



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**PENDAPAT PEMAKAI TERHADAP PERILAKU  
PUSTAKAWAN RUJUKAN DI PERPUSTAKAAN PUSAT  
DOKUMENTASI ILMIAH INDONESIA-LEMBAGA ILMU  
PENGETAHUAN INDONESIA**

**SKRIPSI**

**SHELLA RANTI  
0705130567**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA  
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
DEPOK  
JULI 2009**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**PENDAPAT PEMAKAI TERHADAP PERILAKU  
PUSTAKAWAN RUJUKAN DI PERPUSTAKAAN PUSAT  
DOKUMENTASI ILMIAH INDONESIA-LEMBAGA ILMU  
PENGETAHUAN INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Humaniora**

**SHELLA RANTI**

**0705130567**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA  
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
DEPOK  
JULI 2009**

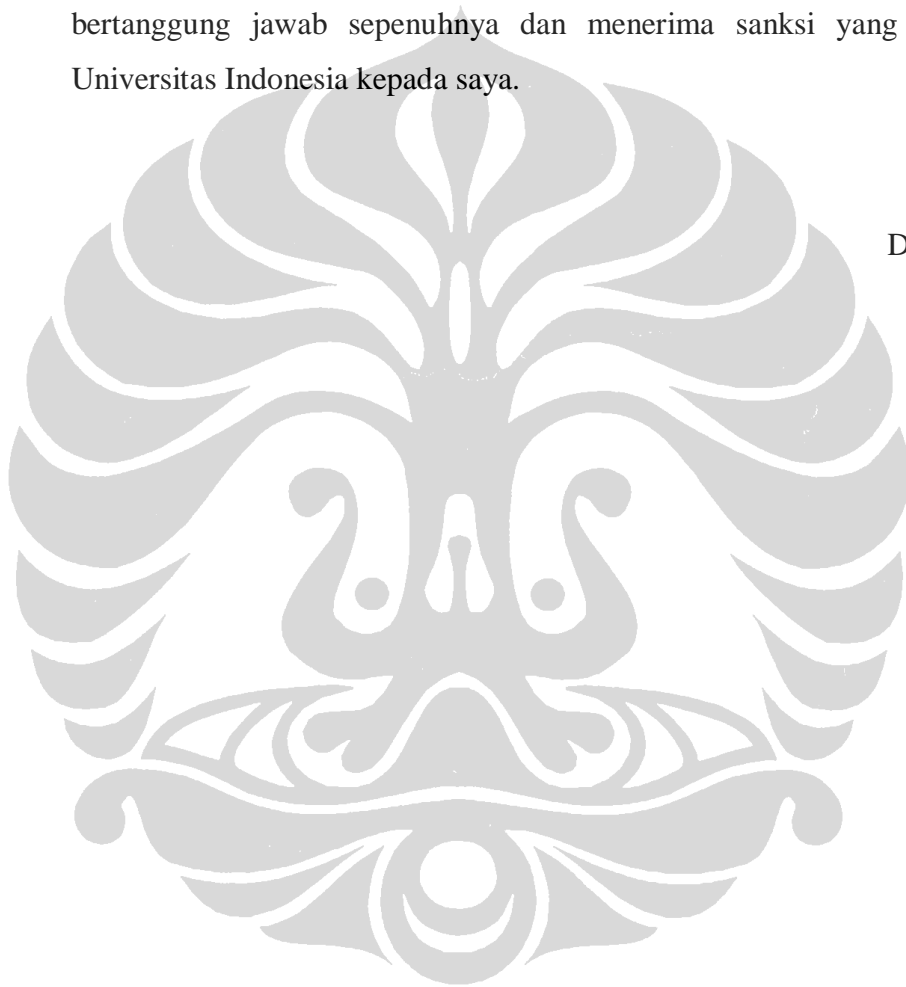
## **SURAT PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIARISME**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa skripsi ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia.

Jika di kemudian hari ternyata saya melakukan tindakan plagiarisme, saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia kepada saya.

Depok, 3 Juli 2009

Shella Ranti



## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

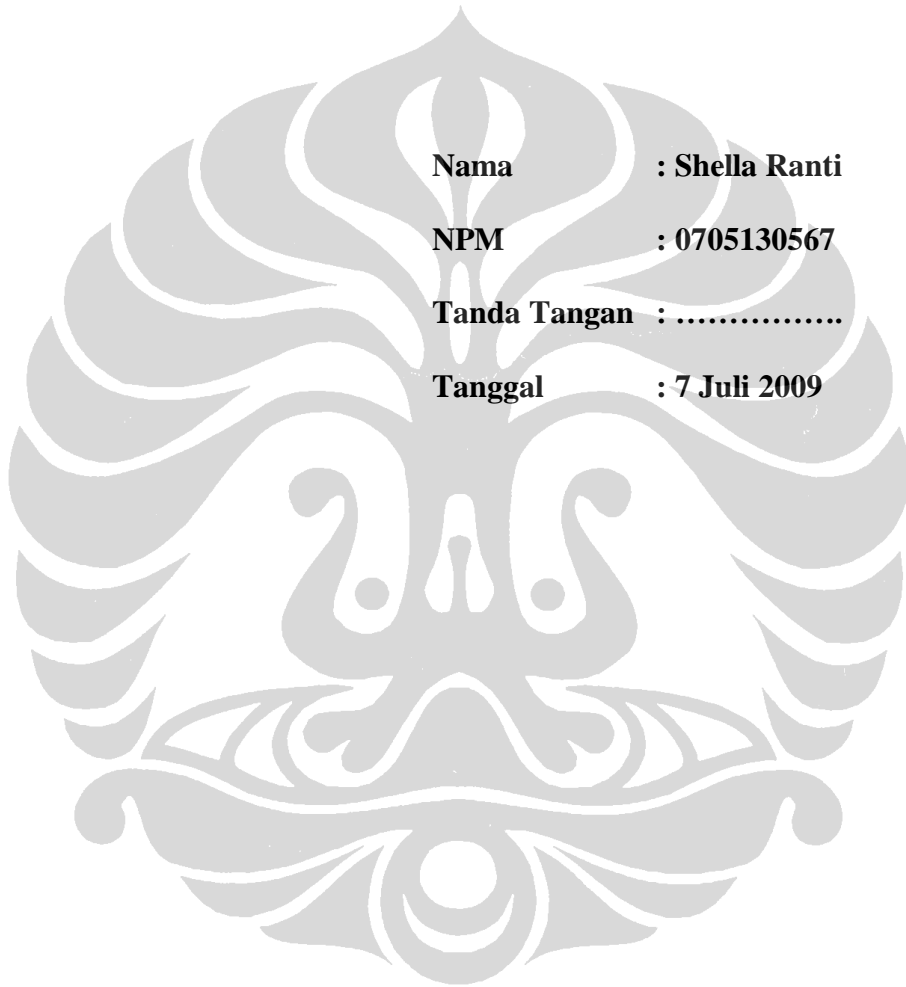
**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Shella Ranti**

**NPM : 0705130567**

**Tanda Tangan : .....**

**Tanggal : 7 Juli 2009**


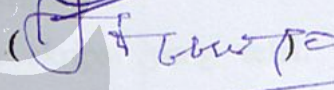
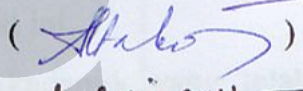
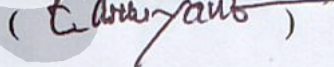


## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Shella Ranti  
NPM : 0705130567  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Judul Skripsi : Pendapat Pemakai Terhadap Perilaku Pustakawan Rujukan di Perpustakaan Pusat Dokumentasi Ilmiah Indonesia-Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia

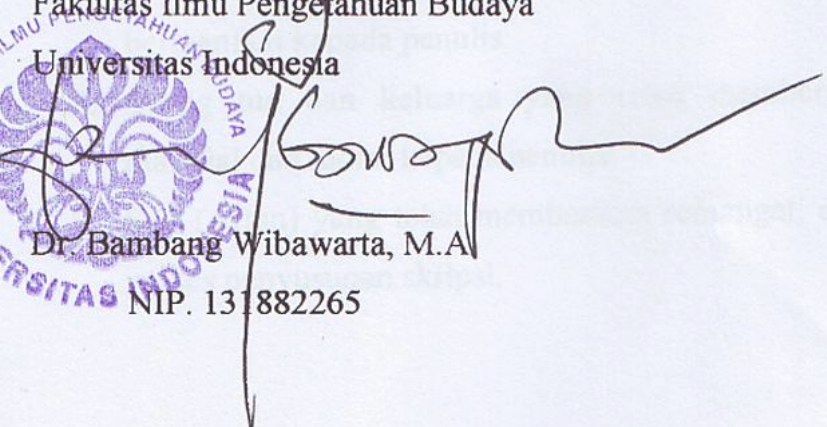
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Humaniora pada Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia

### DEWAN PENGUJI

Ketua/ Panitera : Zulfikar Zen, M.A. (  )  
Pembimbing : Indira Irawati, M.A. (  )  
Penguji : Siti Sumarningsih N., M.Lib (  )  
Penguji : Taufik Asmiyanto, M.Si. (  )

Ditetapkan di : Depok  
Tanggal : Juli 2009

Oleh  
Dekan  
Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya  
Universitas Indonesia

  
Dr. Bambang Wibawarta, M.A.  
NIP. 131882265

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Humaniora Program Studi Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

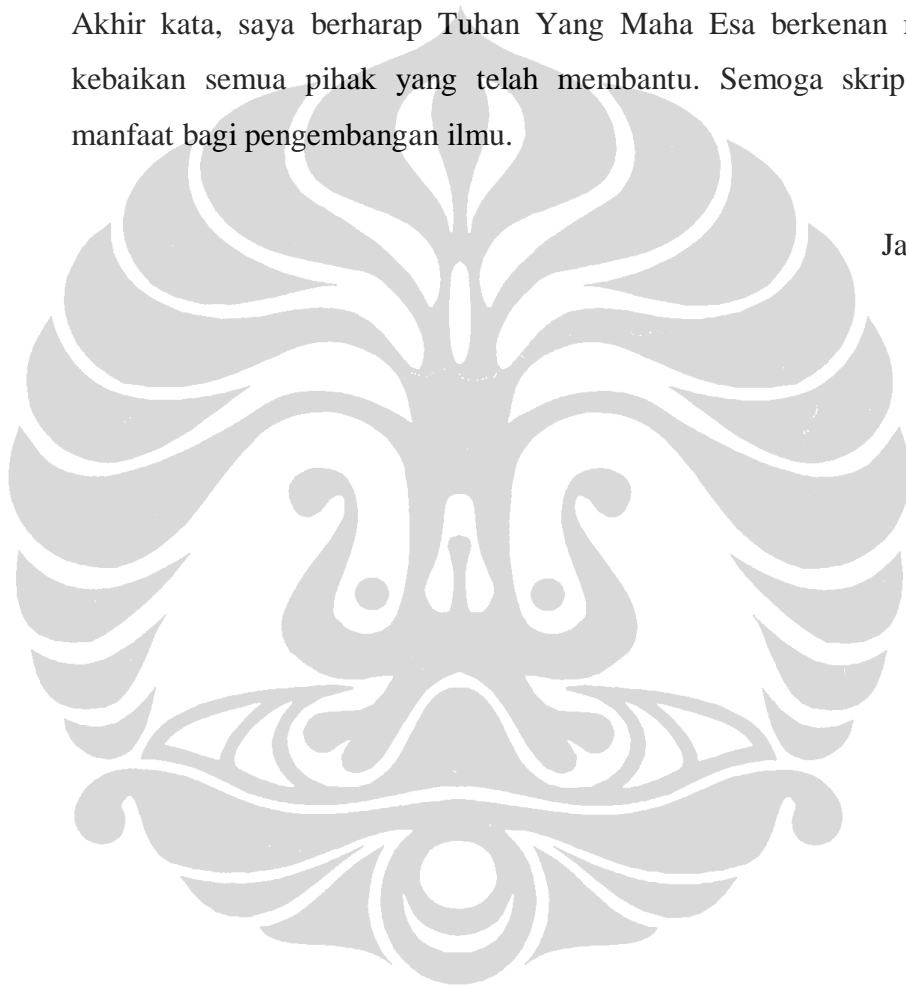
1. Ibu Indira Irawati M.A. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Siti Sumarningsih M.Lib. selaku pembaca skripsi yang telah memberikan masukan-masukan guna memperbaiki skripsi ini.
3. Bapak Taufik Asmiyanto M.Si. selaku pembaca skripsi yang telah memberikan ilmu dan masukan-masukan untuk skripsi ini.
4. Bapak Zulfikar Zen M.A. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
5. Ibu Rina, S.S. selaku kepala Perpustakaan PDII-LIPI yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Perpustakaan PDII-LIPI serta informasi yang telah diberikan kepada penulis.
6. Semua staf perpustakaan PDII-LIPI, khususnya Bapak Rusli yang telah membantu penulis dalam proses pengumpulan data.
7. Seluruh dosen di Program Studi Ilmu Perpustakaan yang telah membimbing pada saat proses perkuliahan dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
8. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral kepada penulis.
9. Saif (Alfan) yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi.

10. Sahabat yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk Ime, Nurul, Anya, Yulia, Yusuf, Soe2, terima kasih atas semangat dan dukungan, serta perhatian yang telah diberikan untuk penulis. Me, masih ingat cerita tentang “*getek*” itu? Akhirnya kita bisa juga. Untuk semua teman di JIP '05 yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 3 Juli 2009

Shella Ranti



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shella Ranti

NPM : 0705130567

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Departemen : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Fakultas : Ilmu Pengetahuan Budaya

Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Pendapat Pemakai Terhadap Perilaku Pustakawan Rujukan di Perpustakaan Pusat Dokumentasi Ilmiah Indonesia-Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : Juli 2009

Yang menyatakan

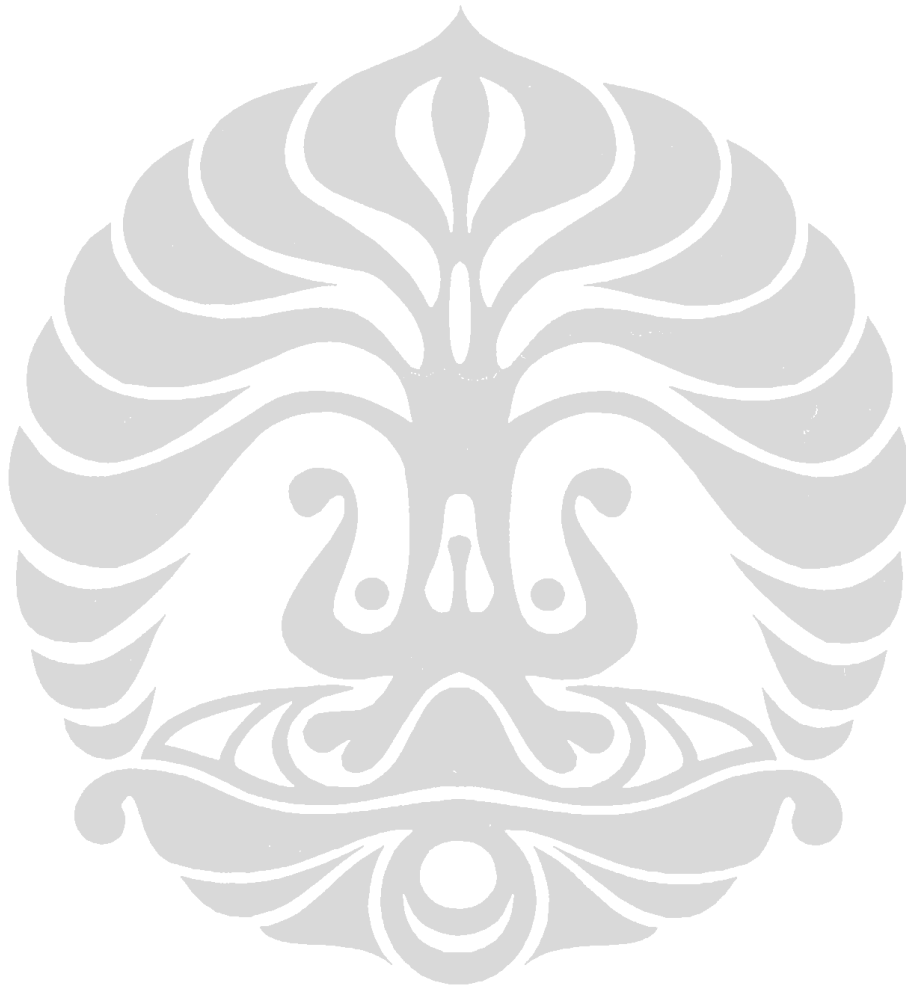
( Shella Ranti )



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIARISME .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Masalah Penelitian .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Metode Penelitian .....	4
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Perpustakaan Khusus .....	6
2.1.1 Definisi Perpustakaan Khusus .....	6
2.1.2 Layanan .....	6
2.2. Pengertian Perilaku .....	7
2.3 Layanan Rujukan .....	7
2.4 Pustakawan Rujukan .....	11
2.4.1 Perilaku Pustakawan Rujukan .....	18
2.5 Pemakai Layanan Rujukan .....	21
<b>3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	23
3.2 Jenis Penelitian .....	23
3.3 Studi Kasus .....	24
3.4 Pemilihan Informan.....	24
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian .....	25
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	25
3.6.1 Wawancara .....	25
3.6.2 Observasi .....	26
3.7 Analisis Data .....	26
<b>4. PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
4.1 Profil Perpustakaan PDII-LIPI .....	29
4.2 Profil Layanan Rujukan di Perpustakaan PDII-LIPI .....	31
4.3 Ketersediaan Pustakawan Rujukan dalam melayani Pemakai dan Pemberian Perhatian kepada Pemakai .....	33
4.4 Kemampuan Berkomunikasi Pustakawan Rujukan .....	41
4.5 Kemampuan Pustakawan Rujukan dalam Melakukan Strategi Penelusuran .....	49

<b>5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>53</b>
5.1 Kesimpulan .....	53
5.2 Saran .....	55
 <b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	 <b>57</b>



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Struktur Organisasi
Lampiran 2	<i>Standard Operating Procedure</i> Layanan Meja Informasi
Lampiran 3	Alur Kerja Layanan Rujukan Cepat/ Meja Informasi
Lampiran 4	Panduan Wawancara ( <i>Interview Guide</i> )
Lampiran 5	Analisis Hasil Wawancara
Lampiran 6	Transkrip Wawancara (pemakai)
Lampiran 7	Transkrip Wawancara (PR)
Lampiran 8	Transkrip Wawancara (KP)

