



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**MANAJEMEN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI  
DALAM PERSPEKTIF *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*  
METODE DEMING: STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Humaniora (M.Hum)**

**MASYRISAL MILIANI  
0706306945**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA  
PROGRAM PASCA SARJANA ILMU PERPUSTAKAAN & INFORMASI  
DEPOK  
JULI 2010**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil ‘alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT, berkat rahmat, limpahan hidayah serta inayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Humaniora (M.Hum) Jurusan Ilmu Perpustakaan & Informasi Universitas Indonesia. Shalawat teriring salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah saw serta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya yang taat dan setia hingga hari akhir. Setelah melalui masa dan usaha yang panjang, akhirnya saya dapat menyelesaikan tesis ini sebagai tugas akhir akademik yang tentunya hal ini tidak dapat saya lakukan dengan sepuluh jari yang ada, satu fikiran yang saya punya dan satu raga yang melekat di jiwa, tetapi semua itu dapat terwujud berkat doa, bimbingan, arahan dan motivasi dari:

- Bapak Fuad Gani, M.A selaku kepala Departemen Ilmu Perpustakaan UI yang telah memberikan bimbingan dan motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung.
- Ibu Tamara Adriani Susetyo-Salim, M.A dan ibu Laksmi, M.A selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyelesaian tesis ini.
- Bapak Dr. Zulfikar Zen dan ibu Utami Hariyadi, M.Lib selaku pembaca yang telah mengoreksi dan memberikan masukan-masukan yang sangat berarti dalam penulisan ini.
- Bapak dan Ibu dosen Departemen Ilmu Perpustakaan yang telah memberikan saya ilmu, wawasan, dan pengalaman yang Insya Allah kelak akan menjadi bekal bagi saya untuk dapat mengabdikan bagi agama, nusa dan bangsa. Amin.
- Subdit Perpustakaan dan Beasiswa Departemen Agama Republik Indonesia, terutama kepada Ibu Ida Nur Qosim beserta staf yang telah merintis memberikan beasiswa S2 bidang Ilmu Perpustakaan di Universitas Indonesia. Semoga program ini memberi manfaat yang besar bagi perkembangan perpustakaan.
- UPT Perpustakaan, khususnya Ibu Luki Wijayanti, M.Si yang telah memberikan kesempatan kepada saya memperoleh berbagai informasi di Perpustakaan UI.
- Bapak Dr. Muhammad Zuhdi, selaku kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, dan Bapak/ibu informan yang telah

memberikan kesempatan, waktu, dan tempat bagi peneliti untuk melakukan penelitian, sekaligus membantu kelancaran dalam penelitian, sehingga terwujudnya penulisan ini berdasarkan data-data yang diperoleh.

- Ayahanda Drs. H. Masyhur Hasyim dan Ibunda Hj. Zaleha, S.Pdi tercinta yang senantiasa tak henti berdoa dan memberikan seluruh cinta dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak dapat saya gambarkan dalam bentuk apapun.
- Kakanda Hj. Masyrisal Miliana S.Pdi, M.A dan H. Memdoud al Muzhaffar, Lc, M.A serta adinda Ahmad Zaidan Shobri, S.Pd tersayang yang selalu memberikan motivasi dan dorongan sehingga saya dapat menyelesaikan studi dan tugas akhir ini.
- Seluruh dosen dan pegawai UI, baik langsung maupun tidak langsung membantu kelancaran saya dalam menempuh perkuliahan dari awal hingga akhir.
- Seseorang yang selalu memberi semangat dan bantuan yang sangat berarti.
- Seluruh teman-teman seperjuangan di S2 ini, yang dengan luar biasa membina semangat kekeluargaan dan berbagi suka dan duka selama masa studi.

Dan akhirnya tidak lupa terima kasih untuk semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, dari mulai dosen, karyawan, pustakawan, dan teman-teman, hanya kepada Allahlah saya serahkan atas segala balasannya. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Dengan kerendahan hati, saya menyadari bahwa tesis ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, dari lubuk hati yang paling dalam, saya mohon dibukakan pintu maaf yang sebesar-besarnya, dan besar harapan saya untuk segala kritik dan saran yang membangun.

Depok, 13 Juli 2010

**Masyrisal Miliani**

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

---

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

Nama : Masyrisal Miliani  
NPM : 0706306945  
Program Studi : Pascasarjana Ilmu Perpustakaan & Informasi  
Departemen : Ilmu Perpustakaan & Informasi  
Fakultas : Ilmu Pengetahuan Budaya  
Jenis karya : Tesis

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

Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Perspektif *Total Quality Management* Metode Deming: Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Beserta perangkat yang ada. Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Depok  
Pada tanggal : 13 Juli 2010

Yang menyatakan,

**Masyrisal**

**Miliani**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK/ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	6
2.1.1 Manajemen Perpustakaan .....	7
2.1.2 Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	7
2.1.3 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	9
2.1.4 Perpustakaan Sebagai Organisasi Pelayanan di Perguruan Tinggi .....	11
2.1.5 TQM di Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	11
2.2 <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	14
2.2.1 Pengertian .....	14
2.2.2 Sejarah .....	17
2.2.3 Strategi .....	18
2.2.4 Kendala .....	24
2.3 Metode Deming .....	26
<b>3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	30
3.2 Metode Penelitian .....	30
3.3 Pemilihan Informan .....	31
3.4 Waktu dan Tempat Penelitian .....	31
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	31
3.6 Analisis Data .....	32

<b>4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1 Profil Perpustakaan UIN Jakarta .....	34
4.1.1 Sejarah Singkat .....	34
4.1.2 Visi dan misi .....	36
4.1.3 Jenis Layanan .....	37
4.1.4 Organisasi Perpustakaan .....	38
4.1.5 Sumber Daya Manusia .....	39
4.1.6 Koleksi Perpustakaan .....	39
4.2 Manajemen Pimpinan dan Pegawai Perpustakaan UIN Jakarta ..	39
4.2.1 Menetapkan tujuan .....	40
4.2.2 Mempelajari pemikiran baru .....	42
4.2.3 Mengurangi tingkat ketergantungan .....	43
4.2.4 Meningkatkan kualitas dan produktivitas .....	44
4.2.5 Mengidentifikasi masalah .....	45
4.2.6 Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan .....	46
4.2.7 Menciptakan sistem atau metode pengawasan modern ...	48
4.2.8 Menghilangkan rasa takut .....	50
4.2.9 Menghilangkan batasan atasan bawahan .....	51
4.2.10 Menghilangkan semboyan, slogan, poster, desakan dan target bagi pekerja .....	53
4.2.11 Meninjau ulang standar kerja .....	55
4.2.12 Mengapresiasi pegawai .....	56
4.2.13 Membuat suatu program berkelanjutan .....	57
4.2.14 Menyusun tim evaluasi .....	58
<b>5. PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
5.1 Kesimpulan .....	60
5.2 Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Catatan Lapangan .....	1
Lampiran 2. Daftar nama pegawai Perpustakaan Utama UIN Jakarta .....	16
Lampiran 3. Koleksi bahan pustaka Perpustakaan Utama UIN Jakarta .....	18
Lampiran 4. Statistik peminjaman, pengembalian dan pengunjung .....	20
Lampiran 5. Daftar uraian tugas unit kerja Perpustakaan Utama UIN Jakarta	21



## ABSTRAK

Nama : Masyrisal Miliani  
Program Studi : Pascasarjana Ilmu Perpustakaan & Informasi  
Judul : Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi  
dalam Perspektif *Total Quality Management* Metode  
Deming: Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Islam  
Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Penelitian ini mengenai manajemen perpustakaan perguruan tinggi dalam perspektif *total quality management* dengan menggunakan metode Deming di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis studi kasus. Penelitian ini ditujukan untuk mengidentifikasi manajemen yang dilakukan pimpinan dan pegawai Perpustakaan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta dilihat dari perspektif TQM, baik itu pemahaman dan strategi. Hasil penelitian ini adalah unsur pimpinan perpustakaan sebagian besar mengetahui mengenai *Total Quality Management*, namun belum memahami konsepnya secara keseluruhan. Dari 14 metode TQM yang dirumuskan oleh W. Edwards Deming, sebagian besar konsep sebenarnya sudah mulai dilakukan oleh perpustakaan ini.

Kata kunci:

Manajemen, Perpustakaan Perguruan Tinggi, *Total Quality Management*, Metode Deming.

## ABSTRACT

Name : Masyrisal Miliani  
Study Program : Library and information science  
Title : Academic Library Management in Total Quality  
Management Perspective Deming Method: a case study  
in Syarif Hidayatullah State Islam University Library  
Jakarta.

This study is concerned about academic library management in total quality management perspective by deming method in Syarif Hidayatullah State Islam University Library Jakarta. This study used a qualitative approach with case study analysis method. This research is aimed to identify the type of leaders and employees management system used by them from the perspective of total quality management, both of understanding and strategy. The results of this study is the library leaders know about the total quality management but have not known the concept overall. From 14 total quality management methods which were formulated by W. Edwards Deming, the majority of the concepts have been done by its library.

Key word:

Management, Academic Library, Total Quality Management, Deming's Method.