

**PELAKSANAAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MEDAN AREA (UMA)**

SKIRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam
Negeri Sumatera Utara Medan Untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Memproleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)



**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
T.A 2021-2022**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul. “*Pelaksanaan Total Quality Management Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA)*”. Atas nama Abdullah Pulungan Nim ; 0601183188 Program Studi Ilmu Perpustakaan yang telah disidangkan dalam ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Ilmu Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 19 Januari 2023. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.Ip) pada Program Studi Ilmu Perpustakaan.

Medan, 7 September 2023
Sekretaris Program Studi

Ketua Program Studi



Dr. Abdul Karim Batubara, M.A
NIP. 197001122005011008



Franindya Purwaningtyas, M.A
NIP. 199009132018032001

Penguji



Dra. Retno Sayekti, M.LIS.
NIDN. 2028126902



Muslih Fathurrahman, M.A
NIDN. 2001079301



Dr. Solihah Titin Sumanti
NIDN. 2013067301



Dr. Khoirul Jamil, M.A
NIDN. 2004026802

Mengetahui
Dekan FIS UINSU



Prof. Dr. Abdurrahman, M.Pd
NIP. 196801031994031004

LEMBAR PERSETUJUAN

Hal : Permohonan Sidang
Lampiran : 1 Buah Penelitian Skripsi
Kepada:
Yth.Dekan Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara
Di Medan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan, maka kami menyampaikan bahwa skripsi saudara :

Nama : Abdullah Pulungan

Nim 0601183188

Judul Skripsi : **Pelaksanaan Total Quality Management Perpustakaan
Universitas Medan Area (UMA)**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ilmu Sosial Jurusan/Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Ilmu Perpustakaan.

Dengan ini kami mengharap agar Skripsi saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Medan, 10 November 2022

Pembimbing I



Dr. Sofihah Titin Sumanti, M.Ag
NIP. 197306132007102001

Pembimbing II



Dr. Khairil Jamil, MA
NIP. 19768020420141101

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Abdullah Pulungan

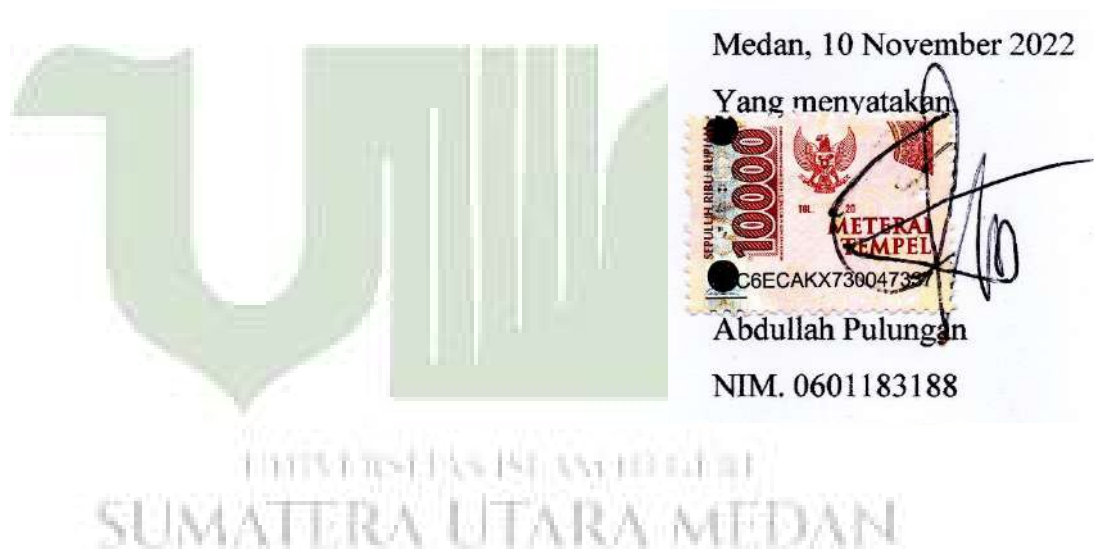
Nim : 0601183188

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Ilmu Sosial

Judul : **Pelaksanaan Total Quality Manajemen Perpustakaan
Universitas Medan Area (UMA)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan merupakan asli hasil penelitian saya sendiri, kecuali pada bagian- bagian yang telah dirujuk sumbernya. Jika kemusian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya bersedia menerima pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.



MOTTO

Jangan Takut Gagal Karena Orang Yang Tidak Pernah Gagal,

Hanyalah Orang Yang Tidak Pernah Melangkah

(Buya Hamka)



ABSTRAK



Nama : Abdullah Pulungan
Nim : 0601183188
Pembimbing I : Dr. Solihah Titin Sumanti, M.Ag
Pembimbing II : Dr. Khairul Jamil, MA
Judul : Pelaksanaan Total Quality Management
Perpustakaan Universitas Medan Area

Skripsi ini membahas tentang Pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan Universitas Medan Area. Tujuan dari penelitian ini yaitu Untuk Mengetahui Bagaimana Total Quality Management pada Perencanaan (Planning), Pengorganisasian (Organizing), penerapan Pelaksanaan (Actuating), Pengawasan (Controlling) di Perpustakaan Universitas Medan Area. Adapun Rumusan Masalah dari penelitian ini yaitu Bagaimana Total Quality Management pada Perencanaan (Planning), Pengorganisasian (Organizing), penerapan Pelaksanaan (Actuating), Pengawasan (Controlling) di Perpustakaan Universitas Medan Area? Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teori yang digunakan di dalam penelitian ini adalah teori komunikasi interpersonal pustakawan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan Universitas Medan Area yang peneliti lakukan di Universitas Medan Area (UMA) pustakawan atau pegawai pustaka memiliki pengetahuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan mengenai jasa yang ada di perpustakaan. Maka dari itu pegawai perpustakaan sering mengikuti pelatihan perpustakaan agar lebih memiliki wawasan yang luas tentang perpustakaan. Maka peserta didik bisa mengandalkan pegawai perpustakaan jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dan bisa mencari solusi dari masalah tersebut, jadi peserta didik tidak kesulitan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Kata Kunci: Penatalaksanaan TQM , Pustakawan, Sumber Daya Manusia.

ABSTRACT



Name : Abdullah Pulungan
Nim : 0601183188
Advisor I : Dr. Solihah Titin Sumanti, M.Ag
Advisor II : Dr. Khairul Jamil, MA
Title : Implementation of Total Quality Management of
the University of Medan Area Library

This thesis discusses the Implementation of Total Quality Management in the Medan Area University Library. The purpose of this study is to find out how Total Quality Management is in Planning (Planning), Organizing (Organizing), implementing Implementation (Actuating), Supervision (Controlling) at the Medan Area University Library. The problem formulation of this research is how is Total Quality Management in Planning, Organizing, Actuating, Controlling in the Medan Area University Library? This type of research uses qualitative methods with a descriptive approach. The theory used in this study is the librarian interpersonal communication theory. Data collection techniques were carried out through interviews and documentation. The results showed that: Implementation of Total Quality Management at the Medan Area University Library that researchers did at the Medan Area University (UMA) librarians or librarians had sufficient knowledge to answer questions about the services available in the library. Therefore librarians often take part in library training so that they have more extensive knowledge about the library. So students can rely on library staff if something goes wrong and can find a solution to the problem, so students have no difficulty getting the information they need.

Keywords: TQM Management, Librarians, Human Resources.

KATA PENGANTAR

Bimillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur bagi Allah SWT semata, yang telah memberikan penulis kesehatan, semangat, dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul “Pelaksanaan *Total Quality Management* Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA)”. Penulisan proposal ini bertujuan guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. Dengan penuh rasa syukur, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan seiring do'a kepada semua pihak yang telah membantu demi kelancaran penulisan proposal ini. Secara khusus penulis ingin sampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Plt Prof. Dr. H. Abu Rokhmad, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Prof Dr. Abdurrahman , M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Abdul Karim Batubara, S. Sos, M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
4. Ibu Franindya Purwaningtyas, M.A selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Ibu Dr. Solihah Titin Sumanti, M.Ag selaku Pembimbing Skripsi I yang telah bersedia dan meluangkan waktu untuk membimbing, membantu, mengarahkan dan menuntun penulis untuk menyelesaikan proposal dengan tulus, ikhlas, dan sabar.
6. Bapak Dr. Khoirul Jamil, M.A selaku Pembimbing Skripsi II yang telah bersedia dan meluangkan waktu untuk membimbing, membantu, mengarahkan dan menuntun penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan tulus, ikhlas, dan sabar.
7. Terima kasih kepada seluruh dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial yang telah banyak membantu dan memberikan arahan dan motivasi.
8. Kedua orang tua yang saya cintai Alm. Abdurrahman Pulungan dan Almh

9. Rasmi Hasibuan, kaka saya Hotmaida Pulungan, S.Pd.I. Narti Pulungan S.Pd. Nelli Pulungan S.Pd. dan adek saya Syawal Pulungan, dan seluruh keluarga dan sahabat dekat saya yang telah memberikan rasa kasih sayang dan cinta kasihnya, pengorbanan, motivasi, dan do'a selama ini saya sehingga saya dapat menyelesaikan proposal ini.
10. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Perpustakaan kelas IP3 stambuk 2018 terkhusus kepada Fauzan Reynaldi, Adenan Siregar, Rizky Alamsyah, Ashri Khairani dan Mega Aini yang telah berjuang bersama-sama dan saling memberikan semangat satu sama lain.
11. Terima kasih untuk semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, hanya doa dan terima kasih penulis sampaikan. Semoga Allah SWT, membalas semua kebaikan kalian. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan proposal ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis harapan saran yang bersifat membangun demi perkembangan positif bagi penulis.

Medan, 10 November 2022

Penulis



Abdullah Pulungan

NIM: 0601183188

SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 6 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| D. Manfaat penelitian | 7 |
| BAB II KAJIAN TEORI..... | 8 |
| A. Pengertian Total Quality Management..... | 8 |
| B. Manfaat Total Quality Management..... | 11 |
| C. Manajemen Sumber Daya Manusia Pada TQM..... | 11 |
| D. Perencanaan SDM Pada TQM..... | 14 |
| E. Strategi SDM Pada TQM | 19 |
| F. Implementasi SDM Pada TQM..... | 21 |
| G. Karakteristik SDM Pada TQM..... | 24 |
| H. Ruang Lingkup Perpustakaan Perguruan Tinggi..... | 26 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 30 |
| A. Jenis Penelitian | 30 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 30 |
| C. Informan Penelitian | 31 |
| D. Instrumen Penelitian..... | 32 |
| E. Sumber Data | 33 |
| F. Teknik Pengumpulan Data..... | 34 |
| G. Teknik Analisis Data | 35 |
| H. Teknik Penjaminan Keabsahan Data..... | 36 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN | 38 |
| A. Temuan Umum..... | 38 |

| | |
|---|----|
| 1. Profil Perpustakaan Univeritas Medan Area Sumatera Utara..... | 38 |
| 2. Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Medan Area | 39 |
| 3. Fungsi Perpustakaan Universitas Medan Area | 40 |
| 4. Tujuan Perpustakaan Universitas Medan Area..... | 40 |
| 5. Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Medan Area..... | 41 |
| 6. Koleksi Perpustakaan Universitas Medan Area..... | 42 |
| 7. Sanksi dan Tata Tertib Perpustakaan Universitas Medan Area..... | 44 |
| 8. Jam Operasional Perpustakaan Universitas Medan Area | 45 |
| 9. Sarana dan Prasarana Perpustakaan Universitas Medan Area..... | 45 |
| 10. Layanan Terbitan Berseri | 48 |
| B. Hasil Penelitian..... | 49 |
| 1. Proses Pelaksanaan Total Quality Management Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA) dalam memberikan kepuasan kepada pemustaka..... | 55 |
| 2. Pengorganisasian Total Quality Management Pada Sumber Daya Manusia di Perpustakaan Univeritas Medan Area | 57 |
| 3. Pengawasan Total Quality Management yang Dilakukan Sumber Daya Manusia Sebagai Pegawai Di Perpustakaan Universitas Medan Area | 58 |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian..... | 61 |
| BAB V PENUTUP..... | 73 |
| A. Kesimpulan..... | 73 |
| B. Saran | 74 |
| DAFTAR PUSTAKA | 75 |
| Dokumentasi | 80 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perpustakaan | 40 |
| Gambar 4.2 Ruang Baca Publik..... | 44 |
| Gambar 4.3 Ruang Baca | 44 |
| Gambar 4.4 Rak Koleksi Tercetak..... | 45 |
| Gambar 4.5 Area Sirkulasi..... | 45 |
| Gambar 4.6 Ruang Tunggu..... | 46 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Waktu Penelitian | 29 |
| Tabel 3.2 Daftar Informan..... | 30 |
| Tabel 4.2 Koleksi Perpustakaan | 41 |
| Tabel 4.3 Jam Operasional Perpustakaan..... | 43 |

