

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perpustakaan merupakan unsur penunjang yang mutlak harus dimiliki oleh sekolah untuk mendukung kegiatan pembelajaran. Perpustakaan kedudukannya di sekolah sering disebut sebagai jantung dari pada sekolah, karena perpustakaan sebagai sumber penghubung antara peserta didik dengan informasi yang tersimpan didalamnya. Cara yang dapat dilakukan sekolah agar peserta didik ke perpustakaan adalah dengan membuat program literasi bagi semua peserta didik.<sup>1</sup>

Menurut Undang- Undang No 20 tahun 2003 pasal 1 tentang sistem pendidikan nasional disebutkan, bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mampu mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Oleh karena itu pendidikan di Indonesia melakukan pembenahan salah satunya dengan memperbaiki pengelolaan perpustakaan sebagai jantung lembaga pendidikan yang berfungsi menggerakkan arus ilmu pengetahuan.

---

<sup>1</sup> Herli Bahtiar, "Implementasi Pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan UPI Bandung", *Jurnal Edulib*, (Vol 2, No. 1, Mei 2012), hlm.52.

Perpustakaan yang baik di sebuah lembaga pendidikan adalah perpustakaan yang mampu menyediakan sumber belajar. Perpustakaan juga menjadi tempat sirkulasi ilmu pengetahuan. Dengan demikian Proses belajar mengajar akan berjalan dengan baik sejalan dengan baiknya perpustakaan yang dimiliki.

Perpustakaan merupakan wadah bagi guru dan murid untuk menggali berbagai informasi dalam proses belajar mengajar. Dengan sistem manajemen yang baik, maka dalam prosesnya akan tercapai tujuannya. Upaya meningkatkan mutu pendidikan, perlu didukung oleh ketersediaan sumber belajar yang memadai, yang memungkinkan peserta didik melakukan aktifitas penggalan keilmuan, pemecahan masalah, serta membangun interaksi yang produktif secara lebih fleksibel dan mandiri. Hadirnya sebuah perpustakaan merupakan salah satu solusi dalam memberikan dukungan terhadap ketersediaan sumber belajar tersebut.<sup>2</sup>

Perpustakaan harus mewujudkan fungsi perpustakaan, maka setiap perpustakaan yang menyelenggarakan standar nasional perpustakaan dan standar nasional pendidikan sebagaimana disebutkan dalam undang-undang nomor 43 tahun 2007 pasal 23 mengenai perpustakaan sekolah. Standar yang dimaksud yaitu wajib memiliki koleksi buku teks pelajaran yang ditetapkan sebagai buku teks wajib pada satuan pendidikan yang bersangkutan dalam jumlah yang mencukupi untuk melayani semua

---

<sup>2</sup> Andi Haris, "Studi Media dan Perpustakaan Tentang Urbanisasi", Jurnal Jupiter, Vol 14, No 1, Tahun 2015, hal. 61.

peserta didik dan pendidik dan mengembangkan koleksi lain yang mendukung pelaksanaan kurikulum pendidikan.

Mengelola perpustakaan secara profesional tentu dengan menggunakan prinsip-prinsip manajemen perpustakaan. Manajemen perpustakaan adalah pengelolaan perpustakaan yang didasarkan kepada teori dan prinsip-prinsip manajemen. Suatu konsep pemikiran atau pendapat yang dikemukakan mengenai bagaimana ilmu manajemen diterapkan dalam suatu organisasi. Berkaitan dengan ini, perpustakaan membuat perencanaan, menentukan tujuan, kebijakan, dan standar operasional yang jelas sehingga perpustakaan dapat berperan dalam proses pembelajaran.

Berkaitan dengan masalah manajemen di jelaskan dalam Q.S. As-Sajadah ayat 5

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ  
مِمَّا تَعُدُّونَ

Ayat di atas dapatlah diketahui bahwa Allah SWT adalah pengatur alam. Keteraturan alam raya ini merupakan bukti kebesaran Allah SWT dalam mengelola alam ini. Namun, karena manusia yang diciptakan Allah SWT telah dijadikan sebagai khalifah di bumi, maka dia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah mengatur alam raya ini. Oleh karena itulah kita sebagai manusia biasa sepatutnya berusaha untuk melakukan amal kebaikan. Mengatur adalah bagian dasar dari manajemen.

Menurut Ibn Katsir bahwa ayat diatas menjelaskan tentang Allah swt mengatur semua urusan apa yang ada diatas laingi dan di tanah, dengan asumsi lain bahwa Allah Swt menurunkan secara pelan-pelan urusan dari atas langit ke penjuru bumi. Sedangkan menurut Abuddin Nata, bahwa kata “Yadabbiru” dalam QS. As- Sajadah ayat 5 artinya mengatur, mengurus, me-manage, membina, mengarahkan, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi.<sup>3</sup>

Demikian halnya dalam suatu lembaga organisasi tanpa adanya suatu perencanaan dari anggota organisasi tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai tidak akan terlaksana dengan baik sesuai harapan, dengan adanya manajemen yang bagus maka dapat mencapai hasil yang bagus pula dalam organisasi perpustakaan.

Dijelaskan dalam Undang- undang Perpustakaan Nomor 43 tahun 2007 Bab I Pasal 1 ayat 11, bahwa perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang merupakan bagian integral dari kegiatan pembelajaran dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di sekolah. Oleh sebab itu, perpustakaan sebagai sarana atau perangkat, pendidikan formal agar dapat berfungsi sebagai pusat kegiatan belajar mengajar, pusat informasi disekolah untuk membentuk mengembangkan bakat dan minat baca anak didik dan guru, dan sebagai rangka mendukung segala jenis aktivitas di sekolah baik dalam konteks sosial maupun keagamaan. Berkaitan dengan

---

<sup>3</sup> Miftahul Jannah, “Prinsip Manajemen dalam Al-Qur’an dan Hadist” 2022, hal. 8.

peran dan fungsi tersebut, para guru, peserta didik, dan staf tempat untuk memperoleh bahan rekreasi sehat, ini merupakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan fungsi perpustakaan. Hal ini berkaitan dengan Undang-Undang RI Nomor 2 Tahun 1989 pendidikan nasional. maka jelaslah sebuah sikap dan kebijakan saran pemerintah dibidang perpustakaan sekolah. Kehadiran sebuah perpustakaan pada setiap satuan pendidikan merupakan keharusan, sedangkan penyelenggaraan perpustakaan sekolah sebagian tergantung pada tenaga dan jumlah koleksi buku yang ada.

Standar dalam perpustakaan sekolah tidak lepas dari pada dasar pengelolaan bahan pustaka, pemenuhan kebutuhan informasi dan tidak luput dari pada kualitas kepuasan layanan jasa kepada masyarakat pemakainya. Kualitas atau mutu merupakan suatu proses penilaian dari standar yang telah diterapkan pada perpustakaan.

Kualitas atau mutu juga menggambarkan kemampuan seorang pemimpin dalam menjalankan roda organisasinya. Oleh karena itu mutu merupakan kinerja kepemimpinan dalam pemenuhan harapan pemakai dimana proses perbaikan mutu merupakan serangkaian prinsip, kebijakan, struktur pendukung dan penerapannya untuk terus menerus ditingkatkan efisiensi dan efektivitasnya.

Hasil yang diperoleh dari standar yang telah diterapkan di suatu organisasi adalah mutu atau kualitas dalam produk ataupun jasa sehingga standar dalam proses kegiatannya akan mempengaruhi mutu atau kualitas

tersebut sehingga Tjiptono dalam Sunyoto (2012) mengatakan Mutu atau kualitas merupakan suatu proses penilaian dengan standar yang sudah ditetapkan untuk menilai hasil dari suatu kegiatan dan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kesulitan kemudian muncul adalah menentukan standar penilaian itu sendiri.

Oleh karena itu, layaklah mutu dianggap sangat penting dalam sebuah organisasi terutama yang bergelut dalam jasa informasi seperti perpustakaan. Pentingnya sebuah mutu atau kualitas berpengaruh pada layanan kepada pemustaka yang berkaitan dengan efisiensi dan efektivitas kinerja yang ditawarkan oleh pengelola perpustakaan. Selain itu, layanan memiliki keterkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pemakai jasa atau layanan tersebut. Untuk dapat menjelaskan hal tersebut maka perlu sistem manajemen untuk menjalankan atau melaksanakan mutu tersebut.

Sistem manajemen mutu adalah kesatuan dari kebijakan, prosedur, manual, struktur organisasi, dan aturan-aturan lain untuk mengatur aktivitas-aktivitas yang terkait dengan mutu. Tujuan dari sistem manajemen mutu adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan berorientasi demi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, peneliti melihat Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin sudah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di dalam manajemen perpustakaan selama empat tahun terhitung dari 2018 sebagai pedoman

untuk meningkatkan mutu. ISO 9001 merupakan suatu standar bertaraf internasional untuk Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu, atau bisa disebut juga sebagai Sertifikasi Sistem Manajemen Kualitas. Tujuan sertifikasi ini adalah untuk menjamin produk atau jasa yang dihasilkan suatu organisasi memenuhi persyaratan yang ditetapkan badan standar dunia yaitu, ISO (*International Organization for Standardization*). Kelebihan dari perpustakaan ini adalah adanya fasilitas yang memadai guna kegiatan belajar mengajar bagi para guru dan siswa di SMKN 4 Banjarmasin. Salah satu contohnya adalah adanya papan tulis, LCD dan layar proyektor, serta beberapa meja dan kursi untuk memuat 1 rombongan kelas yang berisikan 35 orang.

Tidak dapat dipungkiri bahwa lembaga pendidikan yang telah tersertifikasi ISO 9001:2015 lebih dipercaya karena lembaga pendidikan tersebut telah menerapkan suatu sistem yang dapat menjamin segala proses dan pengelolaannya dilakukan sesuai dengan standar internasional. Dengan diterapkannya sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 lembaga pendidikan tentunya mendapatkan beberapa keuntungan, diantaranya adalah tugas dan tanggungjawab jelas sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Selain itu, tidak terjadi pekerjaan yang berulang karena pekerjaan dilakukan dengan menganut sistem yang baik sehingga memperoleh kepuasan kerja.

Standar ISO berlaku menyeluruh dalam sebuah lembaga, maka unit yang berada di bawahnya harus menerapkan juga standar ISO sebagai

bagian dari penerapan ISO lembaga induknya. Dikarenakan Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin adalah salah satu unit yang ada di SMKN 4 Banjarmasin, maka Perpustakaan juga harus dan wajib mengikuti kebijakan lembaga induk.

Berdasarkan hasil wawancara kepada kepala perpustakaan di sekolah SMKN 4 Banjarmasin memaparkan bahwa hal yang dirasakan sekolah setelah mendapatkan sertifikasi ISO adalah penataan administrasi lebih tertib, standar kerja terdokumentasi, dapat meningkatkan mutu sekolah, meningkatkan kinerja karyawan karena tugas dan wewenang yang terarah. Manfaat ISO sangat terasa dalam hal dokumentasi, alur kerja-koordinasi-komunikasi, *job description* dan prosedur operasi standar (SOP) sehingga masing-masing anggota organisasi sekolah dapat memahami tugasnya. Dana bantuan lebih mudah dari Kementerian Pendidikan bantuan dana pembangunan gedung sekolah, sarana dan prasarana meningkat, sekolah mendapat bantuan sarana prasarana pendidikan seperti laptop, peralatan praktikum, dan sebagainya.

Berdasarkan uraian di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa penerapan ISO 9001 merupakan penerapan standar internasional di suatu organisasi atau lembaga yang dapat meningkatkan layanan jasa. Maka dari itu peneliti sangat tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang “Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin.”



## B. Definisi Operasional

### 1. Penerapan

Penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan, dengan berproses, cara, perbuatan atau tindakan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Secara bahasa penerapan adalah hal, cara atau hasil.<sup>4</sup>

### 2. Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen mutu adalah cara suatu perusahaan untuk mengendalikan kegiatan-kegiatan yang saling berhubungan (baik langsung maupun tidak langsung) untuk mencapai hasil yang diinginkan.<sup>5</sup> Tujuan dari sistem manajemen mutu adalah untuk meyakinkan konsumen bahwa produk yang dihasilkan perusahaan mampu memenuhi persyaratan dari pelanggan.

### 3. ISO 9001 : 2015

ISO 9001 merupakan standar manajemen mutu yang dikeluarkan oleh *International Organization for Standardization* dikenal juga dengan ISO yang berisikan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi sebuah perusahaan/organisasi dalam membentuk suatu *quality management system*. ISO 9001 telah mengalami beberapa kali revisi. Adapun revisi yang paling akhir adalah ISO 9001:2015. Salah satu ciri penerapan ISO 9001 adalah diterapkannya pendekatan proses.

---

<sup>4</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2011), hlm. 250.

<sup>5</sup> Fitriana Fajrin Ramadhany, "Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada PT Tritama Bina Karya," *Jurnal Administrasi Bisnis* 53, no. 1 : 33.

Pendekatan proses ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu.<sup>6</sup> Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001 dibuat untuk mengatur manajemen dalam sebuah organisasi agar lebih terencana dan sistematis agar dapat memenuhi apa saja yang diharapkan oleh pelanggan secara efektif dengan melakukan perbaikan secara terus menerus (*continual improvement*).

### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin?
2. Apa saja manfaat dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin?
3. Apa saja kendala dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui manfaat dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin.
3. Untuk mengetahui kendala dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin.

---

<sup>6</sup> Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan..., hlm. 46

## **E. Signifikasi Penelitian**

Dari penelitian yang telah dilakukan, terdapat signifikansi penelitian baik teoritis maupun praktis, yaitu:

### **1. Secara Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah manfaat berupa kontribusi secara teoritis sebagai bahan ilmu pengetahuan bagi para sumber daya manusia dalam pendidikan mulai dari pendidik, peserta didik, tenaga kependidikan dan lain sebagainya, dan dapat memberikan kontribusi ilmiah mengenai sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 sebagai salah satu pedoman pengelolaan manajemen yang telah bersertifikat Internasional.

### **2. Secara Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dapat dijadikan sebagai informasi penting, pedoman, serta bahan kajian untuk diperbaharui dan dikembangkan lebih lanjut oleh peneliti selanjutnya dalam hal sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin, serta penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan kualitas sistem manajemen mutu di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin, sehingga memungkinkan perpustakaan dapat mencapai tujuannya yakni meningkatkan kualitas pendidikan yang lebih baik.

## **F. Penelitian Terdahulu**

Berikut ini adalah penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini adalah:

Jurnal penelitian Herli Bahtiar tahun 2012 yang berjudul “Implementasi pelaksanaan manajemen mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan UPI Bandung”. Berdasarkan hasil penelitian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk bertujuan mengkaji sejauh mana penerapan dari implementasi SMM ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung. Inti permasalahan dari penelitian ini adalah bagaimana proses dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan Implementasi ISO 9001:2008 yang diterapkan di perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia, Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan analisis kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan metode pengamatan lapangan (Observasi), wawancara dan studi kepustakaan. Berdasarkan dari hasil penelitian ini diperoleh gambaran mengenai bagaimana proses Implementasi ISO 9001:2008 diterapkan pada perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia dari mulai perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sudah bagus akan tetapi masih perlu banyak peningkatan dalam implementasinya.<sup>7</sup> Persamaan dalam penelitian ini sama sama membahas tentang penerapan ISO 9001, pada penelitian ini menggunakan sertifikasi ISO 9001:2008, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis menggunakan sertifikasi ISO 9001:2015.

---

<sup>7</sup> Herli Bahtiar. *Implementasi Pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan UPI Bandung*. Jurnal Edulib, (Vol 2, No. 1, Mei 2012)

Selanjutnya hasil penelitian Finna Aqhninna tahun 2020 tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada perpustakaan pusat UNS. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Perpustakaan pusat UNS. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, pendekatan penelitian melalui penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi ini berjalan dengan baik karena didukung beberapa faktor yaitu, komitmen semua unit kerja, sarana-prasarana yang baik dan dokumen yang lengkap.<sup>8</sup> Persamaan pada penelitian ini terletak pada objek penelitian yaitu penerapan SMM ISO 9001:2015 di perpustakaan, akan tetapi berbeda di tempat penelitian, penelitian ini bertempat di Perpustakaan UNS, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis bertempat di Perpustakaan SMKN 4 Banjarmasin.

Penelitian lain dilakukan oleh Kamaludin tahun 2014 yang berjudul “Implementasi ISO 9001:2008 pada Perpustakaan UPT Balai Informasi Teknologi LIPI”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi SNI ISO 9001:2008 dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan perpustakaan pada perpustakaan UPT Balai Informasi Teknologi LIPI, Bandung dan untuk mengetahui hambatan serta cara menyelesaikan hambatan yang ditemui dalam mencapai sasaran mutu yang telah ditetapkan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kasus (*case study*). Peneliti melakukan serangkaian kegiatan di

---

<sup>8</sup> Finna Aqhninna. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada Perpustakaan Pusat UNS*. (Skripsi, Universitas Sebelas Maret, 2020)

lapangan, yaitu mulai dari penjajakan ke lokasi penelitian, studi orientasi dan dilanjutkan dengan studi secara terfokus. Dalam penelitian ini data dijaring dengan pendekatan wawancara mendalam dan observasi. Hasil penelitian diketahui bahwa ada beberapa tahapan sasaran mutu belum dapat dicapai, begitu pula ada beberapa PRMP yang belum dibuat secara berkala, hal demikian akan menyebabkan tidak tercapainya sasaran mutu.<sup>9</sup> Persamaan pada penelitian ini terletak pada objek penelitian yaitu sasaran mutu yang ingin ditetapkan, akan tetapi berbeda di metode penelitian, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian yang dilakukan penulis menggunakan metode kualitatif.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Dalam sistematika penulisan ini terdiri dari lima bab yang dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, definisi operasional, fokus penelitian, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB II kajian teori menjelaskan tentang landasan teori yang berkaitan dengan hal yang akan diteliti seperti menjelaskan apa itu Manajemen perpustakaan sekolah, ISO 9001:2015, dan Sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015.

---

<sup>9</sup> Kamaludin. *Implementasi ISO 9001:2008 Pada Perpustakaan UPT Balai Informasi Teknologi LIPI*. (Jupiter Vol. XIII No.2 , 2014)

BAB III metode penelitian yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV merupakan laporan hasil penelitian yang berfungsi untuk menjelaskan tentang hasil penelitian serta pembahasan.

BAB V berisi kesimpulan dari analisis yang dilakukan dan dijabarkan dalam bentuk pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Kesimpulan, yaitu membantu para pembaca mengetahui hasil penelitian secara cepat. Selain kesimpulan, bab ini juga memuat saran.