

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kegiatan belajar mengajar sangatlah penting dalam dunia pendidikan, semua itu akan berjalan dengan baik apabila ditunjang oleh sarana dan prasarana yang memadai, salah satunya dengan adanya perpustakaan dan manajemen perpustakaan yang baik, manajemen perpustakaan yang baik itu diindikasikan karena adanya manajemen sumberdaya manusia yang juga baik. Perpustakaan sekolah merupakan wadah bagi guru dan murid untuk mendapatkan berbagai informasi dan menambah pengetahuan di luar buku ajar yang setiap saat dipelajari. Perpustakaan sekolah harus mempunyai manajemen yang baik, agar perpustakaan sekolah tersebut dapat mendukung visi, misi dan kurikulum sekolah tersebut.

UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 18 berbunyi “Setiap perpustakaan dikelola sesuai dengan standar nasional perpustakaan” dan Pasal 19 ayat 1 berbunyi “Pengembangan perpustakaan merupakan upaya peningkatan sumber daya, pelayanan, dan pengelolaan perpustakaan, baik dalam hal kuantitas maupun kualitas”.<sup>1</sup> Sebagaimana UU tersebut, perpustakaan yang berkualitas biasanya mengaplikasikan prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu, salah satu perpustakaan yang bermutu dan layak untuk dijadikan perpustakaan percontohan

---

<sup>1</sup>Perpustakaan Republik Indonesia, [http://ppid.perpusnas.go.id/upload/regulasi/094607-UU\\_No\\_43\\_tahun\\_2007\\_tentang\\_Perpustakaan.pdf](http://ppid.perpusnas.go.id/upload/regulasi/094607-UU_No_43_tahun_2007_tentang_Perpustakaan.pdf), diakses pada tanggal 03 April 2019 Pukul 10.10 WITA.

di Kalimantan Selatan adalah Perpustakaan UIN Antasari karena perpustakaan ini pernah mendapatkan penghargaan akreditasi A dari Perpustakaan Nasional RI dan sertifikat ISO 9001: 2015 pada tahun 2017 oleh badan SNI yaitu Badan Standardisasi Nasional Indonesia.

Konsep dasar manajemen adalah perencanaan, pengorganisasian pelaksanaan dan pengendalian suatu aktivitas yang bertujuan untuk mengalokasikan sumber daya sehingga mempunyai nilai tambah. Di lingkungan sekolah, misalnya kita saksikan bahwa manajemen lebih memusatkan perhatian kepada upaya penggerakan dan pemberdayaan sumber daya manusia (*human resources empowering and motivating*), administrasi lebih terfokus kepada pelaksanaan aspek-aspek substantif seperti kurikulum, perlengkapan, keuangan sekolah, dan aktivitas rutin lain.<sup>2</sup> Jadi, manajemen dapat diartikan sebagai tindakan untuk mencapai tujuan melalui usaha-usaha orang lain.

Manajemen adalah sebuah proses atau kegiatan yang dilaksanakan atau direalisasikan. Manajemen adalah sebuah proses atau kegiatan yang dilaksanakan agar sebuah lembaga lebih baik dalam mengatur dan memperbaiki prosesnya dan selain itu dengan adanya manajemen maka semua tugas telah ada bagiannya atau divisinya dan tujuan dari organisasi dapat tercapai dengan adanya ilmu manajemen tersebut. Manajemen adalah ilmu yang mengatur dan membuat sebuah lembaga yang visi, misi dan tujuan yang jelas terhadap apa yang ingin dicapainya.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup>Burhanuddin, *Manajemen Pendidikan: Wacana, Proses dan Aplikasinya di Sekolah*, (Malang: Universitas Negeri Malang, 2002), h. 45

<sup>3</sup>Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003), h. 56

Perpustakaan adalah wadah untuk mengakses berbagai ilmu pengetahuan dan informasi dalam bentuk buku maupun *virtual*. Perpustakaan menurut Ahmad Syawqi adalah salah satu pilar sentral kemajuan bangsa. Kemajuan peradaban dan kehormatan suatu bangsa dapat dilihat dari lembaga-lembaga perpustakaan yang bermutu, sehingga menghasilkan sumber daya manusia yang berilmu, berbudaya dan beradab.<sup>4</sup>

Dalam kaitannya dengan perpustakaan, manajemen perpustakaan pada dasarnya adalah proses mengoptimalkan kontribusi manusia, material, anggaran untuk mencapai tujuan perpustakaan. Karena perpustakaan sekolah sebagai sub sistem dari sebuah organisasi, dalam hal ini yaitu lembaga pendidikan, tentunya tujuan perpustakaan harus terlebih dahulu didefinisikan secara jelas.

Rush mengatakan sistem manajemen perpustakaan hendaknya secara konkret dan teraplikasi secara sistematis dan berkesinambungan sehingga pengunjung perpustakaan selalu merasa nyaman dan betah berada di perpustakaan untuk membaca dan mendalami ilmu pengetahuan.<sup>5</sup>

Pada dasarnya sebuah lembaga atau sebuah organisasi tidak akan dapat berjalan dengan lancar menjalankan tugasnya sebagai sebuah lembaga apabila hanya kebijakan saja yang diutamakan tugasnya sebelum adanya sebuah proses kebijakan dan kebijaksanaan yang menjadi tolak ukur keberhasilan lembaga tersebut dapat dikatakan baik dan berhasil dalam menata lembaga tersebut. Pada saat memasuki suatu perpustakaan, maka dapat dilihat pertama adalah jajaran

---

<sup>4</sup>Ahmad Syawqi, *Manajemen Perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin: Studi tentang Aplikasi Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu Terpadu dalam Manajemen Perpustakaan*, Cet. 1, (Banjarmasin: Perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin, 2014), h. 1.

<sup>5</sup>Rahman Djalal, *Sistem Manajemen Perpustakaan*, (Malang: Universitas Negeri Malang, 2008), h. 79.

buku dan bahan pustaka lain yang diatur secara rapi di rak buku, rak majalah, maupun rak-rak bahan pustaka lain. Proses pengelolaan perpustakaan hendaknya dapat diatur dan dirapikan sehingga memudahkan bagi para pembaca dalam mengakses buku-buku yang ingin mereka cari dalam memenuhi kebutuhan membacanya.<sup>6</sup>

Perpustakaan kampus merupakan perpustakaan yang diselenggarakan pada sebuah kampus, dikelola sepenuhnya oleh kampus yang bersangkutan, dengan tujuan utama mendukung terlaksananya dan tercapainya tujuan sekolah dan tujuan pendidikan pada umumnya. Kampus merupakan tempat penyelenggaraan proses belajar mengajar, menanamkan dan mengembangkan berbagai nilai, ilmu pengetahuan dan teknologi, keterampilan, seni, serta wawasan dalam rangka mencapai tujuan pendidikan nasional. Penyelenggaraan perpustakaan kampus hendaklah dapat memberikan nilai-nilai kepada semua pihak dan dapat menunjang proses pembelajaran bagi mahasiswa dan dosen dan tidak terkecuali segenap komponen kampus.<sup>7</sup>

Perpustakaan selama ini dianggap sebagai sebuah bangunan yang berisi koleksi buku-buku. Pada umumnya, perpustakaan dinilai bagus jika koleksi bukunya banyak dan bangunannya besar yang hanya berfokus pada nilai kuantitatifnya saja, namun tidak ada penekanan lebih pada nilai kualitasnya. Padahal perpustakaan yang bagus menurut teori manajemen mutu terpadu adalah

---

<sup>6</sup> Ghazali Rahmat, *Administrasi Perpustakaan*, (Jakarta: Pustaka Binama Presindo, 2007), h. 89.

<sup>7</sup> Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Gramedia, 2005), h. 34.

perpustakaan yang memiliki jumlah transaksinya banyak dan penggunanya merasa puas.

Di sisi lain, imej profesi pustakawan dianggap seperti “*pelayan jaga buku*” yang hanya berkemampuan cuma jaga saja, tidak memahami isi koleksi bukunya, monoton, dan tidak dinamis karena hanya mengikuti alur kegiatan di ruangan perpustakaan saja. Acap kali, para pustakawan menganggap menjadi pustakawan dikarenakan oleh faktor “kebetulan” saja, sehingga menyebabkan raga mereka di perpustakaan tapi jiwa mereka berada di tempat lain. Jika pengguna perpustakaan datang atau tidak datang, puas atau tidak puas maka bukanlah masalah bagi pustakawan. Pustakawan seperti ini tidak lebih dari pesuruh tuan mudanya, yang penting datang kerja dan dapat gaji bulanan. Jadi, peran kepala perpustakaan dalam membangun dan mengembangkan para pustakawan diperlukan dengan tinjauan teori manajemen mutu terpadu agar para pustakawan datang bekerja dengan sepenuh hati, lahir dan batin.

SK Mendiknas No. 053/U/2001 tanggal 19 April 2001 tentang Penyusunan Pedoman Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan pada Tingkat TK, Dasar sampai SMU/SMK hingga pada tingkat perguruan tinggi, bahwa keberadaan perpustakaan perlu dikembangkan dengan baik. Perguruan tinggi merupakan syarat dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) tersebut. Sehubungan hal itu agar bahan pustaka, dapat didayagunakan secara maksimal sesuai dengan tujuan dan fungsi perpustakaan pada sebuah lembaga pendidikan, maka tentunya diperlukan suatu manajemen perpustakaan perguruan tinggi yang

memadai dan berkualitas. Manajemen diperlukan untuk mengatur perpustakaan agar dapat diatur lebih baik dan lebih pada sasaran penggunaan perpustakaan itu.<sup>8</sup>

Mantan rektor IAIN Antasari Prof. Dr. H. Kamrani Buseri, MA telah meresmikan teknologi informasi *SIMPus* (Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan) di Perpustakaan IAIN Antasari maka perpustakaan IAIN Antasari adalah satu-satunya perpustakaan yang ada di wilayah Kalimantan pertama kali menerapkan teknologi informasi *SIMPus* sekaligus menjadi perpustakaan percontohan bagi lembaga lain. Perpustakaan IAIN Antasari secara berencana berorientasi ke depan dengan teknologi tepat guna yang dapat mempercepat proses pencarian informasi, serta didukung oleh sumber daya manusia (pustakawan) yang handal untuk menyikapi alih proses dari sistem kerja manual ke sistem kerja terotomasi.<sup>9</sup> Di tahun 2011, mantan kepala perpustakaan IAIN Antasari Dr. H. Sukarni, M.Ag melakukan perubahan untuk meningkatkan layanan perpustakaan dari SIMPUS menjadi sistem informasi manajemen SLIMS (*Senayan Library Management System*). Pada tahun 2013, sistem informasi manajemen ditingkatkan menjadi SLIMS (*Senayan Library Information Management Sitem*) versi Meranti oleh mantan kepala perpustakaan IAIN Antasari Akhmad Syaikhu, S.Ag., S.S., M.SI.<sup>10</sup>

Jika dilihat visi dan misi 2001-2010 IAIN Antasari Banjarmasin disebutkan bahwa peran perpustakaan adalah melakukan penambahan koleksi

---

<sup>8</sup> Ghazali Rahmat, *Administrasi Perpustakaan*, (Jakarta: Pustaka Binama Presindo, 2007), h. 102.

<sup>9</sup> Ahmad Syawqi, *Manajemen Perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin: Studi tentang Aplikasi Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu Terpadu dalam Manajemen Perpustakaan*, Cet. 1, (Banjarmasin: Perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin, 2014), h. 7-8.

<sup>10</sup> *Dokumen Perpustakaan UIN Antasari*, (Banjarmasin: Tata Usaha UIN Antasari, 2018), h. 6.

sesuai dengan kondisi dan kebutuhan yang ada, menumbuhkan suasana haus informasi bagi warga kampus, menyediakan berbagai informasi hasil penelitian dan produk pemikiran yang selalu berkembang, menjalin komunikasi dan kerjasama dengan perpustakaan lain untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan, melakukan berbagai upaya bagi tumbuhnya gairah kerja pelayanan perpustakaan, kemudian menggali, mengumpulkan dan mendokumentasikan karya-karya keilmuan kawasan Kalimantan.<sup>11</sup> Perpustakaan kampus merupakan bagian dari perguruan tinggi yang dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas pendidikan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Pada era sekarang ini perguruan tinggi lebih berpusat kepada kebijakan mutu (*quality policy*) dari pada kebijakan pemerataan (*even distribution policy*).

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang dalam pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat. Dalam menunjang hal tersebut tugasnya adalah melakukan kegiatan administrasi, layanan teknis, dan layanan pengguna. Penyediaan jasa layanan informasi dalam berbagai jenis bidang ilmu pengetahuan merupakan wujud penyebaran informasi kepada seluruh sivitas akademika. Perpustakaan sebagai lembaga penunjang dalam pendidikan akan memiliki kinerja yang bermutu jika ditunjang dengan sistem manajemen yang bermutu pula dan memadai. Manajemen yang baik dan memadai akan membuat semua aktivitas perpustakaan mengarah pada upaya pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

---

<sup>11</sup>*Visi dan Misi 2001-2010 IAIN Antasari*, (Banjarmasin: IAIN Antasari, 2001), h. 6-7.

Untuk memberikan mutu atau kualitas yang terbaik kepada pengguna, maka diperlukan penjaminan mutu (*Quality Assurance-QA*). Menurut Indranata, mutu adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamarkan. Sistem mutu diharapkan memberikan keyakinan bahwa produk dan jasa yang dihasilkan perpustakaan memenuhi persyaratan pengguna.

Prinsip mengutamakan kepuasan dan memenuhi harapan pengguna. Allah SWT telah berfirman:

الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخَسِرِينَ الَّذِينَ هَبُوا ذُرِّيَّتَهُمْ فِي الْيَوْمِ الْحَاقِقِ ﴿١٨١﴾ طَاسِ الْمُسِيءِ وَتَقْلِيمِ تَدْرٍ ١٨٢ سُوِّ النَّاسِ

مُ وَلَا تَعْتَشُوا فِي الْأَرْضِ مُمْسِدِينَ (183)

Ayat ini menjelaskan bahwa orang yang beriman diperintahkan untuk mencukupkan takaran dan menimbang dengan betul. Hak orang lain jangan diambil serta jangan membuat kerusakan di muka bumi. Artinya pelanggan akan puas jika lembaga tidak melakukan sesuatu yang merugikan pelanggan atau pengguna. Salah satunya adalah dengan meningkatkan jasa/pelayanan atau produk yang menyamai atau melebihi kebutuhan dan harapan pengguna. Sehingga pengguna dapat merasakan dua jenis kepuasan, yaitu kepuasan saat proses pembelian atau pemberian jasa dan kepuasan menggunakan produk (kualitas). Dalam konsep Islam bahwa menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya dan orang lain merupakan penerapan nilai-nilai keimanan agar bernilai ibadah di sisi Allah SWT dan mencari rahmat serta ridlo-Nya.



Tuntutan penjaminan mutu kemudian melahirkan suatu standar yang lebih mengarah kepada sistem dan proses yang dikenal dengan standar manajemen mutu. Sistem manajemen mutu terpadu yang menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen kualitas, yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk berupa barang atau jasa yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Perpustakaan UIN Antasari periode 2015-2017 dan observasi awal yang peneliti lakukan, sekarang UIN Antasari Banjarmasin telah memiliki akreditasi A terhadap perpustakaan dari Perpustakaan Nasional RI, hal ini dikarenakan peningkatan mutu layanan perpustakaan yang selalu terus dilakukan dari masa ke masa dengan tujuan memperbaiki kualitas layanan, karena dari mutu layanan yang diberikan akan mencerminkan kualitas sebuah perpustakaan. Tidak hanya sampai pada penghargaan akreditasi A dari Perpustakaan Nasional RI, perpustakaan UIN Antasari telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 dengan melalui beberapa proses dan tahapan. Salah satu upaya yang terlihat menonjol adalah banyak lembaga pendidikan yang akhir-akhir ini menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001. UIN Antasari Banjarmasin adalah satu-satunya Perguruan Tinggi Islam Negeri di Kalimantan Selatan dengan memiliki perpustakaan yang pernah mengimplementasikan sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001: 2015 pada tahun 2017 yang dikepalai oleh Kepala Perpustakaan periode 2015-2017.

Penerapan sistem manajemen mutu di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin meliputi semua kegiatan, tak terkecuali pada kegiatan pelayanan. . Dalam sistem manajemen mutu, kegiatan pelayanan termasuk proses memberikan kepuasan layanan berupa jasa, koleksi buku maupun non buku, fasilitas kepada pelanggan yang mengakses informasi di perpustakaan, dan sikap staf pustakawan dalam melayani pelanggan. Hal ini sesuai dengan pelayanan di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin yang dilakukan dengan cara memberikan jasa kepada pelanggan perpustakaan tentang koleksi buku dan non buku yang telah disediakan.

Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin sudah mengimplementasikan sistem manajemen mutu di dalam manajemen perpustakaan terkhusus pada aspek pemberdayaan SDM dan orientasi kebutuhan pelanggan dalam beberapa tahun terakhir ini. Dua komponen yang sangat ditekankan pada teori manajemen mutu terpadu secara umum adalah anggota organisasi dan pelanggan. Menurut Husaini Usman manajemen mutu terpadu adalah suatu sistem manajemen yang menyangkut mutu sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.<sup>12</sup>

Sampai saat ini sudah ada orang yang melakukan penelitian mengenai studi aplikasi prinsip-prinsip manajemen mutu di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin oleh Bapak Ahmad Syawqi, S.Ag., S.IPI., M.Pd.I. Penelitian beliau dilatarbelakangi salah satunya adalah perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin pada tahun penelitian beliau belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip

---

<sup>12</sup>Husaini Usman., *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 458.

manajemen mutu terpadu dalam manajemen perpustakaan, hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti penelitian lanjutan dari pengembangan penelitian tersebut karena peneliti melakukan observasi awal, sebenarnya perpustakaan UIN Antasari telah menerapkan sistem manajemen mutu terpadu dengan indikasi telah adanya penghargaan akreditasi A dari Perpustakaan Nasional RI dan mendapatkan sertifikat ISO 9001: 2015 dari Badan Standardisasi Nasional Indonesia di tahun 2017. Dengan demikian peneliti memiliki rumusan masalah sebagai berikut, bagaimana implementasi sistem manajemen mutu dalam meningkatkan pemberdayaan SDM (staf pustakawan) dan kepuasan pengguna perpustakaan UIN Antasari di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan bagaimana manfaat setelah diterapkannya sistem manajemen mutu terpadu tersebut. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **Implementasi Sistem Manajemen Mutu Terpadu dalam Pemberdayaan Sumber Daya Manusia di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.**

## **B. Fokus Penelitian**

Masalah dalam penelitian ini membahas, sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan sumber daya manusia di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin?

2. Bagaimana manfaat sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan sumber daya manusia di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin?

### **C. Tujuan Penelitian**

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan dengan terarah dan sesuai dengan koridor pembahasan serta mendapatkan hasil yang tepat, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mendeskripsikan implementasi sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan sumber daya manusia di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.
2. Untuk mendeskripsikan manfaat implementasi sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan sumber daya manusia di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan baik dari pihak peneliti maupun bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan. Secara lebih rinci kegunaan penelitian ini dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi dunia pendidikan dan dapat diuji kembali teori yang berhubungan dengan

sistem manajemen mutu terpadu dan pemberdayaan SDM di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pengembangan khazanah keilmuan bagi peneliti selanjutnya pada kajian yang sama tetapi pada ruang lingkup yang lebih luas dan mendalam di bidang manajemen mutu terpadu pada pemberdayaan SDM di lembaga perpustakaan.

## 2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi peneliti, dapat menambah pengalaman dan pengetahuan tentang manajemen mutu terpadu pada pemberdayaan SDM di lembaga perpustakaan, dan sebagai tugas akhir dalam rangka menempuh gelar Magister Pascasarjana Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
- b. Bagi lembaga, agar dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi khususnya Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dalam rangka meningkatkan pelayanan perpustakaan.
- c. Bagi jurusan, penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah koleksi kajian tentang sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan SDM di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.
- d. Bahan masukan bagi penelitian lebih lanjut terhadap objek sejenis atau aspek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini.

## E. Definisi Istilah

1. Implementasi adalah pelaksanaan; penerapan; pengaplikasian; suatu proses pelaksanaan yang merupakan bagian dari sistem manajemen berdasarkan darisuatu kebijakan atau peraturan yang telah ditetapkan kemudian dilakukan kegiatan yang konkret untuk mencapai suatu tujuan.
2. Sistem Manajemen Mutu Terpadu adalah tatanan yang menghasilkan jasa/produk dan proses pelayanan yang bermutu tinggi. Berfokus pada kebutuhan pengguna merupakan misi utama sistem manajemen mutu terpadu, yaitu memenuhi kepuasan pemustaka UIN Antasari Banjarmasin. Mutu harus sesuai dengan kebutuhan pemustaka, tanpa mutu yang sesuai maka perpustakaan akan kehilangan pemustakanya. Pelanggan (pemustaka) adalah tuan muda yang harus dilayani sebaik-baiknya oleh SDM di lembaga perpustakaan.
3. Pemberdayaan SDM adalah gambaran karakteristik kinerja dari personal pustakawan dan pegawai perpustakaan yang dapat melayani kebutuhan pemustakanya, bagian karakteristik kualitas dari sumber daya manusia adalah cara mereka melayani pemustaka dengan kredibel dan integritas yang baik, maka kualitas itu dibangun dari perencanaan rekrutmen, seleksi, klasifikasi tugas pokok dan fungsi, serta pelatihan atau workshop untuk pengembangan diri pustakawan, hingga sistem ganjaran.
4. Perpustakaan UIN Antasari merupakan *resource center* yang mempunyai fungsi sangat strategis dalam kegiatan akademik di UIN Antasari, yaitu untuk mendukung, memperlancar serta meningkatkan kualitas

pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi melalui pelayanan informasi yang meliputi aspek-aspek pengumpulan informasi, pengolahan informasi, pemanfaatan informasi, dan penyebarluasan/diseminasi informasi. Informasi dalam hal ini meliputi produk intelektual dan artistik manusia di mana perpustakaan sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang ilmu pengetahuan dan informasi selalu berkembang seiring dengan perkembangan pemikiran dan kultur masyarakatnya.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Berikut ini adalah beberapa judul penelitian tesis dan jurnal ilmiah pustakawan dengan tema yang mirip dengan penelitian ini:

1. “Kinerja Pelayanan Perpustakaan (Studi Deskripsi Kinerja Perpustakaan di Perpustakaan Nasional RI)”. Tesis ini diajukan oleh Suharyanto, mahasiswa pascasarjana program studi Manajemen Informasi dan Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

- a. Persamaan

Objek penelitian tersebut mengkaji pada bagian perpustakaan.

- b. Perbedaan

- 1) Tujuan penelitian tersebut dikaji untuk mengetahui kinerja pustakawan dalam melayani pemustaka, sedangkan tujuan penelitian ini dikaji untuk mengetahui implementasi sistem manajemen mutu terpadu pada pemberdayaan kinerja pustakawannya dan fokus kebutuhan penggunaannya serta manfaat

sistem manajemen mutu terpadu diterapkan pada pemberdayaan kinerja pustakawannya dan fokus kebutuhan penggunanya.

- 2) Metodologi penelitian pada penelitian di atas menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif yaitu dengan teknik pengumpulan data seperti survei/kuesioner dan wawancara, sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu dengan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dokumentasi dan analisa kualitatif.
  - 3) Lokasi penelitian tersebut dilakukan di Perpustakaan Nasional RI, sedangkan lokasi penelitian ini dilakukan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.
  - 4) Hasil penelitian tersebut menunjukkan tentang kinerja pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Nasional RI belum optimal dengan diindikasikan pada keluhan pengguna, sikap pelayanan para petugas yang belum responsif dan lain-lain, sedangkan hasil penelitian ini ingin menunjukkan tentang implementasi sistem manajemen mutu dalam meningkatkan pemberdayaan pustakawan dan fokus kebutuhan pengguna di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dengan indikasi telah diberi penghargaan akreditasi A dari Perpustakaan Nasional RI dan mendapatkan sertifikat ISO 9001: 2015 dari BSNI.
2. “Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 di Perpustakaan (Persiapan dan Evaluasi Proses Implementasi ISO 9001: 2008 pada



Layanan Perpustakaan)”. Jurnal ilmiah ini ditulis oleh Pustakawan pertama PDII-LIPI oleh Wahid Nashihuddin pada Majalah WIPA: Wahana Ilmu Perpustakaan UAIY, Vol. 19, Ed. 2 diterbitkan bulan Juli 2015 di Jakarta.

a. Persamaan

- 1) Metodologi penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu dengan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dokumentasi dan analisa kualitatif.
- 2) Objek penelitian tersebut mengkaji tentang sistem manajemen mutu terpadu melalui tujuh aspek masukan tinjauan manajemen, yaitu: a) hasil audit; b) umpan balik pelanggan (hasil analisis kepuasan pelanggan); c) kinerja proses dan kesesuaian produk layanan; d) status tindakan korektif pencegahan, dan perbaikan; e) tindak lanjut tinjauan manajemen yang lalu; 6) perubahan yang dapat mempengaruhi peningkatan sistem mutu; serta 7) saran-saran untuk perbaikan. Sedangkan penelitian ini mengkaji tentang sistem manajemen mutu terpadu melalui prinsip-prinsip manajemen jika dihubungkan dengan perpustakaan maka yang ingin diteliti oleh peneliti melalui beberapa aspek saja, yaitu: a) prinsip pemberdayaan pegawai dengan cara pembagian tugas dan tanggung jawab; b) prinsip kepuasan pelanggan perpustakaan; c) manfaat telah diterapkannya sistem manajemen mutu terpadu di perpustakaan.

b. Perbedaan

- 1) Tujuan penelitian tersebut dikaji untuk mengetahui implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008, namun di penelitian ini mengkaji tentang penerapan prinsip-prinsip sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan pustakawan UIN Antasari dan manfaat telah diterapkannya prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu tersebut.
- 2) Kesimpulan jurnal ilmiah ini adalah implementasi SMM ISO 9001: 2008 menjadi suatu keniscayaan bagi perpustakaan untuk meningkatkan mutu layanan informasinya dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara konsisten dan kesinambungan. Keberhasilan implementasi SMM ISO 9001:2008 di perpustakaan sangat tergantung dari kerjasama dan komitmen yang kuat dari seluruh personil/pegawai yang ada di lembaga tersebut. Sedangkan hasil penelitian ini ingin menggambarkan tentang kiat-kiat mengaplikasikan prinsip-prinsip sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan SDM di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin agar dapat menjadi rujukan bagi perpustakaan lain yang belum menerapkannya dan juga peneliti ingin mengetahui manfaat diterapkannya sistem manajemen mutu terpadu dalam konteks pemberdayaan SDM pada sebuah lembaga/instansi/organisasi publik seperti Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

3. “Studi Tentang Aplikasi Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu Terpadu Dalam Manajemen Perpustakaan”. Tesis ini ditulis oleh Ahmad Syawqi, S.Ag., S.IPI., M.Pd.I. mahasiswa pascasarjana program studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

a. Persamaan

- 1) Variabel bebas pada tesis ini adalah prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu, sama dengan variabel bebas dalam penelitian ini.
- 2) Lokasi penelitian pada tesis Bapak Ahmad Syawqi, S.Ag., S.IPI., M.Pd.I ini sama dengan lokasi penelitian ini yaitu Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

b. Perbedaan

Objek penelitian atau variabel terikat di tesis ini membahas tentang manajemen perpustakaan UIN Antasari secara umum sedangkan, objek penelitian atau variabel terikat di penelitian ini membahas tentang pemberdayaan SDM (pustakawan dan pegawai perpustakaan) di UIN Antasari Banjarmasin dan manfaat telah diterapkannya sistem manajemen mutu terpadu tersebut.

## **G. Sistematika Penelitian**

Bab I Pendahuluan, pada bab ini peneliti menguraikan latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional dan sistematika penelitian.

Bab II Kajian Teori, pada bab ini peneliti membahas mengenai tinjauan umum tentang definisi sistem dan manajemen, implementasi, manajemen mutu terpadu, manajemen sumber daya manusia, dan perpustakaan perguruan tinggi.

Bab III Metode Penelitian, pada bab ini peneliti menguraikan tentang metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data dan penentuan keabsahan data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, pada bab ini peneliti menerangkan tentang profil objek penelitian, pembahasan dari implementasi sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan SDM di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan manfaat penerapan sistem manajemen mutu terpadu dalam pemberdayaan SDM di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin..

Bab V Penutup, bab ini adalah bab terakhir, peneliti mengemukakan suatu kesimpulan dari pembahasan pada tesis ini. Disamping itu peneliti memberikan saran-saran yang merupakan masukan dan sumbangan pemikiran peneliti berdasarkan hasil penelitian di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.