

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dan pemanfaatan teknologi informasi sudah menyatu dalam kehidupan masyarakat sehingga dapat memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkannya. Bergesernya fenomena bahwa pendidikan formal bukan lagi satu-satunya sumber untuk mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan menempatkan kedudukan perpustakaan sebagai salah satu lembaga penyedia informasi dan ilmu pengetahuan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Perpustakaan sebagai pusat informasi memiliki peran yang amat penting dalam menyebarkan ilmu pengetahuan kepada pemakainya. Perpustakaan sebagai lembaga pendidikan dan lembaga penyedia informasi akan memiliki kinerja yang baik apabila didukung dengan manajemen yang memadai, sehingga seluruh aktivitas lembaga akan mengarah pada upaya pencapaian tujuan yang telah dicanangkan. Untuk mengelola sebuah perpustakaan diperlukan kemampuan manajemen yang baik, agar arah kegiatan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Di samping itu, manajemen juga dimaksudkan agar elemen yang terlibat dalam perpustakaan mampu melakukan tugas dan pekerjaannya dengan baik dan benar.

Total Quality Management (TQM) adalah suatu konsep manajemen yang modern yang berusaha untuk merespon setiap perubahan yang ada serta melibatkan dan memberdayakan seluruh anggotanya dalam mengadakan suatu perbaikan barang dan jasa secara berkelanjutan sehingga mampu untuk memberikan suatu kepuasan kepada penggunaannya. Untuk mengelola sebuah perpustakaan diperlukan kemampuan manajemen yang baik, agar arah kegiatan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Disamping itu, manajemen juga dimaksudkan agar elemen yang terlibat dalam perpustakaan mampu melakukan tugas dan pekerjaan dengan baik, secara sederhana manajemen dapat diartikan sebagai suatu proses yang dilakukan agar suatu usaha dapat berjalan dengan baik memerlukan perencanaan, pemikiran, pengarahan dan pengaturan serta mempergunakan atau mengikutsertakan semua

potensi yang ada baik personal maupun material secara efektif dan efisien (Asmendri, 2014: 01).

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi menyebabkan perubahan pada pola hidup masyarakat. Perubahan tersebut pada akhirnya akan mempengaruhi pula pada tuntutan kondisi keberadaan perpustakaan. Hal ini memberikan dampak terhadap kualitas sebuah perpustakaan. Kualitas dan kelangsungan hidup perpustakaan sangat bergantung pada kemampuan perpustakaan dalam menghadapi perubahan-perubahan tersebut. Dengan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi yang makin canggih, perpustakaan mendapatkan sebuah tantangan dan peluang di mana untuk mengembangkan layanannya serta meningkatkan daya saing pada pelayanan jasa informasi. Terkait dengan hal diatas, adapun ayat yang menjelaskan sebagaimana tercantum dalam QS Al-Alaq ayat 1-5 yang berbunyi:



(1) Iqro bismi robbikallazii kholaq (2) kholaqol-ingsaana min ‘alaq (3) iqro wa robbikal-akrom (4) allazii ‘allama bil-qolam (5) ‘allamal-ingsaana maa lam ya’lam

Artinya: “Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah dan Tuhanmulah yang Maha Pemurah. Yang mengajar (manusia) dengan perantara kalam. Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahu.”

Ayat diatas menjelaskan bahwa perintah membaca dalam QS. Al-Alaq ayat 1-5 secara bahasa terdapat pada ayat 1 dan 3 dengan kata dasar lafadz Qara’a yang kemudian dijadikan fiil amar atau kerja perintah berbunyi Iqra’. Lafadz qara’a yang terdapat pada ayat 1 dan 3 tersebut dalam bahasa indonesia diterjemahkan “Bacalah! Dengan nama Tuhanmu yang telah menciptakan (1)” dan “Bacalah! Dan Tuhanmu itu Maha Mulia (3)”. Lafadz Qara’a dalam ayat ini merupakan fiil amar

atau secara kaidah bahasa Arab dinamakan kata kerja yang menunjukkan perintah. Sama halnya dengan yang tertulis dalam bahasa Indonesia, kata “Bacalah” tersebut menggunakan tanda baca “!” (seru) yang menunjuk perintah untuk melakukan sesuatu. Perintah membaca dalam QS. Al-Alaq ayat 1-5 berisi anjuran untuk membaca apapun karena tidak dibatasi oleh objek tertentu.

Perintah membaca seperti yang ditunjukkan dalam QS. Al-Alaq ayat 1-5 dapat dilakukan salah satunya dengan cara menelaah seluruh informasi yang telah disediakan di perpustakaan atau di era milenial ini sering disebut gerakan literasi. Selain pada aspek kesesuaian dengan fungsi perpustakaan sebagai sarana pembelajaran dalam rangka meningkatkan pengetahuan, perintah membaca tersebut dapat berarti anjuran untuk menciptakan atau mendirikan sarana yang memungkinkan kegiatan membaca itu berlangsung. Artinya, dalam perintah membaca terkandung makna bahwa Allah SWT menghendaki sarana untuk membaca sehingga ajaran membaca tersebut menjadi kenyataan yang pada gilirannya dapat meningkatkan pengetahuan seseorang Muaffaq (2014 : 159) mengatakan bahwa “Salah satu sarana yang dapat digunakan untuk kegiatan membaca adalah perpustakaan”.

Manajemen dalam perpustakaan perguruan tinggi mempunyai bagian-bagian yang kompleks, misalnya bagian pengadaan bahan pustaka, bagian pengolahan, bagian sirkulasi, bagian pelayanan referensi, bagian penjilidan dan bagian lainnya yang diperlukan untuk mensukseskan program perpustakaan. Dengan adanya bagian-bagian tersebut di atas, perpustakaan perguruan tinggi memperkerjakan banyak pegawai dari berbagai tingkat pendidikan, tentu saja perpustakaan perguruan tinggi menjadi suatu badan yang mengerjakan banyak kegiatan dalam menjalankan misinya. Oleh karena perpustakaan harus dapat membuat rencana kegiatan lain dan membicarakannya dengan pimpinan perguruan tinggi, agar mendapat dukungan dana untuk menjalankan kegiatan perpustakaan yang kompleks itu.

Segala usaha pencapaian tujuan perpustakaan dengan memanfaatkan sumber daya manusia, informasi, ilmu pengetahuan, sistem, sumber dana, sarana prasarana, dan sumber daya lain dengan memperhatikan fungsi, peran dan keahlian.

Dalam hal ini, untuk mencapai tujuan perpustakaan diperlukan sumber daya manusia dan non manusia ini perlu dikelola melalui proses manajemen.

Dalam Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-undang No. 43 Tahun 2011 tentang perpustakaan, menjelaskan bahwa dalam peraturan pemerintah BAB VI bagian keempat Pasal 29 perpustakaan menerapkan sistem manajemen yang sesuai dengan kondisi perpustakaan dan mengikuti perkembangan sistem manajemen. Dijelaskan pula dalam Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2014 pada BAB I pasal 1 Ayat 10, bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang merupakan bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan diperguruan tinggi.

Manajemen sumber daya manusia perpustakaan harus ada pembagian tanggung jawab yang jelas, tegas, dan tepat sehingga program yang telah ditetapkan dapat berjalan dengan suatu sistem, agar semua staf mau bekerja dan menjalankan tugas yang dibebankan kepada yang bersangkutan. Rasa tanggung jawab merupakan salah satu ciri pokok bagi manusia pada pengertian al-Qur'an dan Islam, sehingga manusia ditafsirkan sebagai "makhluk yang bertanggung jawab" berdasarkan firman Allah dalam surah Al-Muddassir ayat 38 sebagai berikut:

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

Kullunafsim bim kasabat rahiinah

Artinya: Setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukannya.

Jadi dalil tersebut menjelaskan bahwa kita harus bertanggung jawab atas segala sesuatu yang kita kerjakan. Dalam manajemen tenaga perpustakaan ada pembagian tanggung jawab yang jelas, tegas, dan tepat sehingga program yang telah ditetapkan dapat berjalan dengan suatu sistem, agar semua pegawai mau bekerja dan menjalankan tugas yang dibebankan kepada yang bersangkutan.

Salah satu standar bagi perpustakaan adalah personil yaitu yang memiliki kualifikasi staf perpustakaan; pendidikannya dan pengalaman-pengalamannya, jumlah personil yang diperlukan dibandingkan dengan jumlah unit bahan pustaka

yang ada. Personil perpustakaan terdiri atas kepala perpustakaan serta staf atau anggotanya.

Total Quality Management (TQM) merupakan manajemen yang dalam pelaksanaannya melalui pendekatan sistematis, praktis dengan mengutamakan kepuasan pelanggan / *costumer satisfaction*. Manajemen ini memiliki Karakteristik (Lasa Hs, 2009 : 201).

1. Mengutamakan kepuasan pelanggan / *Costumer satisfaction*
2. Menghargai orang / *Respect to people*
3. Berbicara dengan fakta / *speaks with facts*
4. Perbaikan terus menerus / *continuous improvement*

Menurut Sallis Total Quality Management (TQM) Pendidikan Tinggi, adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya saat ini dan untuk masa yang akan datang. Ia dicapai dengan ide sentral yang diwujudkan dalam bentuk pelaksanaan. Artinya bahwa bentuk pelaksanaan dalam prinsip dasar TQM, adalah pelanggan mempunyai kepentingan yang harus diutamakan dengan komitmen yang tinggi.

Kualitas layanan tidak akan tercapai, tanpa dorongan dari pimpinan pendidikan tinggi yang memiliki inisiatif kualitas pelayanan dengan menunjukkan komitmen yang kuat, dilakukan secara terus-menerus bersama para staf, pimpinan, karyawan, dan dosen untuk melakukan usaha secara serius. Pelayanan yang menyenangkan bagi mahasiswa dapat dicapai dengan kerja keras secara kontinyu untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Hal ini sangat penting dilakukan dalam tahap awal Pelaksanaan dasar-dasar Total Quality Management (TQM).

Sumber daya manusia merupakan unsur utama dalam sebuah perpustakaan, maka dari itu sumber daya manusia perlu dikelola dengan baik. Perpustakaan akan dapat berjalan dan berfungsi sebagaimana mestinya jika sumber daya manusia memfungsikan sumber daya yang lainnya. Menurut Gomes (2003: 26), sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan,

keinginan, kemampuan, ketrampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya. Semua potensi sumber daya manusia tersebut sangat berpengaruh terhadap upaya suatu organisasi dalam pencapaian tujuannya. Dari pendapat tersebut terlihat bahwa sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling dominan bila dibandingkan dengan sumber daya yang lainnya, seperti koleksi, sarana dan prasarana, layanan dan sumber daya finansial.

Manajemen sumber daya manusia (Manajemen SDM) merupakan bagian dari ilmu manajemen yang mengatur sumber daya manusia. Lingkup manajemen sumber daya manusia mencakup semua aktivitas yang berhubungan dengan sumber daya manusia dalam organisasi. Dalam manajemen SDM diterapkan fungsi-fungsi pokok manajemen pada umumnya. Fungsi manajemen SDM yang sederhana dan dapat diterapkan di dalam organisasi perpustakaan adalah fungsi yang dikemukakan oleh George Terry yaitu Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling yang dikenal dengan singkatan POAC. Planning merupakan perencanaan kegiatan yang akan datang. Organizing atau pengorganisasian mengatur setiap kegiatan dan sumber daya dengan tujuan agar terorganisir dengan baik. Actuating atau penggerakan adalah pelaksanaan dengan penuh tanggung jawab yang sesuai dengan perencanaan dan mengarah pada pencapaian tujuan. Controlling atau pengawasan dilakukan agar penggerakan selalu sesuai dengan rencana dan selalu mengarah pada tujuan yang telah ditentukan.

Berdasarkan fenomena diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pelaksanaan *Total Quality Management* Perpustakaan Universitas Medan Area ”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dalam penelitian ini maka rumusan masalah yang diteliti adalah untuk mengimplementasikan pelaksanaan Total Quality Management (TQM) di perpustakaan Universitas Medan Area.

1. Bagaimana TQM pada perencanaan SDM Perpustakaan Universitas Medan Area?
2. Bagaimana TQM pada pengorganisasian SDM Perpustakaan Universitas

Medan Area?

3. Bagaimana TQM pada Pengawasan SDM Perpustakaan Universitas Medan Area?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Bagaimana TQM pada perencanaan SDM Perpustakaan Universitas Medan Area.
2. Untuk mengetahui Bagaimana TQM pada pengorganisasian SDM Perpustakaan Universitas Medan Area.
3. Untuk mengetahui Bagaimana fungsi manajemen pada penerapan Pelaksanaan (*Actualing*), Pengawasan (*controlling*. di Perpustakaan Universitas Medan Area.

D. Manfaat penelitian

Manfaat dilaksanakannya penelitian ini adalah dapat dilihat dari tiga sisi yaitu :

1. Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberi masukan pengembangan ilmu pengetahuan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan Pelaksanaan *Total Quality Management* terutama bagi mahasiswa Manajemen.

2. Praktis

Bagi instansi Sebagai masukan sumbangan pemikiran khusus pada bagian perpustakaan Universitas Medan Area (UMA).

3. Bagi penulis

Menambah pengalaman mengenai masalah yang berhubungan dengan Pelaksanaan *Total Quality Management*.