasi langsung dengan informan, hal ini dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait kendala yang dihadapi ketika berkomunikasi. Dalam wawancara peneliti menggunakan bahasa Indonesia. Tempat wawancara dilakukan di perpustakaan tepatnya di kantin ketika jeda istirahat.

Pengamatan dilakukan pada saat di perpustakaan. Pengamatan dilakukan dengan melihat perilaku informan ketika berkomunikasi dan melayani pengguna. Pengamatan juga dilakukan dengan melihat perilaku informan ketika di wawancara. Peneliti juga melakukan pengamatan terhadap lingkungan informan, meliputi lingkungan kantor pada jam istirahat dan juga lingkungan kantor pada saat jam kerja. Observasi dilakukan pada saat informan melayani pengguna dan ketika melakukan komunikasi dengan pengguna. Observasi juga dilakukan dengan melihat interaksi informan terhadap pustakawan lainnya. Waktu observasi dilakukan selama kurun waktu 10-15 menit. Pengamatan terhadap pengguna meliputi pengamatan terhadap perilaku ketika berkomunikasi dengan pustakawan dan perilaku ketika mendapatkan layanan dari pustakawan.

Peneliti juga melakukan analisis dokumen, yaitu dengan melihat data pengunjung perpustakaan setiap harinya dan data anggota perpustakaan umum kota Medan.

3.5 Teknik Analisis Data

Proses analisa data dilakukan simultan dengan kegiatan pengumpulan data. Analisa data dimulai setelah pengumpulan data pada informan selesai. Data yang terkumpul di buat *field notes*.

Proses analisa yang digunakan pada penelitian ini adalah analisa isi dari data yang telah terkumpulkan baik dari hasil wawancara mendalam dan dari hasil observasi yang dikenal dengan analisis konten atau analisa isi. Tahap-tahap yang dilalui dalam analisa isi diawali dengan melakukan pengkodean (*coding*). Untuk dapat melakukan pengkodean peneliti harus membaca *field notes* dari masing-masing informan secara berulang-ulang untuk memahami isi data yang terkumpul. Setelah data dapat dipahami maka dilakukan pengkodean

terhadap kata-kata, istilah atau kalimat yang relevan dan paling sering muncul dalam pengumpulan data dan konteks istilah tersebut muncul. Kemudian dilanjutkan dengan melakukan klasifikasi terhadap *coding* dengan melihat sejauh mana maknanya berhubungan dengan tujuan penelitian. Tahap selanjutnya adalah membangun kategori dari setiap klasifikasi, dan diakhiri dengan mencari makna, arti dan tujuan isi komunikasi tersebut (Bungin, 2001).

Interpretasi menjadi tahap akhir analisis data. Peneliti pada tahap ini mengambil kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Pada tahap ini, peneliti menggunakan penjelasannya, untuk menegaskan bahwa apa yang ia kemukakan adalah murni hasil interpretasinya (Kuswarno, 2008: 67-69).

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan triangulasi, *member check*, dan *thick description* (Creswell, 1998). Triangulasi adalah menggunakan berbagai sumber. Pada penelitian ini data yang dikumpulkan tidak hanya berasal dari informan tetapi peneliti mendapatkan data dari sesama pustakawan yang lain. *Member check* adalah diskusi peneliti dengan melibatkan orang yang terkait dengan penelitian dalam hal data yang dikumpulkan, untuk mengecek apakah interpretasi dapat diterima. *Thick description* adalah catatan yang detail dan tebal yang menggambarkan setting dan apa yang diteliti.

BAB IV

PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian tentang pengalaman pustakawan dalam berkomunikasi dan melayani pengguna yang berbeda latar belakang budaya di perpustakaan umum kota Medan. Dalam bab ini terdiri dari empat pembahasan, bagian pertama menceritakan gambaran umum masyarakat kota Medan, bagian kedua menggambarkan karakteristik informan penelitian, bagian ketiga membahas peristiwa komunikasi antarbudaya yang terjadi di perpustakaan umum kota Medan, dan bagian keempat membahas komunikasi antarbudaya yang didasarkan pada konsep multikultural.

4.1 Gambaran Umum Masyarakat Kota Medan

Secara geografis, Kota Medan memiliki kedudukan strategis sebab berbatasan langsung dengan Selat Malaka di bagian Utara, sehingga relatif dekat dengan kota-kota / negara yang lebih maju seperti Pulau Penang Malaysia, Singapura dan lain-lain. Demikian juga secara demografis Kota Medan diperkirakan memiliki pangsa pasar barang/jasa yang relatif besar. Hal ini tidak terlepas dari jumlah penduduknya yang relatif besar dimana tahun 2007 diperkirakan telah mencapai 2.083.156 jiwa. Demikian juga secara ekonomis dengan struktur ekonomi yang didominasi sektor tertier dan sekunder, Kota Medan sangat potensial berkembang menjadi pusat perdagangan dan keuangan regional/nasional.

Secara demografis, penduduk Kota Medan memiliki ciri penting yaitu yang meliputi unsur agama, suku etnis, budaya dan keragaman (plural) adapt istiadat. Hal ini memunculkan karakter sebagian besar penduduk Kota Medan bersifat terbuka. Secara Demografi, Kota Medan pada saat ini juga sedang mengalami masa transisi demografi. Kondisi tersebut menunjukkan proses pergeseran dari suatu keadaan dimana tingkat kelahiran dan kematian tinggi menuju keadaan dimana tingkat kelahiran dan kematian semakin menurun. Berbagai faktor yang mempengaruhi proses penurunan tingkat kelahiran adalah perubahan pola fakir masyarakat dan perubahan social ekonominya. Di sisi lain

adanya faktor perbaikan gizi, kesehatan yang memadai juga mempengaruhi tingkat kematian.

Secara kultural, sebagai pusat perdagangan baik regional maupun internasional, sejak awal Kota Medan telah memiliki keragaman suku (etnis), dan agama. Oleh karenanya, budaya masyarakat yang ada juga sangat pluralis yang berdampak beragamnya nilai-nilai budaya tersebut tentunya sangat menguntungkan, sebab diyakini tidak satupun kebudayaan yang berciri menghambat kemajuan (modernisasi), dan sangat diyakini pula, hidup dan berkembangnya nilai-nilai budaya yang heterogen, dapat menjadi potensi besar dalam mencapai kemajuan. Keragaman suku, tarian daerah, alat musik, nyanyian, makanan, bangunan fisik, dan sebagainya, justru memberikan kontribusi besar bagi upaya pengembangan industri pariwisata di Kota Medan.

Secara kultural, kota Medan merupakan kota impian untuk migrasi suku bangsa Batak, sejak dekade 20an mereka sudah menginjakkan kaki di Medan, tidak lagi hanya sekedar mencari pekerjaan, tetapi untuk menuntut ilmu di kota Medan. Perkembangan migran Batak yaitu: Toba, Simalungun, Karo, Pak-Pak, Angkola, Mandailing semakin banyak yang datang ke Medan disamping suku Jawa, Melayu, Minangkabau, Cina dan suku bangsa yang lain. Kemajemukan ini terjadi karena perkembangan migrasi penduduk yang cukup pesat masuk ke kota Medan. Meskipun kemajemukan yang beragam menurut Bruner (1980:169) kota Medan jika dilihat dari fakta sosiologis tidak satu kelompok etnis pun yang merupakan kelompok mayoritas (dominan) akan jumlah ataupun yang menduduki posisi dominan yang dapat berfungsi sebagai wadah pembauran.

Hubungan antaretnis di kota Medan ternyata lebih kompleks jika dibandingkan dengan kota-kota lain seperti Bandung, Surabaya, Yogya, atau Ujung Pandang. Pertama, karena ketiadaan kelompok etnis yang dapat berperan sebagai “dominant culture”, seperti kedudukan orang Sunda di Bandung, Jawa di Semarang atau Yogya, Bugis di Ujung Pandang. Keabsesanan kelompok dominan seharusnya segera melahirkan modus baru yaitu “budaya nasional” sebagai suatu “wadah pembauran” kearah integrasi nasional. Tetapi, jalan kearah itu nampak masih cukup panjang dan berliku-liku. Masalahnya bukan hanya karena konsep kebudayaan nasional yang berdasarkan Pancasila itu belum banyak merikat kehidupan bersama di kota Medan, tetapi juga disebabkan karena masih adanya keinginan sementara kelompok etnis

untuk maju menduduki posisi “dominant culture”. Keadaan ini menimbulkan perpacuan yang sengit antar kelompok etnis. Konflik-konflik terjadi dari mulai stasiun bus, shopping centres, kantor-kantor pemerintah dan swasta, sampai ke universitas. Konflik-konflik ini bila ditelusuri tidak terlepas dari benturan-benturan kepentingan kelompok-kelompok etnis untuk memperebutkan “posisi dominan” dalam berbagai lapangan hidup tersebut. Koalisi-koalisi kekuatan antar kelompok etnis sering terlihat dalam arena pertarungan ini, dan kadang-kadang hampir merupakan “dagang sapi” dalam pembentukan kabinet di zaman orde lama. Dalam setiap penyusunan tim kerja umpamanya yang dipentingkan terutama adalah representasi kekuatan kelompok-kelompok etnis dalam tim tersebut, bukan refleksi dari kemampuan tokoh atau pribadi-pribadi yang ditempatkan.

Hubungan antarkelompok etnis di Kota Medan tidak direkat dan diwarnai oleh salah satu kelompok dominan yang dapat berfungsi sebagai “dominant culture”. Kelompok dominant culture ini dapat memainkan peranan sebagai wadah pembauran (melting pot) ke arah integrasi nasional. Kebudayaan nasional sebagai suatu konsep ideal yang berlandaskan Pancasila masih dalam proses perwujudan, dan belum siap tersedia guna dijadikan arena akulturasi (seperti kebudayaan WASP di Amerika Serikat). Kolonialisme Belanda dapat dianggap sebagai suatu kecelakaan yang telah memutus kesinambungan pengembangan kebudayaan nasional.

Untuk Kota Medan, proses integrasi nasional akan langsung mencari wujud akhir, yaitu kebudayaan nasional, tanpa melalui perantara yaitu pengintegrasian ke salah satu budaya kelompok etnis yang dominan. Proses ini mungkin akan menjadi lebih sulit dan mungkin pula memakan waktu yang lebih lama jika dibandingkan dengan proses integrasi yang diperlukan untuk masyarakat majemuk di kota Bandung, Semarang, Surabaya atau Ujung Pandang, dimana terdapat kelompok etnis yang berstatus sebagai “dominant culture”.

Dalam berinteraksi diantara anggota masyarakat yang berbeda suku bangsa terjadi saling mempengaruhi secara timbal balik baik tradisi-tradisi atau kebudayaan yang dimiliki oleh masing-masing kemajemukan anggota yang berinteraksi. Meski dalam kemajemukan setiap suku bangsa masih mempunyai batas-batas etnisnya seperti yang dikemukakan Barth (1969:10) menunjukkan bahwa batas-batas etnis itu tetap ada walaupun terjadi proses saling penetrasi kebudayaan diantara dua kelompok etnis yang berbeda. Perbedaan etnis secara kategori juga

tidak tergantung pada ada atau tidaknya kontak secara fisik diantara kelompok-kelompok etnis atau tergantung pada diterima atau tidak diterima interaksi etnis antar kelompok etnis (Barth: 1969: 9-10)

Batas-batas etnis yang terwujud diantara kelompok-kelompok etnis cenderung untuk tetap dipertahankan melalui ciri-ciri kebudayaan yang nampak. Lebih lanjut Barth (1969:14) mengatakan bahwa kelompok etnis haruslah dilihat etnis sebagai sebuah organisasi sosial karena dengan demikian maka ciri-ciri yang penting dari suatu kelompok etnis akan nampak yaitu: karakteristik dari diri sendiri dan pengakuan dari orang lain. Masyarakat kota dalam interaksi sosial dan penyesuaiannya dengan lingkungan kota yang majemuk, selain menerima pengaruh budaya daerah lainnya, mereka juga mempertahankan adat istiadat mereka dan memelihara identitasnya sebagai suatu yang vital (Situmorang, 1983:83). Untuk mempertahankan adat istiadatnya dan identitasnya masyarakat perkotaan membentuk suatu ikatan berdasarkan suku bangsa yang dimiliki yang lazim disebut dengan ikatan primordial.

4.2 Gambaran Umum Perpustakaan Umum Kota Medan

Perpustakaan Umum Kota Medan yang berada di jalan Iskandar Muda No. 270 Medan, merupakan perpustakaan yang telah melaksanakan tugas pelayanan perpustakaan kepada masyarakat kota Medan sejak tahun 1972 dibawah naungan Walikotamadya Medan. Pendirian kantor Perpustakaan Umum Kota Medan ini berdasarkan Surat Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Kotamadya Medan No. 839 / 1972 tanggal 27 Desember 1972 tentang mendirikan Pusat Perpustakaan Umum Kotamadya Medan berstatus sebagai Pusat Perpustakaan Umum Kotamadya Medan.

Berdirinya Kantor Perpustakaan Umum Kota Medan disambut baik dengan antusias masyarakat yang berkunjung ke perpustakaan. Pada tahun 2012, Walikota Medan mengeluarkan Surat Keputusan No. 49 tahun 2012 tentang rincian Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Perpustakaan Kota Daerah Medan. Adapun tugas pokok berdirinya Perpustakaan Umum Kota Medan adalah untuk melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan daerah di bidang perpustakaan.

Perpustakaan Umum Kota Medan dibina secara berkelanjutan dan terus menjalankan tugasnya dalam memberikan informasi kepada masyarakat dengan tidak membedakan agama, suku dan ras dalam hal :

1. Mencerdaskan kehidupan bangsa
2. Meningkatkan dan memperluas wawasan Sumber Daya Manusia (SDM) dan kualitasnya dalam bidang Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK)
3. Memberantas Kebodohan dalam upaya mengentaskan kemiskinan

Adapun Visi dan Misi dari Kantor Perpustakaan Umum Kota Medan adalah:

Visi :

Mewujudkan perpustakaan yang handal dalam rangka membentuk masyarakat Kota Medan yang memiliki budaya baca dan cinta buku.

Misi :

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas Perpustakaan Sekolah, Perpustakaan Khusus dan Perpustakaan Masyarakat.
2. Mewujudkan masyarakat yang gemar membaca dan mencintai buku.
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap keberadaan perpustakaan.

Gambar 1 memperlihatkan tata letak meja pelayanan sirkulasi yang bersebelahan langsung dengan pintu masuk perpustakaan umum kota Medan. Hal itu bertujuan agar pustakawan dapat melihat pengguna yang akan masuk ke perpustakaan. Rak untuk koleksi tepat berada di depan meja layanan sirkulasi, tujuannya adalah agar pustakawan dapat memantau kegiatan pengguna dalam melakukan pencarian koleksi. Oleh karena sistem pelayanan di perpustakaan umum kota Medan adalah menggunakan sistem pelayanan terbuka jadi pengguna dapat langsung mencari koleksi di rak.

Gambar 2 memperlihatkan kotak saran atau kotak pengaduan terkait layanan yang diberikan oleh pustakawan. Pengguna dapat menulis saran dan kritik kepada pustakawan atau perpustakaan terkait kekecewaan ataupun rasa senang terhadap perpustakaan. Kotak saran tersebut bukan hanya menampung kritik dan saran dari pengguna, tetapi juga judul buku yang direkomendasikan oleh pengguna dapat diletakkan di kotak saran untuk diadakan ketika pengadaan.

Kebanyakan isi dari kotak saran tersebut adalah tentang buku yang menjadi rekomendasi pengguna. Kritik yang diberikan adalah tentang shelving buku. Pengguna jarang mengisi kotak dengan kritik, kritik biasanya langsung disampaikan kepada pustakawan misalnya terkait broken order koleksi.

Gambar 3 memperlihatkan tentang suasana layanan internet yang ada di perpustakaan umum kota Medan. Layanan internet tersebut tepat berada di sebelah kanan meja sirkulasi pustakawan. Hal ini bertujuan agar pustakawan dapat memantau kegiatan pengguna. Komputer yang disediakan untuk layanan internet sebanyak 24 PC. Layanan internet ini adalah layanan yang banyak dimanfaatkan oleh pengguna. Baik dari kalangan anak-anak sampai dewasa sering memanfaatkan layanan internet ini. Terbukti dari sering terjadi antrian pengguna untuk menggunakan layanan internet. Apabila ada pengguna yang antri, biasanya pustakawan memberlakukan peraturan satu jam untuk satu PC. Jadi setelah satu jam pustakawan akan memanggil nama pengguna beserta nomor PCnya untuk bergantian dengan pengguna yang sudah antri. Pemanggilan nama pengguna melalui pengeras suara (microphone).

Berdasarkan data yang ada, perpustakaan umum kota Medan memiliki koleksi sejumlah 1332 judul dan 44.670 eksemplar buku (2014), dengan penambahan sebanyak 497 judul buku dan 1.491 eksemplar buku (2015). Koleksi yang dimiliki perpustakaan beragam jenisnya baik fiksi, umum, ilmu pengetahuan, referensi, serial dll yang disusun berdasarkan klasifikasi 22. Sistem pelayanan perpustakaan umum menerapkan sistem pelayanan terbuka (*open access*).

Berdasarkan data tahun 2014, anggota perpustakaan kebanyakan berasal dari pelajar dan mahasiswa. Adapun jumlah anggota yang aktif yang berasal dari kalangan pelajar sebanyak 951 orang, mahasiswa sebanyak 383 orang, sedangkan dari kalangan umum seperti ibu rumah tangga hanya sebanyak 41 orang, wiraswasta sebanyak 22 orang, karyawan swasta 99 orang, guru 79 orang, dosen 17 orang, pegawai 121 dan lain-lain 49 orang. Berikut tabel pengunjung perpustakaan umum kota Medan.

Tabel 4.1: Jumlah anggota di Perpustakaan Umum Kota Medan

No	Golongan Pekerjaan	Jumlah Anggota
1	Pelajar	951
2	Mahasiswa	383
3	Guru	79
4	Ibu Rumah Tangga	41
5	Dosen	17
6	Pegawai	121
7	Karyawan Swasta	99
8	Wiraswasta	22
9	Lain-Lain	49
Jumlah		1.762

(Sumber: Sistem Informasi Perpustakaan Umum Kota Medan, Desember 2014)

4.3 Karakteristik Para Informan

Informan dalam penelitian ini adalah pustakawan berjumlah empat orang yang sesuai dengan karakteristik informan penelitian. Empat orang informan merupakan pustakawan di bagian pelayanan di perpustakaan umum kota Medan. Tiga diantaranya merupakan pegawai tetap dan satu lagi masih menjadi pegawai honorer perpustakaan umum kota Medan.

Seluruh informan berjenis kelamin perempuan. Usia informan berkisar antara 25 sampai 40 tahun. Tingkat pendidikan informan adalah tamatan S1 dan latar belakang pendidikan informan adalah lulusan dari jurusan ilmu perpustakaan USU. Seluruh informan beragama islam. Suku bangsa informan bervariasi diantaranya adalah suku Padang, Melayu dan Mandailing.

Dalam kegiatan sehari-harinya, setiap informan memiliki tanggung jawab memegang rak untuk di shelving setiap paginya. Empat orang informan tersebut dibagi beberapa nomor kelas untuk di shelving setiap paginya. Kegiatan shelving oleh pustakawan dilakukan setiap jam buka perpustakaan, yaitu sekitar jam 08.00 WIB dan biasanya selesai pada jam 10.00 WIB. Kegiatan shelving dibutuhkan waktu yang lama dikarenakan kegiatan shelving dilakukan ketika jam

operasional perpustakaan yang dimana banyak pengguna yang datang ke perpustakaan sehingga kegiatan shelving membutuhkan waktu yang lama. Ketika melakukan kegiatan shelving, tidak jarang ada peringatan dari pustakawan kepada pengguna berupa larangan untuk tidak terlalu menyerakkan koleksi. Larangan itu merupakan refleksi pustakawan yang merasa lelah dengan kegiatan shelving.

Informan memiliki tugas masing-masing sesuai dengan bagiannya. Empat orang informan dibagi ke dalam bagian pendaftaran, bagian peminjaman, bagian pengembalian dan bagian informasi. Frekuensi interaksi yang tinggi antara pustakawan dengan pengguna terjadi di bagian peminjaman dan pengembalian. Namun, mereka tidak terpaku di bagiannya masing-masing, dalam artian ketika ada keluhan dari pengguna di bagian peminjaman tidak hanya pustakawan yang mengemban di bagian tersebut yang memberikan solusi, tetapi pustakawan di bagian lainnya di pelayanan sirkulasi juga turut ikut memberikan solusi atau menyelesaikan masalah pengguna terkait pencarian informasi.

Informan yang pertama bernama Indah berusia 35 tahun, berjenis kelamin perempuan, agama islam, memakai hijab dalam kesehariannya, pendidikan terakhir adalah S1 ilmu perpustakaan USU, suku Mandailing bermarga Lubis. Informan pertama merupakan pegawai tetap perpustakaan umum kota Medan. Mulai bekerja di perpustakaan umum pada tahun 2012. Informan tersebut mengemban tugasnya di layanan pengembalian.

Informan kedua bernama Habibah berusia 25 tahun, berjenis kelamin perempuan, agama islam dan memakai hijab dalam kesehariannya. Pendidikan terakhir adalah S1 ilmu perpustakaan USU. Informan kedua adalah suku Jawa. Informan kedua masih menjadi pegawai honorer di perpustakaan umum kota Medan. Masa bekerja informan masih berjalan 2 tahun dimulai pada tahun 2012. Dalam kesehariannya informan kedua memiliki sifat supel dan suka bergaul. Salah satu penyebabnya adalah karena ia juga tergabung dalam komunitas film indie di kota Medan. Ia juga merupakan asisten sutradara film indie yang tergabung dalam komunitas tersebut. Dalam melayani pengguna ia tidak segan untuk bertanya langsung kepada pengguna terkait informasi yang dibutuhkan. Informan tersebut bertugas di layanan pendaftaran anggota perpustakaan.

Informan ketiga bernama Atun berusia 42 tahun, berjenis kelamin perempuan, agama islam dan memakai hijab dalam

kesehariannya. Pendidikan terakhir informan adalah S1 ilmu perpustakaan USU. Suku informan adalah Mandailing bermarga Lubis. Informan tersebut merupakan pegawai tetap dan yang paling senior diantara pustakawan lain yang ada di pelayanan sirkulasi. Informan bertugas di bagian pengembalian layanan sirkulasi.

Informan keempat bernama Novita berusia 33 tahun, berjenis kelamin perempuan, agama islam. Pendidikan terakhir informan adalah S1 ilmu perpustakaan USU. Suku informan adalah Melayu. Informan tersebut merupakan pegawai tetap dan sudah bekerja di perpustakaan umum kota Medan selama 3 tahun. Informan bertugas di bagian informasi dan pengaduan.

Pengguna perpustakaan umum kota Medan berasal dari berbagai daerah di kota Medan dari berbagai latar belakang suku dan pekerjaan. Tujuan mereka mengunjungi perpustakaan bervariasi, misalnya saja hanya sekedar membaca, untuk tugas penelitian, ada yang hanya sekedar untuk memanfaatkan layanan internet dan sebagainya. Dari data wawancara dengan pustakawan perpustakaan umum kota Medan, perilaku pengguna perpustakaan umum kota Medan kebanyakan adalah malas untuk bertanya kepada pustakawan dan juga diiringi rasa sok tahu pengguna terkait koleksi yang ingin dicari. Pengguna langsung mencari di rak koleksi, tidak menggunakan OPAC terlebih dahulu sehingga ketika koleksi tidak ditemukan mereka seolah seperti menyalahkan perpustakaan tidak lengkap terkait koleksi yang dicari tidak ada di rak. Seperti ungkapan berikut ini.

*“ buk, masak buku teori kesehatan gak ada disini?
Capek saya carik di rak ga ada. Udah keliling-keliling
semua rak gak dapat”*

Kemampuan pengguna perpustakaan umum dalam melakukan pencarian informasi bervariasi. Hal tersebut dapat di maklumi oleh pustakawan perpustakaan umum kota Medan mengingat ini adalah perpustakaan umum dan pengguna yang datang tidak semua berlatar belakang ilmu perpustakaan yang sudah mengetahui cara mengoperasikan OPAC sebagai sistem pencarian informasi di perpustakaan.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada pengguna. Pengguna yang diwawancarai merupakan pengguna yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan umum kota Medan. Wawancara dilakukan kepada pengguna yang latar belakang budayanya berbeda-beda.

Pengguna yang pertama adalah seorang mahasiswa berjenis kelamin laki-laki dari suku mandailing bermarga Nasution. Pengguna tersebut terdaftar sebagai anggota perpustakaan umum kota Medan dari tahun 2013. Tujuan pengguna mengunjungi perpustakaan ialah untuk kebutuhan studinya. Komunikasi yang sering terjadi antara ia dan pustakawan adalah ketika meminjam buku, mengembalikan buku dan bertanya tentang buku yang ingin dicarinya.

Pengguna kedua adalah seorang wiraswasta berjenis kelamin laki-laki dari suku Melayu. Pengguna tersebut terdaftar sebagai anggota perpustakaan umum kota Medan sejak tahun 2014. Tujuan pengguna mengunjungi perpustakaan lebih kepada memanfaatkan layanan internet, misalnya membaca koran online, membaca artikel dan lain sebagainya.

Pengguna ketiga adalah seorang pelajar berjenis kelamin perempuan yang berasal dari Etnis India. Ia terdaftar sebagai anggota perpustakaan umum kota Medan sejak tahun 2013. Tujuan mengunjungi perpustakaan adalah untuk kebutuhan studi dan mencari bahan rujukan untuk pembuatan tugas sekolah. Intensitas mengunjungi perpustakaan umum kota Medan tidak terlalu sering, hanya ketika mendapat tugas dari sekolah yang bahan rujukannya tidak ada di perpustakaan sekolahnya. Menurut pengakuannya tidak ada sikap diskriminatif yang ditunjukkan pustakawan kepadanya. Ia merasa pustakawan melayaninya dengan baik. Hal itu terlihat ketika pengguna pertama kali mengunjungi perpustakaan dan bertanya ke pustakawan tentang buku yang ingin dicarinya, pustakawan mengajarnya cara menggunakan OPAC dan memberitahukan nomor klasifikasi yang ada di buku sebagai rujukan untuk menemukan buku di rak.

Pengguna keempat adalah seorang dosen perguruan tinggi swasta berjenis kelamin laki-laki yang berasal dari etnis Cina. Ia terdaftar sebagai anggota perpustakaan umum kota Medan sejak tahun 2014. Intensitas mengunjungi perpustakaan sangat jarang, hanya sebulan sekali apabila ingin mencari buku sebagai bahan tambahan untuk mengajar. Menurut pengakuannya, tidak ada sesuatu yang signifikan terkait pelayanan perpustakaan oleh pustakawan. Namun pengguna merasakan sikap pustakawan kurang responsif. Hal itu terlihat ketika ia menanyakan buku yang ingin dicarinya tidak ada di rak, pustakawan memberikan solusi untuk menulis judul buku tersebut agar dimasukkan ke kotak saran dengan maksud agar ketika pengadaan

buku itu akan diadakan di perpustakaan. Setelah itu tidak ada feed back dari pustakawan terkait buku tersebut.

4.4 Praktik Komunikasi Antarbudaya Di Perpustakaan Umum Kota Medan

4.4.1 Upaya Pustakawan Mencairkan Suasana.

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, banyak cara atau metode yang dilakukan pustakawan ketika berkomunikasi dengan pengguna, salah satunya adalah dengan membuat hal yang bersifat candaan guna untuk mencairkan suasana ketika berkomunikasi. Membuat pengguna merasa dekat dengan pustakawan.

Berdasarkan pengamatan selama melakukan penelitian, peneliti menemukan dan menangkap fakta bahwa ada perbedaan dari pengguna ketika berkomunikasi dengan pustakawan di perpustakaan dan berkomunikasi dengan teller atau *customer service* di bank. Pengguna di perpustakaan umum kota medan ketika berkomunikasi dengan pustakawan seperti menyimpan rasa takut atau segan, misalnya saja ketika ingin membuat kartu anggota perpustakaan atau ketika ingin mengembalikan buku yang terlambat.

Berdasarkan data wawancara dengan pengguna memang terdapat stereotype yang negatif dari pengguna terhadap pustakawan perpustakaan. Tidak semua pengguna memandang pustakawan dengan stereotype yang negatif. Stereotype merupakan hal yang biasa terjadi. Stereotype merupakan bentuk kompleks dari pengelompokan yang secara mental mengatur pengalaman seseorang dan mengarahkan seseorang dalam menghadapi orang-orang tertentu (Larry A. Samovar, 1991:208). Dalam hal ini pengalaman pengguna banyak dihadapkan kepada pustakawan yang mempunyai kebiasaan yang tidak baik sehingga hal tersebut menjadi mindset yang terbentuk dalam pola pikirnya. Pengguna sedikit merasa takut, segan atau tidak leluasa ketika meminta bantuan kepada pustakawan, dan hal itu tentu saja membuat pengguna menjadi kurang nyaman. Hal tersebut sejalan dengan pengakuan pengguna berikut ini.

“pengalaman waktu buat kartu anggota perpus di BPAD, kan ngantri waktu mau foto, manggil nama kita bentak-bentak dia. Pertama kali pulak aku datang kesana langsung digituin. Kawan-kawan aku yang udah datang kesana, udah cerita sama aku sebelum aku buat kartu anggota. Cerita orang tu kalo ibuk-

ibuk di bagian pembuatan kartu anggota bawaannya marah aja, mungkin karena gak dibayar, soalnya rame kali capek mungkin dia hahaa...”

Pustakawan perpustakaan umum kota Medan menyadari bahwa hal tersebut memang sudah menjadi masalah klasik di dunia perpustakaan. Ditambah dengan data bahwa pengguna yang berkunjung ke perpustakaan tersebut bukan berasal dari satu etnis saja, melainkan dari berbagai etnis yang terdapat di kota Medan. Hal itu juga menjadi kendala dalam komunikasi antarbudaya. Mengingat setiap kelompok etnis tentunya mempunyai pandangan hidup yang berbeda-beda. Selain itu mereka juga memiliki pemahaman masing-masing dalam memandang suatu peristiwa dan cara yang berbeda pula dalam menyampaikan pemikiran mereka.

Atas kesadaran tersebut pustakawan mensiasati dengan menyelipkan bahan candaan ketika berkomunikasi dengan pengguna, baik pengguna pribumi maupun pengguna yang berbeda etnis. Hal tersebut dilakukan agar pengguna merasa dekat dengan pustakawan, ada rasa nyaman yang diberikan pustakawan kepada pengguna sehingga pengguna dapat leluasa ketika berkomunikasi. Metode tersebut merupakan salah satu dari empat keterampilan kompetensi antarbudaya yang diungkapkan Jandt, yaitu kemampuan komunikasi (*communication skills*) yang dimiliki pustakawan untuk mencairkan suasana menjadi nyaman. Seperti yang diungkapkan Jandt mengidentifikasi empat keterampilan sebagai bagian dari kompetensi antar budaya, yaitu *personality strenght, communication skills, psychology adjustment, and cultural awareness* (Fred Jandt, 1998:201)

Hampir semua pengguna yang datang ke meja sirkulasi disuguhkan dengan bahan candaan oleh pustakawan. Misalnya saja pengguna yang ingin membuat kartu anggota perpustakaan. Wajah pengguna terlihat kaku dan tidak ada sepele kata yang keluar dari mulutnya. Melihat hal itu salah satu pustakawan menyelipkan candaan dengan meminta salah satu batu akik yang dipakai oleh pengguna. Mendengar hal itu pengguna tersenyum dan membalas candaan tersebut. Suasana yang awalnya tegang menjadi cair seperti dua orang yang sudah lama kenal. Berikut adalah petikan pembicaraan pustakawan dan pengguna.

Pustakawan: canteK kali batu akik kau tu ibuk tengok, mintak lah ibuk satu, gelang kau pun banyak kali, anak ibuk tangannya gak ada gelang, mintak lah ibuk satu.

Pengguna: haha.. jangan lah buk, susah aku dapatnya batu akik ni, dikasih orang soalnya.. gelang aku pun murahan. Mana mau anak ibuk pake gelang murah haha..

Namun tidak kepada semua pengguna bahan candaan tersebut diberikan. Pustakawan melihat pengguna dari segi umur dan pembawaan dari pengguna yang datang. Pustakawan menempatkan sesuatu pada tempatnya dan selalu mencoba membuat suasana menjadi lebih dekat dengan pengguna ketika berkomunikasi.

Komunikasi antarbudaya yang terjadi di perpustakaan umum kota Medan tidak terlalu spesifik. Dalam artian bahwa setiap etnis yang ada dan telah menetap lama di kota Medan sudah berbaur antara satu etnis dengan etnis lain, sehingga ciri khas dari setiap etnis sudah tidak terlalu kelihatan lagi. Hal itu terlihat dari cara berbicara atau logat ketika berbicara. Etnis India dan Cina cara berbicaranya atau logat ketika berbicara sudah sama dengan cara berbicara etnis Batak atau Mandailing. Hal tersebut dikarenakan tidak adanya *dominant culture* di kota Medan (Pelly, 1982)

Upaya mencairkan suasana melalui bahan candaan oleh pustakawan juga terlihat dalam peristiwa komunikasi antarbudaya pribumi dan etnis India di perpustakaan umum kota Medan. Pengguna adalah siswa sekolah menengah atas etnis India. Pola yang dilakukan masih tetap sama yaitu menyelipkan bahan candaan ketika terjadi interaksi antara mereka. Bahan candaan yang diselipkan adalah yang berhubungan dengan etnis India, misalnya saja pustakawan memperagakan orang India ketika berbicara, atau menanyakan arti dari lagu bahasa India. Ketika hal itu dilakukan oleh pustakawan respon pengguna positif. Pengguna merespon dengan menjawab candaan dari pustakawan. Sering sekali terjadi gelak tawa di meja sirkulasi dikarenakan bahan candaan oleh pustakawan. Berikut petikan pembicaraan pustakawan dan pengguna etnis India.

Ketika peminjaman buku:

Pustakawan: ... dek kau tau arti kuch koch hotahe? Tetangga ibuk kalo ketemu ibuk tiap hari bilang itu, ibuk jawab aja mohabbatein.

Pengguna: hahaa... mana tau aku buk, aku lahir di medan, bapak aku mungkin tau artinya.

Dalam poin yang terdapat dalam prinsip komunikasi antarbudaya dijelaskan bahwa pentingnya interaksi awal dan perbedaan antarbudaya. Perbedaan antarbudaya dalam interaksi awal dan secara

berangsur berkurang tingkat kepentingannya ketika hubungan menjadi lebih akrab. Walaupun kita selalu menghadapi kemungkinan salah persepsi dan salah menilai orang lain, kemungkinan ini khususnya besar dalam situasi komunikasi antarbudaya (Joseph A. Devito, 479-488). Hal itu senada dengan peristiwa komunikasi antarbudaya pustakawan pribumi dengan pengguna etnis India yang telah dijelaskan diatas, yaitu menciptakan kesan yang baik ketika interaksi awal dengan kemampuan komunikasi yang dimiliki pustakawan agar terjalin keakraban diantara keduanya dalam berkomunikasi.

Pustakawan menyadari bahwa kualitas pustakawan bukan hanya sekedar diukur dari keberhasilan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna. Ada hal yang lebih penting yaitu pustakawan memberikan layanan yang memuaskan dipadukan dengan kemampuan komunikasi yang baik, sehingga pengunjung merasa senang dan akan kembali lagi ke perpustakaan tersebut.

4.4.2 Sikap Percaya Diri Dalam Melayani Pengguna

Penelitian ini mengidentifikasikan bahwa adanya sikap percaya diri yang ditunjukkan oleh pustakawan dalam melayani pengguna di perpustakaan umum kota Medan. Sikap percaya diri ditunjukkan oleh pustakawan agar tidak terpengaruh ketika terjadi tindakan yang bersifat intimidasi dari pengunjung. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pustakawan memaknai profesinya sebagai pelayan publik.

Berdasarkan data observasi dan wawancara, pustakawan memaknai sikap percaya diri dalam melakukan pekerjaannya. Sikap percaya diri dilakukan agar pengguna tidak semena-mena dan memandang rendah profesi pustakawan. Pustakawan harus menunjukkan bahwasanya mereka adalah orang yang cerdas dan menguasai pekerjaannya. Sehingga pengguna tidak ragu kepada pustakawan untuk diandalkan apabila mereka membutuhkan informasi.

Menurut Devito (1992), rasa percaya diri merupakan komunikasi interpersonal efektif dalam model *pragmatic model*. Menurut Devito, sikap percaya diri maksudnya adalah para pelaku komunikasi interpersonal harus memiliki rasa percaya diri secara sosial (*social confidence*). Seorang *socially confident communicator* akan berkomunikasi dengan relax, tidak kaku dan bisa mengontrol gerakan tubuhnya, tidak gemetar atau malu. Kualitas kepribadian ini juga bisa membantu pihak lain merasa lebih nyaman.

Sikap percaya diri ditunjukkan pustakawan ketika menghadapi pengguna yang merasa kurang puas dan marah-marah ketika tidak diperbolehkan meminjam koleksi karena peminjaman koleksinya sudah mencapai limit dan harus dikembalikan agar bisa dipinjam lagi. Kemarahan pengguna mencapai puncak dengan mengeluarkan kata-kata makian dan membanting buku yang akan dipinjam sambil memaksa dan bertanya mengapa buku itu tidak boleh dipinjam. Pustakawan dengan relax menjawab pertanyaan pengguna dengan tetap mematuhi peraturan untuk tidak meminjamkan koleksi.

Ketika peminjaman buku.

Pustakawan: maaf pak, bapak masih ada buku yang belum dikembalikan, jadi bapak belum bisa minjem buku ini. Kalau bapak mau bapak harus kembaliin dulu baru bapak bisa minjem lagi

Pengguna: aku perlu kali.

Pustakawan: maaf pak, tetap ga bisa pak udh peraturannya.

Pengguna: taik lah, anjing kalian semua. Minjem buku ga bisa. (sambil membanting buku yang ingin dipinjem.

Pustakawan: maaf pak, bukan ga bisa pak, kita memang sudah ada peraturan seperti itu.

Pengguna: anjing klen semua. (lalu pergi meninggalkan perpustakaan)

Rasa percaya diri sangat dibutuhkan dengan mengontrol gerakan tubuh agar terlihat rileks, dan tidak kelihatan gugup ketika menjawab pertanyaan atau keluhan pengguna. Pustakawan mencoba untuk tetap tenang menghadapi keluhan pengguna walaupun harus menerima makian-makian dari pengguna. Pustakawan berupaya untuk tidak terpancing emosi dengan memaknai moto pelayanan. Berikut wawancara dengan pustakawan setelah kejadian.

“kita jangan takut, jangan keliatan kalo kita takut sama dia. Omongan kita jangan sampe gagu, gerakan juga jangan kaku. Udah ada peraturan kok. Kalo kita kasi pinjem besok-besok dia bakal seenaknya aja. Bukan baru kali ini aja, Cuma ini yang paling parah. Kalo saya pede aja. Tugas ya tugas. Peraturan ya peraturan”

Dalam hal ini *interaction management* juga dibutuhkan. Yaitu kemampuan untuk mengontrol interaksi demi memuaskan kedua belah pihak pelaku komunikasi. Hal ini bisa ditunjukkan dengan mengelola giliran berbicara, kelancaraan pembicaraan, dan penyampaian pesan

secara konsisten. Kedua belah pihak harus melakukan *self-monitoring* secara tepat (Devito, 1992). Pustakawan memberikan giliran berbicara kepada pengguna, memberikan giliran untuk mengeluarkan segala unek-unek dan pustakawan mendengarkan. Ketika pengguna mengeluarkan makia-makian pustakawan tetap mengeluarkan senyuman dan menunggu sampai ada jeda, kemudian pustakawan menjawab dan mengeluarkan pernyataan agar pengguna dapat mengerti. Pustakawan juga memberikan solusi agar pengguna dapat meminjam pada hari itu. Namun pengguna sudah kalap dengan emosi lalu pergi begitu saja meninggalkan perpustakaan. Setelah beberapa hari pengguna tersebut kembali ke perpustakaan dengan membawa koleksi yang ingin dikembalikan, dan meminta maaf atas sikap yang telah diperbuat. Dan sampai saat ini pengguna tersebut masih aktif sebagai anggota perpustakaan umum kota Medan.

Karakter “keras” suku Batak sepertinya sudah dapat dimaklumi oleh para pustakawan, baik dari perilaku maupun dari cara berbicara. Bagi pustakawan suku Batak melihat hal itu adalah hal yang biasa, dalam artian memiliki budaya yang sama. Bagi pustakawan suku Jawa ada rasa ketidaknyamanan dalam berkomunikasi. Hal itu disebabkan adanya stereotype negatif pustakawan suku Jawa yang ada di perpustakaan umum kota Medan terhadap pengguna suku Batak melalui karakter dan cara penyampaiannya. Namun pada prakteknya secara sekilas tidak terlihat perbedaan cara melayani pustakawan suku Jawa terhadap pengguna suku Batak. Tetapi terlihat jelas dari mimik muka dan feed back pustakawan suku Jawa ketika pengguna suku Batak mencapai puncak kemarahan seperti praktik komunikasi diatas. Berikut petikan wawancara kepada pustakawan.

“kadang-kadang agak takot juga, apalagi udah kejadian parah kali sampe maki-maki binatang. Kadang-kadang kalo misalnya ada pengguna orang tua tros keliatan kayak orang Batak agak hati-hati aku, cara ngomong aku agak pelan, agak di ramah-ramahin. Pokoknya ngomongnya bagus-baguslah Taunya dari logat bicaranya”

“Kalo aku udah maklum aja kalo orang itu (batak) agak keras karakternya, selama aku kerja disinilah baru tau aku rupanya ada orang kayak gitu, dari situ aku mulai paham kekmana kalo ngelayanin pengguna suku Batak”

Dari wawancara dengan pustakawan terlihat bahwa pustakawan sudah memiliki cara tersendiri ketika melayani pengguna suku Batak

melalui pengalaman yang dialaminya, walaupun ia tidak mengetahui secara spesifik pengguna suku Batak yang seperti apa yang memiliki karakter keras seperti yang dikemukakan di atas. Namun, dari pengalaman tersebut pustakawan berusaha memahami perilaku pengguna suku Batak, dan mempelajari cara berkomunikasi dengan pengguna suku Batak agar tidak memicu keributan. Dalam artian bahwa pustakawan perpustakaan umum kota Medan tidak ingin mengambil resiko apabila menghadapi pengguna yang karakternya keras. Metode yang diterapkan seperti senyum yang ramah, sikap intens terhadap pengguna, tidak menjawab dengan kata-kata yang dapat memicu keributan dan menjaga sikap agar tidak menyinggung perasaan pengguna suku Batak. Metode yang diterapkan tersebut menunjukkan adanya sikap antisipasi yang dilakukan oleh pustakawan perpustakaan umum kota Medan terkait perilaku pengguna suku Batak.

4.4.3 Status Sosial sebagai Power Pustakawan Terhadap Pengguna

Status sosial merupakan salah satu bagian dari elemen dasar struktur sosial. Status sosial merupakan kedudukan/posisi seseorang dalam kelompok masyarakat. Pemanfaatan status sosial sering kali dihubungkan dengan penyelesaian konflik. Status sosial menciptakan power seseorang dalam menyelesaikan konflik yang terjadi. Status sosial yang tinggi tidak berbanding lurus dengan power yang dimiliki oleh seseorang tersebut. Dalam artian bahwa tidak berarti status sosial seseorang itu rendah maka ia tidak memiliki power.

Berdasarkan pengamatan peneliti, di perpustakaan umum kota Medan terdapat hubungan antara status stratifikasi pustakawan dan penyelesaian konflik yang terjadi. Status stratifikasi pustakawan menciptakan power dalam menyelesaikan konflik dengan pengguna. Power pustakawan diukur berdasarkan tingkat stratifikasi sosial di perpustakaan, yaitu pegawai tetap dan pegawai honorer. Power tersebut diterapkan antar sesama pustakawan dalam berkomunikasi dan menyelesaikan konflik dengan pengguna perpustakaan. Kekuasaan (power) itu sendiri adalah kemampuan untuk mempengaruhi perilaku orang lain, dan kemampuan untuk mengatasi pengaruh orang lain yang tidak diinginkan (Wagner & Hollenbeck, 2005)

Dalam penyelesaian konflik, pustakawan yang berstatus honorer tidak terlalu ikut campur, hal ini disebabkan adanya rasa ketakutan pustakawan apabila sikap atau perilakunya dianggap salah dalam menyelesaikan konflik dengan pengguna. Rasa takut itu didasari oleh

rasa takut akan dipecat kapan saja karena masih berstatus sebagai pustakawan honorer. Oleh karena itu, setiap pustakawan honorer tersebut menghadapi konflik dengan pengguna selalu dilimpahkan kepada pustakawan yang berstatus sebagai pegawai tetap perpustakaan. Pustakawan honorer menganggap pustakawan status tetap lebih memiliki kekuasaan (power) dalam menyelesaikan konflik. Selain karena faktor rasa takut, pustakawan honorer juga menganggap rendah dirinya karena masih berstatus sebagai honorer, sehingga ia merasa dirinya belum mampu menyelesaikan konflik dengan pengguna. Berikut petikan wawancara dengan pustakawan honorer.

“...aku gak berani kalo ada konflik gitu dengan pengguna karena aku kan masih honor. biasanya kalo aku ngadepin konflik gitu aku kasi ke kak novi, dia pustakawan tetap”

Sementara itu, dari sisi pustakawan tetap sendiri tidak pernah merasa memiliki kekuasaan yang disebabkan oleh tingkatan stratifikasi. Menurut pengakuan pustakawan yang berstatus sebagai pustakawan tetap dalam menghadapi konflik dengan pengguna selalu diselesaikan bersama-sama. Ketika konflik itu terjadi di bagian pengembalian tidak serta merta hal itu harus diselesaikan oleh pustakawan di bagian pengembalian, tetapi bagian lain yang ada di layanan sirkulasi ikut memberikan kontribusi dengan memberikan solusi terkait konflik tersebut. Berikut petikan wawancara dengan pustakawan tetap.

“kalo ada konflik dengan pengguna kita selesaikan sama-sama, miftah itu jago kalo masalah ngobrol dengan pengguna, Cuma kadang-kadang dia ga mau”

Dari petikan wawancara tersebut terlihat bahwa pustakawan menyebutkan salah satu nama pustakawan honorer. Pustakawan berstatus tetap mengakui kemampuan pustakawan honorer dalam berkomunikasi dengan pengguna terkait adanya konflik dengan pengguna. Petikan wawancara tersebut juga menunjukkan bahwa pustakawan honorer terkadang menolak untuk ikut campur terlalu jauh ketika ada konflik dengan pengguna, dikarenakan pustakawan honorer menanggapi bahwa dirinya belum memiliki power (kekuasaan) untuk masuk ke ranah tersebut.

Menurut Saunders (1990), sikap ketergantungan (dependancy) dapat menambah faktor kekuasaan seseorang. Dicontohkan seperti, jika A bergantung pada B untuk informasi atau solusi permasalahan secara efektif, maka B memiliki sumber kekuasaan A. Sikap ketergantungan juga ditunjukkan pustakawan honorer terhadap pustakawan tetap.

Pustakawan honorer selalu melimpahkan kepada pustakawan tetap apabila terjadi konflik dengan pengguna.

4.4.4 Penerapan Komunikasi bersifat keterbukaan

Berdasarkan data wawancara dan observasi adanya komunikasi bersifat keterbukaan yang dilakukan pustakawan dalam komunikasi kepada pengguna perpustakaan. Komunikasi yang bersifat keterbukaan atau *immediacy* maksudnya adalah adanya rasa kebersamaan antara pembicara dan pendengar. *Immediacy* ditunjukkan dengan sikap memperhatikan, menyenangkan dan tertarik pada lawan bicara. Bisa ditunjukkan baik secara verbal dan non verbal (Devito, 1992).

Berdasarkan pengamatan peneliti, terlihat adanya *immediacy* yang dilakukan pustakawan terhadap pengguna ketika melakukan komunikasi. Pustakawan menjaga *eye contact* dengan pengguna ketika ingin menemukan informasi yang dibutuhkan atau mendengar keluhan pengguna terkait informasi yang dibutuhkan. *Eye contact* dibutuhkan agar pengguna merasa bahwa pustakawan fokus akan pembicaraannya sehingga pengguna dapat berkomunikasi dengan lancar. *Eye contact* juga akan menciptakan sikap keterbukaan antara pustakawan dan pengguna dalam berkomunikasi. *Eye contact* yang dilakukan pustakawan terlihat ketika pengguna bertanya tentang koleksi yang ingin dicarinya. Pustakawan dengan sigap langsung merespon kedatangan pengguna dengan meninggalkan pekerjaan yang sedang dikerjakan dan berdiri dari tempat duduknya. *Immediacy* dilakukan pustakawan secara non verbal, misalnya dengan memberikan senyum yang ramah dan tatapan mata yang ramah kepada pengguna. Hal itu dapat membangkitkan semangat pengguna untuk mau bertanya tentang informasi yang dibutuhkan (Devito, 1992). Hal tersebut terlihat dari percakapan antara pustakawan dan pengguna berikut ini.

Pustakawan: iya kak bisa dibantu? (pustakawan berdiri merespon kedatangan pengguna dengan senyum ramah)

Pengguna: kak ada buku tentang manajemen gak?

Pustakawan: manajemen apa kak? Banyak kak buku manajemen.

Pengguna: manajemen tentang pertanian gitu.

Pustakawan: coba kakak cari di OPAC kita kak. Kita punya sistem pencarian namanya OPAC, kakak tinggal ketik manajemen pertanian disitu nanti muncul dia. Untuk tugas kuliah ya kak?

Pengguna: iyaa, untuk tugas semester, di kampus aku gak ada kak, perpustakaannya kecil kali, jorok, berabu malas kami masuk kesana.

Pustakawan: hehee.. gak ada yang ngurusin ya kak, kuliah dimana kakak rupanya?

Pengguna: di Universitas Amir Hamzah kak. Tau kakak?

Pustakawan: yang dijalan pancing ya? Dekat Unimed kan?

Pengguna: iya kak, tau juga kakak ya, aku malu bilangnyanya soalnya jarang-jarang ada yang kuliah disana hahaa...

Pustakawan: hahaa.. coba aja kakak carik di OPAC itu, kalo kakak tahu nama pengarangnya bisa juga di ketika di kolom pengarang kak. (sambil berjalan ke arah OPAC untuk memberi tahu kepada pengguna)

Dari percakapan tersebut terlihat pustakawan intens ketika berkomunikasi dengan pengguna yang ingin mencari koleksi yang dibutuhkan. Pustakawan mencoba untuk mendekati pengguna dengan bertanya tentang tugas perkuliahannya. Pendekatan seperti itu dilakukan agar pengguna merasa ada ikatan dengan pustakawan sehingga pengguna terdorong untuk menyampaikan masalahnya kepada pustakawan. Pustakawan juga ikut turun langsung bersama pengguna ke OPAC perpustakaan. Pustakawan mempraktikkan bagaimana cara mengoperasikan OPAC untuk melakukan pencarian koleksi di rak. Rasa kebersamaan diciptakan pustakawan melalui rasa empati terhadap pengguna dengan mengajari pengguna memanfaatkan OPAC di perpustakaan dan memberi tahu letak buku sesuai dengan nomor klasifikasinya.

Pustakawan: ada bukunya kak?

Pengguna: ada kak, manajemen agrikultural dalam pertanian.

Pustakawan: cobak kakak cek daftar isinya kak, ada ga yang berkaitan dengan tugas kakak.

Dari percakapan diatas terlihat bahwa pustakawan tidak hanya memberi tahu pengguna letak buku yang dibutuhkan, tetapi pustakawan memberikan feedback kepada pengguna terkait buku yang dicarinya. Hal itu menunjukkan pustakawan bersikap responsif dengan memberikan feedback kepada pengguna. pustakawan memastikan bahwa informasi yang ditemukan sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

Praktik komunikasi secara immediacy pustakawan terlihat ketika pengguna yang masuk ke perpustakaan, pustakawan yang berada

di depan pintu masuk memberikan senyuman dan menyuruh pengguna untuk masuk dengan sikap yang ramah. Kebetulan meja pustakawan sirkulasi berdekatan dengan pintu masuk sehingga setiap pengguna yang datang akan terlihat oleh pustakawan. Lalu pustakawan mempersilahkan untuk mengisi absen pengunjung terlebih dahulu.

Komunikasi secara immediacy juga terlihat ketika pengguna mahasiswa suku minangkabau bertanya kepada pustakawan di meja sirkulasi. Awalnya pengguna tersebut bertanya terkait koleksi yang ingin dicarinya untuk menjadi bahan rujukan untuk penulisan skripsi. Setelah pengguna bercerita panjang lebar terkait koleksi yang ingin dicarinya pustakawan memberi solusi awal dengan mencari di OPAC perpustakaan. melihat pengguna merasa kesulitan dalam mencari informasi salah satu pustakawan mendatangi pengguna untuk memastikan. Pustakawan memancing pengguna dengan memberikan kata kunci untuk dicari melalui OPAC. Pustakawan yang ada di meja sirkulasi tidak tinggal diam, mereka ikut melakukan pencarian di bagian pengolahan dengan asumsi bahwa koleksi tersebut mungkin belum diolah. Adanya hubungan kerja sama antara satu pustakawan dengan pustakawan yang lain untuk kepentingan pengguna. hal ini membuktikan bahwa pustakawan memberikan rasa perhatian, rasa tertarik dan senang terhadap pengguna. setelah pengguna merasa nyaman maka akan tercipta komunikasi yang saling terbuka diantara keduanya, tidak ada rasa malu untuk menyampaikan permasalahan atau bertanya kepada pustakawan.

4.4.5 Bentuk Multikultural di Perpustakaan Umum Kota Medan

Berbicara mengenai kesetaraan dalam suatu kelompok tidak terlepas dari kehidupan multikultural yang ada di dalam masyarakat. Dengan adanya multikultural diharapkan adanya kesetaraan yang dimaknai di dalamnya, baik ras, budaya, gender, status sosial dan lain sebagainya. Kesetaraan mencakup tiadanya diskriminasi.

Multikultural adalah istilah yang menunjuk pada keragaman atau kemajemukan budaya. Secara sederhana multikulturalisme berarti “keberagaman budaya”. Ada tiga istilah yang kerap digunakan secara bergantian untuk menggambarkan masyarakat yang terdiri keberagaman tersebut, baik keberagaman agama, ras, bahasa, dan budaya yang berbeda yaitu pluralitas (plurality), keragaman (diversity) dan multicultural. Ketiga ekspresi itu sesungguhnya tidak merepresentasikan hal yang sama, walaupun semuanya mengacu

kepada adanya 'ketidaktunggalan'. Konsep pluralitas mengandaikan adanya hal-hal yang lebih dari satu, heterogen, dan bahkan tak dapat disamakan.

Inti dari multikulturalisme adalah kesediaan menerima kelompok lain secara sama sebagai kesatuan, tanpa memperdulikan perbedaan budaya, etnik, Gender, bahasa, ataupun agama. Apabila pluralitas sekadar merepresentasikan adanya kemajemukan (yang lebih dari satu), multikulturalisme memberikan penegasan bahwa dengan segala perbedaannya itu mereka adalah sama di dalam ruang publik. Multikulturalisme menjadi semacam respons kebijakan baru terhadap keragaman.

Ada lima macam multikulturalisme yakni:

1. Multikulturalisme isolasionis, mengacu pada visi masyarakat sebagai tempat bagi berbagai kelompok kultural yang berbeda, menjalani hidup secara otonom dan terlibat dalam saling-interaksi
2. Multikulturalisme akomodatif, mengacu pada visi masyarakat yang memiliki kultur dominan yang membuat penyesuaian dan akomodasi-akomodasi tertentu bagi kebutuhan kultur kaum minoritas.
3. Multikulturalisme otonomis, masyarakat plural dimana kelompok-kelompok kultural utama berusaha mewujudkan kesetaraan (*equality*) dengan budaya dominan dan menginginkan kehidupan otonom dalam kerangka politik yang secara kolektif bisa diterima.
4. Multikulturalisme kritikal atau interaktif, yakni masyarakat plural dimana kelompok-kelompok kultural tidak terlalu terfokus (*concern*) dengan kehidupan kultural otonom; tetapi lebih membentuk penciptaan kolektif yang mencerminkan dan menegaskan perspektif-perspektif distingtif mereka.
5. Multikulturalisme kosmopolitan, berusaha menghapus batas-batas kultural sama sekali untuk menciptakan sebuah masyarakat di mana setiap individu tidak lagi terikat kepada budaya tertentu dan, sebaliknya

Berdasarkan data wawancara dan observasi, pustakawan perpustakaan umum kota Medan menerapkan konsep multikultural dalam melayani, yaitu pustakawan tidak melihat dari latar belakang budaya pengguna ketika melayani. Pustakawan tidak membela salah satu kelompok suku atau etnis tertentu dalam pelayanannya.

Pustakawan menganggap semua pengguna memiliki hak dan kewajiban yang sama sebagai masyarakat yang harus dilayani sebagai pengguna perpustakaan umum. Sikap kesetaraan itu ditunjukkan pustakawan dalam melayani pengguna yang berasal dari berbagai etnis, misalnya interaksi pustakawan terhadap pengguna, membantu pengguna dalam melakukan pencarian informasi, dalam memanfaatkan fasilitas atau layanan yang ada di perpustakaan umum dan lain sebagainya. Seperti ungkapan pustakawan berikut ini.

“gak masalah buat kami mau suku apa aja, marga apa aja ga masalah, Cuma kami liat dari kelakuannya bang. Itu yang sering terjadi konflik.

Namun, permasalahan yang sering terjadi dalam bingkai multikulturalisme di perpustakaan umum kota Medan lebih kepada komunikasi antar pustakawan dan pengguna. Permasalahan disebabkan cara penyampaian yang sedikit keras oleh pustakawan ke pengguna terkait aturan-aturan pengguna di perpustakaan. Menurut pengguna, penyampaian yang dilakukan pustakawan terkait aturan dan larangan memicu keributan. Berikut petikan percakapan pustakawan dan pengguna.

Pustakawan: tolong baca peraturan disitu ya.. bisa dibaca kan, jangan lipat buku, jangan keluarin buku dari rak lebih dari 5 bijik.

Pengguna: santai aja kak. Ga aku curik bukunya, iya kak tau aku, pande aku baca kak.

Pustakawan merasa tidak dihargai oleh pengguna dengan tidak mentaati peraturan yang ada. Sedangkan pengguna merasa bahwa cara berbicara pustakawan terkait aturan dapat memicu keributan. Peraturan-peraturan yang biasanya dapat memicu konflik seperti tidak boleh melipat buku, dilarang mengambil lebih dari lima buku di rak dan kembalikan buku di tempat semula. Berikut caption larangan yang terdapat di rak koleksi perpustakaan umum kota Medan.

Komunikasi yang terjalin antara pustakawan dan pengguna dalam melakukan pelayanan tidak dilihat dari latar belakang budaya penggunanya, akan tetapi pustakawan melihat perilaku dari pengguna yang pada akhirnya tercipta rasa ketertarikan pustakawan terhadap pengguna dan berimbas pada layanan yang diberikan. Berikut petikan percakapan pustakawan dengan pengguna.

Konflik yang sering terjadi tersebut di atas ada juga kaitannya dengan prasangka pustakawan terhadap pengguna. Konflik tersebut

sering terjadi kepada pengguna yang berasal dari daerah. Namun tidak semua pengguna yang berasal dari daerah berperilaku seperti itu. Hal tersebut sesuai dengan pengakuan pustakawan sebagai berikut.

“biasanya orang dari daerah kayak samosir, danau toba, soalnya marganya marga-marga orang sana. Padahal udah ada tulisan peraturan tetap aja di langgarnya. Masalahnya ga sekali ini aja, sering kali kami jumpain orang itu kayak gitu”

Dari konflik yang terjadi, terbersit nilai keangkuhan dan kesombongan dari pengguna. Pengguna yang berasal dari daerah ingin menunjukkan eksistensi dirinya sebagai orang perantauan agar tidak mudah di rendahkan oleh orang lain. Eksistensi dirinya diperlihatkan melalui sikapnya dalam merespon aturan-aturan yang ada di perpustakaan. Pengguna menganggap bahwa peraturan itu tidak terlalu penting dan merasa pustakawan tidak mengetahui apabila dilanggar. Nilai kesombongan terlihat dari ungkapan pengguna sebagai berikut.

“cara ngasi taunya kayak ga senang bang, taunya aku, bisa bacanya aku, tapi biasa ajalah ngasi taunya, ga usah nekan kali. Aku memang bukan orang medan bang, tapi banyaknya kawan aku disini, mentang-mentang aku orang daerah dia orang medan gak takut aku.

Menurut Jandt dalam bukunya *Intercultural Communication*, aturan-aturan berupa larangan yang banyak diterapkan di perpustakaan terkait dengan komunikasi efektif *supportiveness*. Dalam komunikasi *supportiveness*, berusaha menciptakan suasana nyaman, fleksibel yang mendukung pengguna berkomunikasi dengan pustakawan. Komunikasi *supportiveness* menghindari sikap seolah-olah pustakawan mengawasi para pengguna perpustakaan. Dengan banyaknya aturan yang berupa larangan-larangan yang ditempel di setiap sudut perpustakaan, pengguna secara emosional akan merasa seperti diawasi, merasa kurang nyaman, dan seolah-oleh pengguna harus steril dan tunduk tanpa syarat pada semua larangan tersebut.

Berdasarkan lima macam jenis multikulturalisme yang disebutkan diatas, perpustakaan umum kota Medan lebih kepada multikulturalisme isolasionis, yaitu mengacu pada visi masyarakat sebagai tempat berbagi kelompok kultural yang berbeda, menjalani hidup secara otonom dan terlibat saling interaksi. Dalam melayani pengguna, pustakawan tidak melihat dari sudut pandang etnis atau suku pengguna yang datang. Setiap pengguna memiliki hak dan kewajiban

untuk dilayani oleh pustakawan, dan pustakawan berkewajiban untuk melayani pengguna tanpa membedakan suku atau etnis, status sosial, pekerjaan dan lain sebagainya.

4.4.6 Stereotipe Pustakawan Terhadap Etnis Cina

Komunikasi antarbudaya menekankan bahwa persepsi mempunyai peranan penting dalam menentukan kelangsungan suatu hubungan. Persepsi yang cenderung negatif dan diyakini kebenarannya akan membentuk stereotipe dan prasangka. Stereotipe juga dapat menciptakan terjadinya konflik. Stereotipe terhadap suku, etnis, dan agama tertentu merupakan suatu hambatan dalam membangun suatu komunikasi antarbudaya yang efektif. Samoar, Porter dan Jain mendefinisikan secara singkat bahwa stereotipe adalah generalisasi atas sekelompok orang yang dianut oleh budaya tertentu (2001:315).

Stereotip dan prasangka muncul karena dipelajari dari berbagai cara. *Pertama*, orang tua, saudara atau siapa saja yang berinteraksi dengan kita. *Kedua*, dari pengalaman pribadi. *Ketiga*, dari media massa. Secara umum bahwa stereotip memiliki empat dimensi yakni :

1. Arah (direction)
Menunjuk pada arah penilaian, apakah positif atau negatif. Misalnya disenangi atau dibenci.
2. Intensitas
Menunjuk pada seberapa kuatnya keyakinan dari suatu stereotip.
3. Ketepatan
Ada stereotip yang benar-benar tidak menggambarkan kebenaran, atau sebagian tidak benar.
4. Isi khusus
Sifat-sifat khusus mengenai suatu kelompok. Stereotip mengenai suatu kelompok dapat berbeda-beda artinya stereotip dapat berubah dari waktu ke waktu

Stereotipe pustakawan perpustakaan umum kota Medan terhadap etnik Cina beragam. Stereotipe biasanya terbentuk atas dasar kejadian sebelumnya, kemudian diperkuat dengan pengamatan pribadi secara sepintas yang pada akhirnya biasanya berkonotasi negatif. Stereotipe menumbuhkan kecurigaan dan fanatisme yang tinggi yang akhirnya kelompok-kelompok tertentu menutup diri dan memperkuat stereotipe tersebut. Warga pribumi kota Medan memiliki stereotipe yang kurang harmonis terhadap etnis Cina, hal itu yang menyebabkan adanya

komunikasi yang kurang harmonis. Sifat seperti ini tentunya akan menghambat komunikasi yang sangat diperlukan dalam proses pembauran.

Stereotipe warga pribumi kota Medan terhadap etnis Cina sudah lama terbentuk. Penyebabnya adalah adanya persaingan sumber-sumber ekonomi, banyaknya pemukiman elite yang dihuni oleh etnis Cina, juga gaya hidup yang mencolok, sehingga dari berbagai etnik yang ada di kota Medan umumnya memiliki kesamaan sikap dalam menghadapi kelompok etnis Cina. Pustakawan perpustakaan umum kota Medan yang mayoritas adalah warga pribumi memiliki prasangka yang sama terhadap etnis Cina yang ada di Medan. Stereotipe tersebut bagi sebagian pustakawan terbawa ke dalam area pekerjaannya, misalnya saja seperti dalam hal cara melayani. Stereotipe pustakawan pada akhirnya membentuk perlakuan diskriminatif terhadap etnis Cina dalam hal melayani.

Hal itu terlihat dari pengakuan salah satu pustakawan bahwa terdapat stereotipe negatif terhadap etnis Cina. Persepsi negatif tersebut ditunjukkan dalam sikap ketika melayani pengguna etnis Cina. Perbedaan dalam cara melayani terlihat dengan tidak adanya rasa empati pustakawan terhadap pengguna etnis Cina. Pustakawan tidak ada rasa tertarik ketika berkomunikasi dengan pengguna etnis Cina. Pustakawan merasa bahwa cara menyampaikan permasalahan pengguna etnis Cina seperti “menyuruh” pustakawan. Dengan kata lain pustakawan merasa seperti pekerja yang bekerja di pabrik etnis Cina. Berikut petikan wawancara pustakawan dan pengguna.

Pengguna: buk, disini ada buku akuntansi?

Pustakawan: carik aja di OPAC

Pengguna: kekmana caranya?

Pustakawan: ya diketik aja buk judul bukunya

Pengguna: ... (langsung pergi ke OPAC)

Dari petikan wawancara tersebut terlihat pustakawan memiliki rasa ketidak tertarikan dalam melayani pengguna etnis Cina. Hal itu ditunjukkan ketika ia menjawab pertanyaan yang di utarakan oleh pengguna dengan seadanya tanpa ada rasa ketertarikan. Ketidak tertarikan disebabkan oleh adanya stereotipe pustakawan terhadap etnis Cina. Stereotipe tersebut terbentuk oleh pengalaman yang dialami sendiri oleh pustakawan. Stereotipe negatif tersebut misalnya dengan menganggap bahwa etnis Cina adalah sombong, tidak jujur, menjajah pribumi dan lain sebagainya.

Menurut Suryadinata (1980) salah satu pencetus stereotipe terhadap etnis Cina adalah disebabkan oleh selain jumlah mereka yang makin lama makin besar, juga disebabkan peranan mereka yang menonjol dalam kehidupan ekonomi di Indonesia. Ditambah dengan sebagian besar etnis Cina di kota Medan masih menggunakan bahasa cina dalam komunikasi sehari-hari. Hal itu dapat merangsang terciptanya batas-batas sosial yang menghambat terwujudnya hubungan baik.

4.5 Nilai-Nilai Komunikasi Antarbudaya di Perpustakaan Umum Kota Medan

4.5.1 Nilai Kepercayaan Diri

Nilai-nilai yang terdapat dalam praktik komunikasi antarbudaya di perpustakaan umum kota Medan adalah nilai kepercayaan diri. Nilai kepercayaan diri ditunjukkan oleh pustakawan terhadap pengguna ketika berkomunikasi. Pustakawan harus menumbuhkan rasa percaya diri agar pengguna dapat menilai bahwa pustakawan mengetahui tentang segala sesuatu.

Seperti terlihat dalam poin 4.3.2 yaitu tiga informan melakukan upaya untuk menumbuhkan rasa percaya diri ketika berkomunikasi dengan pengguna dengan cara mengontrol kata-kata agar tidak belepotan, menjaga pembawaan diri agar tidak terlihat canggung, menjaga gerakan agar tidak terlihat kaku dan memberikan informasi dengan kata-kata yang mudah dimengerti oleh pengguna. Menumbuhkan rasa percaya diri dilakukan agar pengguna merasa nyaman dan merasa bahwa ia berkomunikasi dengan orang yang tepat untuk menjawab kebutuhannya. Seperti ungkapan berikut ini:

"...kalo kita ngomong belepotan nampak kali kita gugup, pengguna pun jadi ga yakin pasti..." (I2)

"... bahasa yang kita pake jangan sok ilmiah kali, biar pengguna pun enak nangkepnya.." (I3)

"... jangan nampak kaku gayanya waktu ada pengguna..." (I1)

Selain itu ada juga informan yang rasa percaya dirinya tergantung terhadap tampilan pengguna. Ketika pengguna yang datang dengan tampilan yang modis dan rapi seperti dosen, profesor dsb, untuk membuka pembicaraan informan mengaku agak canggung. Tetapi apabila pengguna dengan tampilan seperti mahasiswa, informan dapat

dengan leluasa memberikan informasi. Seperti yang diungkapkan oleh satu orang informan berikut ini:

"...kalo tampilannya kayak dosen pake dasi masi kaku aku jawabnya kalo dia nanyak nanyak ..." (I4)

"... kalo mahasiswa aku biasa aja mungkin karena umurnya ga terlalu jaoh dengan aku jd kayak ngomong sama temen..." (I4)

Salah satu upaya pustakawan untuk menumbuhkan kepercayaan diri yaitu dengan memaknai tugasnya sebagai pelayan publik. Pustakawan menumbuhkan rasa bahwa ia mengetahui dan menguasai tugasnya sebagai pelayan publik. Hal itu terlihat ketika terjadi konflik dengan pengguna. Seperti yang diungkapkan oleh satu informan berikut ini:

"...itu kan tugas aku, mau dia marah-marrah tapi aturannya kan memang gak bisa dipinjem lagi, aku pede aja karena memang ini tugas aku..." (I2)

"...tetap dengan keputusan sesuai peraturan, makanya kalo gagok kita bisa tambah ditekan, apalagi dalam situasi pengguna marah-marrah" (I3)

4.5.2 Nilai Kesetaraan

Nilai yang muncul dalam komunikasi antarbudaya di perpustakaan umum kota Medan adalah nilai kesetaraan. Nilai kesetaraan muncul dalam praktik pustakawan memperlakukan pengguna ketika berkomunikasi. Nilai kesetaraan terlihat pada sikap pustakawan yang tidak membedakan pengguna. Pustakawan memandang semua pengguna sebagai orang yang harus dihormati tanpa syarat.

Nilai kesetaraan terlihat dalam poin 4.3.1 dalam praktik ketika etnis India datang ke meja sirkulasi untuk membuat kartu anggota perpustakaan. Pustakawan tidak membedakan perlakuan terhadap etnis India dengan masyarakat pribumi ketika melayani. Seperti yang diungkapkan berikut ini:

"...ga beda-bedain, tugas kita kan melayani..." (I3)

"... sama aja semuanya mas, saya malah senang kalo ada etnis lain kayak India atau yang lain lain..." (I2)

Nilai kesetaraan juga terlihat dari sikap pustakawan ketika memberikan batas waktu kepada pengguna yang menggunakan layanan komputer yang disediakan oleh perpustakaan umum. Setiap pengguna

hanya dapat menggunakan komputer selama 1 jam apabila banyak pengguna yang mengantri ingin menggunakan layanan komputer perpustakaan umum. Layanan komputer banyak digunakan oleh kaum anak-anak, biasanya yang mereka lakukan adalah untuk bermain game. Pustakawan tidak membedakan antara anak-anak dan orang tua yang menggunakan layanan di perpustakaan. Terlihat ketika banyak kaum anak yang sudah mengantri dan sudah mencapai batas waktu penggunaan layanan komputer, pustakawan langsung melakukan pergantian pengguna. Pemberitahuan pergantian dilakukan melalui mikrofon yang ada di meja sirkulasi dengan menyebutkan nomor komputer beserta penggunanya. Pustakawan tidak membedakan ketika kaum bapak dengan penampilan seperti dosen harus diganti dengan pengguna yang masih anak-anak untuk menggunakan layanan komputer di perpustakaan. Seperti yang diungkapkan informan berikut ini:

“... walaupun anak-anak dia kan juga butuh, mereka kan sama-sama pengguna..” (I3)

“... biasanya saya ngasih tau langsung ga pake mik..” (I2)

“...aku datengin ke meja komputernya biar agak sopan..” (I4)

“... tiga kali pemberitahuan kalo ga ada respon saya datengin ke mejanya, mereka bukan ga mau, tapi karena ga ngerti, tapi harus tetap diganti namanya juga peraturan..” (I1)

Selain itu, nilai kesetaraan juga terlihat dari sikap pustakawan kepada pengguna yang bermarga sama. Hal itu terlihat ketika buku yang dipinjem pengguna hilang. Walaupun bermarga sama dengan pengguna, pustakawan tetap bersikap sama seperti pengguna yang lain. Tidak ada “nepotisme” yang dilakukan pustakawan. Prosedur yang dijalankan tetap sama yaitu mengganti buku yang hilang tersebut. Praktik komunikasi yang dilakukan tidak dengan emosi, tetapi masih menyelipkan candaan dengan mengaitkan marga pengguna. Seperti ungkapan informan berikut ini:

“...sama aja saya buat, yang namanya salah ya tetap salah, kalo perlu dimarahin ya saya marahin haha..” (I3)

“...justru karena satu marga ngomongnya jadi enak walaupun dia salah dia juga ngerasa nyaman...” (I3)

Nilai kesetaraan juga ditunjukkan dari sikap pustakawan ketika berkomunikasi dengan pengguna terkait informasi yang dibutuhkan.

Pustakawan menunjukkan sikap tidak menggurui ketika pengguna menanyakan sesuatu. Pustakawan mendengar dengan menatap wajah pengguna yang sedang bertanya. Dalam artian pustakawan tetap menghargai pengguna. Pustakawan tidak memotong pembicaraan pengguna sampai pengguna selesai menyampaikan pembicaraannya. Terkadang juga pustakawan langsung turun ke rak koleksi apabila melihat pengguna terasa kesulitan dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan. Jarak antara meja sirkulasi dengan rak koleksi tidak terlalu jauh sehingga pustakawan dapat memantau pengguna.

Selain itu ada salah satu pustakawan yang membedakan etnis Cina dengan etnis lain dalam hal pelayanan. Seperti yang terdapat dalam poin 4.3.4 stereotipe negatif terhadap etnis Cina membuat pustakawan bersikap diskriminatif ketika melayani. Seperti ungkapan berikut ini:

“...minta tolongnya kayak nyuruh...” (I4)

“...layanannya seadanya aja...”(I4)

4.5.3 Nilai Empati

Nilai yang muncul dalam komunikasi antarbudaya di perpustakaan umum kota Medan adalah adanya nilai empati pustakawan terhadap pengguna. Nilai empati tersebut muncul karena adanya kesadaran pustakawan akan profesinya yang menciptakan munculnya rasa ikut merasakan pustakawan akan kebutuhan informasi pengguna. Nilai empati tersebut terdapat di dalam poin 4.3.3 yaitu pustakawan mendatangi dan membantu pengguna yang sedang kesulitan dalam melakukan pencarian informasi. Nilai empati pustakawan ditunjukkan seperti ungkapan berikut ini:

“... kami sampe carik bukunya di bagian pengolahan...”

(I3)

“.... sistem kan kami yang pegang jadi bisa diatur...” (I2)

“...aku bisa ngerasain kekmana susahnya nyarik bahan buat skripsi...” (I4)

“...soalnya kasihan apalagi dia butuh kali...” (I1)

Rasa empati pustakawan muncul apabila ada rasa ketertarikan antara pustakawan dan pengguna. Rasa ketertarikan itu tercipta karena adanya perilaku yang baik dari pengguna setiap kali mengunjungi perpustakaan. Perilaku baik yang ditunjukkan pengguna yang akhirnya menjadi penilaian pustakawan misalnya seperti bersikap sopan setiap

kali berkunjung ke perpustakaan, sering melakukan *sharing* terkait pencarian informasi dan lain sebagainya. Seperti ungkapan berikut ini:

“...yang sering datang ke perpustakaan, kita kan tau ke mana sikap pengguna, ada yang sopan, ya terkenal baik lah pokoknya, sampe aku cari di perpustakaan cabang kami..” (I2)

Selain itu, empati pustakawan terhadap pengguna muncul karena pemaknaan pustakawan akan tugasnya sebagai seorang pelayan publik dan motto pelayanan yaitu melayani dengan sepenuh hati. Dengan memaknai motto pelayanan tersebut pustakawan secara emosional dapat merasakan apa yang dirasakan pengguna dalam mencari informasi. Ketika pengguna menyampaikan masalahnya, *sharing* terkait informasi yang dibutuhkan dengan cepat maka pustakawan akan membantu dengan segera dan berusaha untuk bekerja lebih cepat karena ia dapat ikut merasakan bahwa informasi itu penting bagi pengguna. Seperti ungkapan berikut ini:

“... tugas kita kan ngelayanin, semampu yang saya bisa saya akan bantu...” (I3)

“...bisa dilihat dari cara dia ngomong, ngomongin apa masalahnya tulus...” (I1)

“...ingat sama tugas aja, tugas kami kan ngelayanin, apalagi aku juga pernah ngalamin kayak dia...” (I2)

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menghasilkan dua tema utama dalam komunikasi antarbudaya antara pustakawan dan pengguna di perpustakaan umum kota Medan, yaitu pertama, praktik komunikasi antarbudaya di perpustakaan umum kota Medan dan kedua, nilai-nilai komunikasi antarbudaya di perpustakaan umum kota Medan.

Dalam praktik komunikasi antarbudaya di perpustakaan umum kota Medan, beberapa upaya dilakukan pustakawan ketika berkomunikasi dengan pengguna yang memiliki latar belakang budaya berbeda, yaitu komunikasi pustakawan terhadap pengguna dengan memasukkan unsur candaan untuk mencairkan suasana sehingga pengguna terdorong untuk terbuka kepada pustakawan terkait informasi yang dibutuhkan. Pustakawan memaknai profesinya sebagai pelayan publik dengan melayani pengguna dengan sikap percaya diri dan tidak membedakan-bedakan kelompok tertentu. Praktik komunikasi secara “immediacy” atau keterbukaan juga dilakukan pustakawan, yaitu adanya rasa kebersamaan sebagai pembicara dan pendengar. Pustakawan dalam melayani juga selalu menjaga “eye contact” agar pengguna merasa dihargai dan terdorong untuk menyampaikan masalahnya kepada pustakawan. Selain itu pustakawan memiliki rasa empati kepada pengguna.

Konflik yang sering terjadi disebabkan oleh dua hal yaitu adanya unsur diskriminatif terhadap salah satu suku atau etnis tertentu dan juga gaya berbicara yang terdengar kasar. Pengguna menganggap cara berbicara pustakawan memicu keributan, begitu juga sebaliknya pustakawan melakukan itu untuk merespon apa yang dilakukan oleh pengguna. Tingkatan status sosial pustakawan juga mempengaruhi pustakawan dalam berkomunikasi dengan pengguna. Misalnya saja pustakawan yang berstatus pegawai tetap lebih memiliki kekuasaan atau wewenang dalam menyelesaikan konflik dengan pengguna, sementara itu pustakawan dengan status honorer terkadang memiliki rasa takut apabila menghadapi konflik dengan pengguna.

Dalam praktik komunikasi antarbudaya di perpustakaan umum kota Medan terdapat nilai-nilai sosial, yaitu nilai kepercayaan diri, nilai

kesetaraan, dan nilai empati. Nilai-nilai ditunjukkan dari pelayanan yang dilakukan oleh pustakawan terhadap pengguna yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda.

Hambatan yang terjadi dalam komunikasi antarbudaya di perpustakaan umum kota Medan adalah masih terbentuknya stereotipe negatif terhadap etnis Cina yang pada akhirnya adanya sikap diskriminatif dalam hal pelayanan yang dilakukan pustakawan. Stereotipe tersebut tidak terjadi kepada antar suku pribumi, tetapi kepada etnis non pribumi seperti etnis Cina. Batasan-batasan tersebut yang membuat terwujudnya hubungan yang kurang baik diantara keduanya.

5.2 Saran

Terdapat beberapa saran terkait komunikasi antarbudaya pustakawan dan pengguna di perpustakaan umum kota Medan:

1. Pustakawan sebagai pelayan publik harus menyingkirkan sikap ego dalam melayani pengguna guna memahami pengguna yang karakternya keras.
2. Pustakawan harus lebih mengedepankan kesabaran dalam berkomunikasi dengan pengguna.
3. Mengembangkan ketrampilan dan kemampuan dalam komunikasi.
4. Hilangkan stereotipe terhadap salah satu suku atau etnis.

DAFTAR PUSTAKA

- Atan, Ujen, Andre, dkk. (2009). *Multikulturalisme: Belajar hidup bersama dalam perbedaan*. Jakarta: PT. Indeks.
- Beebe, Steven A., Susan J. Beebe, Mark V. Redmond. (1996). *Interpersonal Communication: Relating to Others*. Boston: Allyn and Bacon.
- Bruner, Edward H. (1974). *The Expression of Ethnicity in Urban Ethnicity*. London: ASA Monograph. Tavistock.
- Burhanuddin. (1980). *Stereotipe Etnik, Asimilasi dan Integrasi Sosial*. Jakarta: Pusaka Grafika
- Bungin, B (2007). *Penelitian Kualitatif: komunikasi, ekonomi, kebijakan publik dan ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana
- Creswell. (2007). *Qualitative Inquiry and Reseachr Design: Choosing among five traditions*. London: SAGE
- DeVito, Joseph A. (1992). *The Interpersonal Communication Book*. 6th ed. New York: Harper Collins.
- Galanes, M. D. S. (2004). *Communicating in Groups*. Intranet.Landmark.edu/communications/resources/other_textbooks.htm
- Hermawan, R dan Zulfikar Z. (2006). *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Jandt, Fred E. (1998). *Intercultural Communication: An introduction*. London: SAGE Publication.
- Lasa, HS. (1998). *Kamus Istilah Perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Liliweri, Alo. (2004). *Dasar-dasar Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Littlejohn, Stephen W. & Foss, Karen A. (2009). *Teori Komunikasi Theories of Human Communication Edisi 9*. Jakarta: Salemba Humanika
- Madjid, Abdul. (2014). *Pasar Sebagai Sarana Komunikasi Antarbudaya*.
- Mulyana, Deddy. (2003). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya

- , & Jalaluddin Rakhmat., ed. *Komunikasi Antarbudaya: Panduan Berkomunikasi dengan Orang-orang yang berbeda budaya*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Purwasito, Andrik. (2003). *Komunikasi Multikultural*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rahardjo, Turnomo. (2005). *Menghargai Perbedaan Kultural: Mindfulness dalam Komunikasi Antaretnis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ritzer, George, dkk. (2003). *Teori Sosiologi Modern*. Jakarta: Prenada Media
- Rogers, Everett M., dan Thomas M. Steinfatt. (1999). *Intercultural Communication*. Illinois: Waveland Press, Inc.,
- Samovar, Larry A., dan Richard, E Potter. (2000). *Intercultural Communication (Ninth Edition)*. USA: Wadsworth Publishing Company.
- Sandjaja, D. S. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Satori D dan Komariah A. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Soelaeman, M. Munandar. (2001). *Ilmu Budaya Dasar: Suatu Pengantar*. Bandung: Refika Aditama.
- Stuebert HJ and Carpenter DR. (2003). *Qualitative Research: advancing the statistics imperrative*. Philadelphia: Lippincot.
- Suhartono, Irawan. (2002). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sulistyo-Basuki. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia.
- Suparlan, Parsudi. (1984). *Interaksi Antar Etnik Di beberapa Provinsi di Indonesia*. Jakarta: Dirjen Dikti.
- Supratiknya, A. (1995). *Komunikasi Antarpribadi: tinjauan psikologis*. Yogyakarta: Kanisius.