

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan semakin beranekaragamnya teknologi canggih membawa perubahan pula pada individu dan masyarakat. Perubahan tersebut pada akhirnya akan mempengaruhi pula pada tuntutan kondisi keberadaan perpustakaan.

Sebagai pusat sumber daya informasi, perpustakaan dituntut untuk mampu mengumpulkan, mengolah dan menyebarkan informasi yang dibutuhkan pemustakanya. Tujuan akhir tugas utama tersebut adalah mampu mewujudkan masyarakat yang tidak hanya mengkonsumsi informasi, tetapi sekaligus menjadi masyarakat yang mampu memproduksi informasi. Perubahan tersebut harus senantiasa dihadapi dan diikuti perkembangannya, baik oleh lembaga perpustakaan maupun pustakawannya.

Paradigma ini tentunya menuntut adanya perubahan yang signifikan bagi perpustakaan baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya sebagai unsur utama pembangunan di bidang informasi dan pelestarian intelektual budaya ini.

Tujuan sebuah organisasi akan terealisasi secara baik hanya dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen dalam pengelolaan informasi yang dimiliki dan dibutuhkan. Mulai dari perencanaan, implementasi, sampai pada tahap evaluasi, sehingga informasi yang dimiliki dapat dijadikan sebagai rujukan untuk mewujudkan tujuan organisasi, karena dapat berpengaruh pada proses pengambilan sebuah keputusan dan kebijakan.

Esensi *Total Quality Management* (TQM) adalah melibatkan dan memberdayakan seluruh karyawan dalam mengadakan perbaikan kualitas barang dan jasa secara berkelanjutan, yang dapat memberi kepuasan kepada konsumen. Dalam melaksanakan TQM, peran dan dukungan manajemen puncak adalah penting. (Rao, 1996, p. 56)

TQM atau yang diterjemahkan dalam bahasa Indonesia sebagai manajemen mutu terpadu biasa digunakan dalam organisasi profit atau organisasi yang berorientasi pada keuntungan. Sejalan dengan perkembangannya, TQM diadopsi

dan diterapkan pada segala bentuk organisasi baik *profit* maupun *non-profit*. TQM selalu dimiliki oleh organisasi yang memiliki tujuan. Ini artinya TQM yang diterapkan adalah untuk mendukung terealisasinya tujuan organisasi.

Dasar pemikiran perlunya TQM sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Untuk menghasilkan kualitas yang terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan TQM.

Laura Rounds (1994) dalam penelitiannya mengatakan bahwa tegaknya suatu organisasi bergantung pada manusia yang terlibat di dalamnya menyangkut tentang pengawasannya, dokumentasinya, dan evaluasinya yang efektif, baik untuk individu maupun kegiatan organisasi itu sendiri, sehingga dapat dipahami bahwasanya prestasi setiap organisasi/institusi juga kemampuannya beradaptasi dengan pengaruh kompetitifnya perkembangan manajemen, sarana prasarana yang digunakan, tidak terkecuali untuk institusi pendidikan (kampus) dan perpustakaan.

Di Indonesia, kajian mengenai TQM di lingkungan kepastakawanan pernah dilakukan sebelumnya oleh Cut Armansyah pada tahun 1998 dengan fokus penelitian kepada pimpinan-pimpinan perpustakaan yang ada di Jakarta dan menghasilkan kesimpulan bahwa sebagian pimpinan perpustakaan di Jakarta mengetahui mengenai konsep TQM, serta konsep TQM ini belum sepenuhnya diterapkan di perpustakaan, namun sebagian dari mereka sudah siap mengimplementasikan TQM di perpustakaan mereka, oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian ini di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang bersama dengan unit lain turut menunjang pelaksanaan Program Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu Pendidikan atau Pengajaran, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sumber pembelajaran serta sumber intelektual yang amat penting dalam fungsinya sebagai pusat layanan informasi yang diperlukan oleh sivitas akademika dan merupakan

unsur vital dalam mendukung program pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi tersebut.

Untuk menunjang pelaksanaan fungsi tersebut, perpustakaan harus memiliki sistem manajemen yang baik, dan yang selalu dievaluasi kinerjanya. Oleh karena itu peneliti ingin melihat sistem manajemen perpustakaan ini dengan peningkatan-peningkatan yang terus berjalan dan semakin dioptimalkan serta manajemen yang mengalami penurunan, dengan sistem *Total Quality Management* (TQM). Pembahasan mengenai metode TQM difokuskan pada tiga pakar utama yang merupakan pionir dalam pengembangan TQM. Mereka adalah W. Edwards Deming, Joseph M. Juran dan Philip B. Crosby. Dan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode W. Edwards Deming atau yang biasa disebut metode Deming, yang banyak dianggap sebagai bapak dari gerakan TQM.

Sebagai langkah awal, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pemustaka yang terdiri dari 5 mahasiswa dari tiap-tiap fakultas yang ada di Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, yang dimintai pendapatnya mengenai jasa layanan perpustakaan. Pertanyaan yang diajukan antara lain adalah mengenai layanan dan fasilitas yang tersedia. Hasil sementara penelitian awal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pemustaka merasa belum puas dengan layanan dan fasilitas yang tersedia, seperti koleksi yang masih dirasa kurang oleh pemustaka, ataupun layanan yang kurang baik yang mereka rasakan ketika menggunakan layanan perpustakaan.

Selain kepada mahasiswa, wawancara juga dilakukan kepada kepala perpustakaan selaku pemegang kebijakan dalam pengelolaan perpustakaan, misalnya mengenai peningkatan sumber daya manusia, di Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah ini, sudah memasukkan program pelatihan ke dalam program kerja perpustakaan mereka, namun di sisi lain, dalam penelitian awal peneliti mendapati bahwa pemustaka masih merasa belum puas dengan layanan dan fasilitas yang ada. Hal ini juga menarik perhatian peneliti untuk mengetahui lebih mendalam mengenai perpustakaan ini karena fungsi dan peran perpustakaan sebagai *excellent information center* (pusat informasi yang unggul) akan sangat menunjang dan membantu perguruan tinggi untuk mewujudkan dan merealisasikan program sesuai dengan visi dan misi perguruan tinggi itu sendiri.

Keberadaannya tak terpisahkan dari perguruan tinggi, yang sangat berperan dalam menunjang proses pembelajaran. Perpustakaan merupakan jantung bagi sebuah perguruan tinggi. Tanpa adanya perpustakaan, sebuah perguruan tinggi akan kehilangan daya energinya. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, dan kebutuhan semakin mendesak maka suatu keharusan untuk memberdayakan perpustakaan sebagaimana fungsinya yaitu sebagai jantung perguruan tinggi.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui apakah TQM dapat diterapkan di perpustakaan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, sehingga dapat menjadi acuan demi pengembangan dan kemajuan perpustakaan perguruan tinggi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti merumuskan masalah penelitian adalah:

Bagaimana manajemen yang dilakukan pimpinan dan Sub Bagian Layanan Teknis dan Umum Perpustakaan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta dilihat dari perspektif TQM menurut konsep 14 Deming, baik itu secara pemahaman maupun strategi.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

Mengidentifikasi manajemen yang dilakukan pimpinan dan Subag Layanan Teknis dan Umum Perpustakaan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta dilihat dari perspektif TQM menurut konsep 14 Deming, baik itu secara pemahaman maupun strategi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Manfaat akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi karya ilmiah yang memperkaya khazanah pengetahuan khususnya strategi TQM bagi pembaca tesis ini dan bagi pengembangan Ilmu Perpustakaan itu sendiri di lingkungan Perguruan Tinggi Agama Islam (PTAI) di Indonesia dan Perguruan Tinggi lainnya.

b. Manfaat praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta khususnya, dan perpustakaan-perpustakaan perguruan tinggi lain pada umumnya, dalam rangka meningkatkan kualitas perpustakaan.

