

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberadaan perguruan tinggi sebagai salah satu ujung tombak peningkatan sumber daya manusia dibidang pendidikan adalah suatu kenyataan yang tidak terbantahkan. Perguruan tinggi sebagai salah satu institusi yang berperan memajukan pembangunan bangsa memerlukan sebuah sarana pusat informasi dan dokumentasi sebagai sumber belajar yang dikelola secara baik, mudah dan cepat dan tepat.¹ Perpustakaan perguruan tinggi bersama dengan unit kerja lainnya, tentu saja dengan peran yang berbeda-beda, bertugas membantu perguruan tingginya dalam melaksanakan program tri dharma perguruan tinggi masing-masing.²

Dengan demikian, perpustakaan di era perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, informasi dan komunikasi yang sangat pesat membuat banyak perubahan paradigma di dalam kehidupan sosial salah satunya yaitu perubahan dalam keberlangsungan suatu organisasi perpustakaan. Perubahan-perubahan tersebut menuntut organisasi perpustakaan untuk melakukan perubahan juga, perubahan tersebut dapat meningkatkan prestasi perpustakaan. Dengan demikian perpustakaan harus mengembangkan pelayanan yang mencakup didalamnya yaitu

¹Imran Benawi, *Peningkatan Kualitas Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Jurnal Iqra' Vol. 07 No. 01, (Mei 2013), hlm 42.

²Saleh dan Safitri, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan*, (Jakarta :Sagung Seto, 2005), hlm 16.

layanan, fasilitas serta sumber daya manusia sebagai objek yang sangat berperan penting dalam pelaksanaan kegiatan perpustakaan. Dengan demikian segala aspek yang sudah ada, maka perpustakaan berupaya untuk lebih meningkatkan kualitas jasa pelayanan informasi, hal tersebut dilakukan agar dapat memberikan kemudahan, kepuasan dan memenuhi kebutuhan pemustaka terhadap informasi di perpustakaan.

Hal demikian dapat dilakukan jika sebuah perpustakaan memiliki konsep manajemen yang tepat. Mendasari pada kenyataan tersebut maka pengelolaan perpustakaan secara profesional yang mengedepankan kualitas layanan dan akuntabilitasnya menjadi sangat penting. Oleh karena itu, dalam pengelolaan perpustakaan harus didukung dengan acuan standar kualitas tertentu yang harus dicapai. Dengan demikian manajemen perpustakaan memiliki landasan pengelolaan yang berorientasi pada kualitas layanan.³

Sebagai lembaga penyedia jasa informasi dan sebagai acuan serta penunjang program pendidikan bagi civitas akademika perguruan tinggi, dengan demikian di dalam perpustakaan harus didukung dengan adanya sebuah manajemen agar perpustakaan dapat terorganisir dengan sebaik mungkin. Sehingga tujuan dari manajemen perpustakaan tersebut sebagai pengendali kualitas jasa pelayanan dan sebagai jalan untuk pencapaian tujuan yang diinginkan dan dicita-citakan oleh suatu organisasi perpustakaan.

³Aris nurohman, *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*, Libraria, Vol. 4 No. 2, (Desember 2016), hlm. 420

Dengan demikian manajemen perpustakaan berusaha mengedepankan kualitas yang memenuhi aspek terbaik, agar mendapatkan hasil yang lebih maksimal. Karena tujuan dari manajemen perpustakaan dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan esensinya suatu organisasi perpustakaan menggunakan prinsip *Total Quality Management* (TQM). *Total Quality Management* (TQM) adalah suatu filosofi manajemen yang memiliki lima karakteristik yang dapat digunakan untuk semua jenis organisasi tidak tergantung pada struktur sosial dan budaya lokal, maupun nilai-nilai organisasi, yaitu⁴ :

1. Menekankan kebutuhan pelanggan dengan mempertimbangkan semua stakeholder.
2. Penggunaan pengetahuan karyawan untuk pembelajaran organisasi.
3. Peningkatan berkelanjutan secara kontinyu baik langkah-langkah kecil maupun lompatan radikal
4. Mutu sebagai tanggung jawab setiap orang, secara individu dan dalam tim.
5. Kerja sesuai proses.

Menurut Lasa, *Total Quality Management* (TQM) atau manajemen mutu total sebenarnya merupakan sistem pengendalian mutu yang didasarkan pada suatu filosofi yang memenuhi kebutuhan pelanggan dengan sebaik-baiknya pada setiap usaha.⁵ Sementara *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan

⁴Saleh dan Safitri, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan*, hlm 41.

⁵Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*, (Yogyakarta : Gama Media, 2005), hlm. 24.

daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.⁶

Dari hal tersebut *Total Quality Management* (TQM) merupakan cara manajemen perpustakaan yang merupakan sebagai lembaga penyedia jasa untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan yang akan diberikan kepada pemustaka. Dengan demikian hasil akhir dari manajemen berdasarkan *Total Quality Management* (TQM) adalah berupa kepuasan pemustaka terhadap kualitas sebuah jasa pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustakannya.

Dari hal tersebut berkaitan dengan *Total Quality Management* (TQM) ada beberapa penelitian terdahulu yang sama-sama membahas mengenai *Total Quality Management* (TQM), yaitu penelitian yang dilakukan oleh Masyrisal Miliani, 2010. Dalam tesis berjudul “*Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Perspektif Total Quality Management Metode Deming : Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta dan penelitian Moh Damis, 2016. Dalam skripsi berjudul “Penerapan Total Quality Management di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia.*

Oleh karena itu, peneliti juga akan melakukan penelitian di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang karena Perpustakaan Universitas PGRI Palembang telah memenuhi aspek, yaitu dibuktikan dengan memiliki predikat akreditasi A pada tanggal 22 Desember tahun 2015. Dengan demikian secara tidak langsung

⁶Fandy Tjiptono dan Diana Anastasia. *Total Quality Management (TQM)*, (Yogyakarta : Andi. 2003), hlm 4.

kita dapat mengetahui apabila perpustakaan telah mendapatkan akreditasi A artinya perpustakaan tersebut sudah memenuhi dan memiliki manajemen yang sesuai dengan standar Perpustakaan Perguruan Tinggi yang ada, dan Perpustakaan Universitas PGRI Palembang tersebut telah berusaha melakukan perbaikan, mulai dari gedung pertama dan sekarang memiliki gedung baru 5 lantai, yang menyediakan bahan pustaka, fasilitas, dan layanan perpustakaan yang dapat diakses atau dapat digunakan oleh semua pemustaka. Dengan demikian Perpustakaan Universitas PGRI Palembang sudah berupaya untuk meningkatkan dan memberikan yang terbaik. Tidak ada deskriminasi dengan alasan apapun, sehingga usaha yang sistematis untuk menetapkan standar prestasi pada sasaran perencanaan, merancang sistem sistem umpan balik informasi, membandingkan prestasi aktual dengan standar, menentukan apakah ada penyimpangan serta menetapkan cara memperbaiki tersebut.

Perpustakaan Universitas PGRI Palembang mempunyai 7650 pemustaka aktif, dari hal tersebut maka konsistensi dari manajemen yang diterapkan sebaiknya sesuai dengan kebijakan yang telah di sepakati dari awal. Maka alasan peneliti memilih Perpustakaan Universitas PGRI Palembang yaitu karena perpustakaan tersebut telah memenuhi aspek *Total Quality Management* (TQM), dibuktikan dengan wawancara kepada kepala dan staf perpustakaan dan wawancara kepada 5 pemustaka dari masing-masing fakultas. Dari wawancara tersebut sebagian besar pemustaka merasa puas mengenai pelayanan yang meliputi ketersediaan koleksi, kinerja staf perpustakaan, fasilitas maupun sarana dan prasarana di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang. Namun

kenyataan yang ada dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan Perpustakaan Universitas PGRI Palembang memiliki faktor penghambat dan pendukung.

Oleh karena itu peneliti ingin melihat strategi implementasi *Total Quality Management* (TQM), upaya meningkatkan kalitas jasa pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM), serta apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan. Melalui penelitian ini juga diharapkan dapat mengetahui strategi implementasi *Total Quality Management* (TQM), upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM), serta mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang yang terjadi, sehingga dapat menjadi acuan demi pengembangan dan kemajuan secara berkelanjutan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Pada Manajemen Perpustakaan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang”

B. Identifikasi Masalah

Langkah yang dilakukan pada bagian ini yaitu mengidentifikasi masalah, mengidentifikasi masalah ini tujuannya agar tidak keluar dari ruang lingkup permasalahan, yaitu : strategi implementasi *Total Quality Management* (TQM),

upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip *Total Quality Management (TQM)*, dan faktor penghambat dan pendukung dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.

C. Batasan Masalah

Untuk membatasi masalah dalam penelitian ini, maka peneliti perlu membatasi ruang lingkup permasalahannya, yaitu hanya pada ruang lingkup strategi implementasi *Total Quality Management (TQM)*, upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip *Total Quality Management (TQM)*, serta faktor penghambat dan pendukung dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi Perpustakaan Universitas PGRI Palembang dalam implementasikan *Total Quality Management (TQM)* ?
2. Bagaimana upaya Perpustakaan Universitas PGRI Palembang dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip *Total Quality Management (TQM)*?
3. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang ?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui strategi Perpustakaan Universitas PGRI Palembang dalam mengimplementasikan *Total Quality Management (TQM)*.
- b. Untuk mengetahui upaya Perpustakaan Universitas PGRI Palembang dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip *Total Quality Management (TQM)*.
- c. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya mengenai *Total Quality Management (TQM)*. Selain itu penelitian ini juga dapat memberikan informasi bagi perpustakaan, Kepala perpustakaan dan staf perpustakaan mengenai *Total Quality Management (TQM)* sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas jasa pelayanan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.
- b. Manfaat Praktis, dapat memberikan motivasi bagi perpustakaan, Kepala perpustakaan, dan staf perpustakaan dalam upaya untuk meningkatkan manajemen perpustakaan. Serta sebagai bahan rujukan dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan mengenai *Total Quality Management (TQM)* di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.

F. Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini yang berjudul “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Pada Manajemen Perpustakaan Di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang”. Ada beberapa literatur yang peneliti anggap relevan dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut :

Penelitian Masyrisal Miliani (2010) dalam tesis berjudul “Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Perspektif *Total Quality Management* Metode Deming : Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta”. Dalam penelitian ini membahas 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. Hasil penelitian ini adalah unsur pimpinan perpustakaan sebagian besar mengetahui mengenai *Total Quality Management*. Dari 14 metode *Total Quality Management* yang dirumuskan W.Edward Deming, sebagian besar konsep sebenarnya sudah mulai dilakukan oleh perpustakaan ini⁷

⁷Masyrisal Miliani, *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Perspektif Total Quality Management Metode Deming : Studi Kasus Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah*, Tesis, (Depok : Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Program Pascasarjana Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Universitas Indonesia, 2010), hlm, ix.

Moh Damis (2016) dalam skripsi berjudul “Penerapan *Total Quality Management* di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia”. Penelitian ini membahas tentang penerapan *Total Quality Management* di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia. Rumusan masalah dari penelitian ini yaitu Bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI). Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Bagaimana Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Universitas Muslim Indonesia (UMI). Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka yang masih terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia dengan jumlah anggota 21000. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin sehingga yang menjadi sampel sebanyak 100 responden, penarikan sampelnya menggunakan kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden yang ditemui pada saat penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Perpustakaan Utsman Bin Affan sudah baik dengan interval sangat baik dengan nilai rata-rata 76,71 atau 76,7 %. Jadi para responden pada umumnya menjawab penerapan Perpustakaan Utsman Bin Affan 76,7 % dari data 100 orang esponden yang dijadikan sampel.⁸

Nadia Putri Dewi (2017) dalam kertas karya berjudul “*Total Quality Management* (TQM) pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai”. Penelitian ini

⁸Moh Damis, *Penerapan Total Quality Management di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia, Skripsi*, (Makassar : Fakultas Adab dan Humaniora, Jurusan Ilmu Perpustakaan, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2016), hlm. xvi.

membahas sejauh mana Total Quality Management (TQM) dilaksanakan pada Dinas perpustakaan kota Binjai, Jenis penelitian yang digunakan jenis penelitian kuantitatif, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 20 responden. Hasil Penelitian ini menunjukkan pemustaka cukup puas menegenai *Total Quality Management* (TQM) yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, menghargai orang, perbaikan terus. Sedangkan sebagian besar pemustaka tidak puas dengan *Total Quality Management* (TQM) yang berorientasi berbicara dengan fakta.⁹

Juditshira Lempoy (2013) dalam Jurnal berjudul “Penerapan TQM Terhadap Efisiensi Biaya dan Efektivitas Pelayanan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan TQM terhadap efisiensi biaya dan efektifitas pelayanan pada PLN (Persero) wilayah Suluttenggo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner. Maka sampel dalam penelitian ini yaitu pimpinan dan staf yang berjumlah 34 responden yang ada di perusahaan PT PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengujian hipotesis pertama menyatakan bahwa TQM berpengaruh terhadap efisiensi biaya, dan hasil pengujian hipotesis kedua menyatakan bahwa TQM berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pada PT PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo. Hal

⁹ Nadia Putri Dewi,2017, *Total Quality Management* (TQM) pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai, kertas karya, (Medan : Fakultas ilmu budaya, Departemen ilmu perpustakaan dan informasi, Universitas Sumatera Utara, 2017), hlm. 2.

ini ditunjukkan dari olahan data yang menyatakan pengaruh yang bersifat positif dan kuat antar¹⁰

Meyliana dan Agnes Yoan Renata (2012) dalam jurnal berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* Pada Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Pengembangan Produk dan Efisiensi Biaya : Studi Kasus Pada PT Bintang Alam Semesta”. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yang digunakan yaitu analisis deskriptif. Sampel diambil dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Metode pengumpulan data pada penelitian ini, meliputi observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh TQM dalam mengukur kinerja, meningkatkan efisiensi biaya, dan melakukan pengembangan produk dalam operasi perusahaan sehingga dapat meningkatkan daya saing perusahaan. Hasil penelitian ini bahwa penerapan TQM pada PT bintang alam semesta memberikan pengaruh yang positif terhadap sistem pengukuran kinerja perusahaan yang meliputi proses pengembangan produk dan tingkat efisiensi biaya, melalui pengembangan produk sesuai kebutuhan pasar yang memberikan nilai tambah bagi perusahaan juga berhasil menghemat biaya atau mencapai tingkat efisiensi biaya di tahun 2009 dengan melakukan pengendalian, pengawasan, tindakan

¹⁰ Juditshira Lempoy, 2013, *Penerapan TQM Terhadap Efisiensi Biaya dan Efektivitas Pelayanan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo* penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan TQM terhadap efisiensi biaya dan efektifitas pelayanan pada PLN (Persero) wilayah Suluttenggo, Jurnal EMBA 1157 Vol.1 No.3 (September 2013), hlm. 1157.

korektif, tindakan pencegahan, serta perbaikan yang berkesinambungan terhadap mutu produk.¹¹

Mizan Akbar (2017) dalam skripsi berjudul “pengelolaan *Total Quality Management* (TQM) di Pesantren Darul ‘Ulum Banda Aceh”. Tujuan penelitian dalam skripsi adalah untuk mengetahui strategi pimpinan pesantren dalam meningkatkan manajemen mutu, untuk mengetahui kendala apa saja yang di hadapi pimpinan pesantren dalam meningkatkan manajemen mutu terpadu, Jenis yang di gunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, sedangkan pendekatan yang dilakukan adalah studi fenomenologi. Subyek penelitian ini adalah pimpinan pesantren, ustad/ustazah. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, pengasuh pondok pesantren Darul ‘Ulum Banda Aceh menggunakan dua pola kepemimpinan, yaitu kepemimpinan demokratis dan kepemimpinan kharismatik¹²

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah sebagai berikut :

- a. Persamaan penelitian ini dengan sebelumnya sama-sama menggunakan *Total Quality Management* (TQM) sebagai objek penelitian.
- b. Perbedaan penelitian saat ini dengan sebelumnya adalah pada penelitian Masyrisal hanya berfokus pada bagaimana pengetahuan dan strategi Kepala

¹¹ Meyliana dan Agnes Yoan Renata, *Pengaruh Total Quality Managemnet Pada Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Pengembangan Produk dan Efisiensi Biaya : Studi Kasus Pada PT Bintang Alam Semesta*, Jurnal Akuntansi Vol.4 No.1 (Mei 2012), hlm. 57.

¹² Mizan Akbar, *Manajemen Total Quality Management (TQM) di Pesantren Darul ‘Ulum Banda Aceh*”, Skripsi, (Banda Aceh : Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2016), hlm. V.

perpustakaan dan Kepala sub bagian pelayanan mengenai *Total Quality Management* (TQM) dengan menggunakan metode Deming. Penelitian Damis berfokus pada penilaian hasil penerapan *Total Quality Management* (TQM) saja dan menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian Nadia juga berfokus pada penilaian *Total Quality Management* (TQM) pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai dan menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Selanjutnya, penelitian Juditshira Lempoy berfokus untuk mengetahui tujuan pengaruh penerapan Total Quality Management terhadap efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan pada PT PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo dan menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian Meyliana dan Agnes Yoan Renata ini berfokus pada besarnya pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dalam mengukur kinerja, meningkatkan efisiensi biaya, dan melakukan pengembangan produk dalam operasi perusahaan sehingga dapat meningkatkan daya saing perusahaan dan penelitian Mizan akbar mengetahui strategi pimpinan pesantren dalam meningkatkan manajemen mutu pendidikan. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya, penelitian ini membahas mengenai strategi implementasikan *Total Quality Management* (TQM), upaya dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM), serta membahas mengenai faktor penghambat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu yang membedakan dari 6 penelitian ini adalah lokasi penelitian yang dilakukan.

G. Metodologi Penelitian

Maka dalam penelitian ini peneliti menjelaskan metodologi penelitian yang sesuai sehingga dapat menjawab masalah penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.¹³ Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan karakter suatu variabel, kelompok atau gejala sosial yang terjadi di masyarakat.¹⁴

Dari hal tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa metodologi kualitatif merupakan metodologi yang menghasilkan data berupa uraian, penjelasan yang didapat secara alami dari objek penelitian.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini di laksanakan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang, yang berlokasi di Jalan Jend A. Yani Lorong Gotong Royong No.9/10, 11 Ulu, seberang Ulu II, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan, kode Pos 30116.

¹³Andi, *Metode Penelitian Kualitatif : Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2016). hlm. 22..

¹⁴Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis isi dan analisis data sekunder*, (Jakarta : Rajawali Press, 2016), hlm. 17.

3. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh.

a. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat baik yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan alat lainnya.¹⁵

Yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah data hasil wawancara dengan Kepala perpustakaan, Kasubag analisis pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan, dan 5 pemustaka Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.

b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan, data ini biasanya digunakan untuk melengkapi data primer.¹⁶

Yang menjadi data sekunder yaitu data yang dapat digunakan sebagai penunjang dan memperkuat penelitian ini.

4. Penentuan Informan

Informan adalah orang yang diwawancarai, diminta informasi oleh pewawancara, informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian.¹⁷

Pemilihan informan dalam penelitian ini dengan menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *Purposive sampling*, yaitu menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu.¹⁸ Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala perpustakaan, Kasubag

¹⁵Joko Sugbayo, *Metedologi Penelitian : Dalam Teori dan Praktik*, (Jakarta : Reneka Cipta, 2011), hlm. 87.

¹⁶Joko Sugbayo, *Metedologi Penelitian : Dalam Teori dan Praktik*, hlm. 87

¹⁷Burhan, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2011), hlm. 111.

¹⁸Burhan, *Penelitian Kualitatif*, hlm. 107.

analisis pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan, serta pemustaka Perpustakaan Universitas PGRI Palembang dengan menentukan kriteria sebagai berikut :

- a. Satu pemustaka dari fakultas Ilmu Pendidikan
- b. Satu pemustaka dari fakultas Ekonomi
- c. Satu pemustaka dari fakultas Teknik
- d. Satu pemustaka dari fakultas MIPA
- e. Satu pemustaka dari fakultas Perikanan

5. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut :

- a. Observasi, observasi merupakan sebuah proses pengamatan menggunakan panca indra kita.¹⁹ Adapun peneliti mengamati langsung keadaan-keadaan di lokasi perpustakaan universitas PGRI Palembang.
- b. Wawancara, wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara peneliti mengajukan pertanyaan secara lisan kepada seseorang (informan).²⁰ Adapun jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian yaitu wawancara mendalam (*in-dept intewiew*), yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*)

¹⁹Nanang Martono. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis isi dan analisis data sekunder*, hlm. 86.

²⁰Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis isi dan analisis data sekunder*), hlm. 85.

wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relative lama.²¹ Adapun pertanyaan tersebut terkait strategi implementasi Total Quality Management (TQM), upaya dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip *Total Quality Management (TQM)*, serta membahas mengenai faktor penghambat dan pendukung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, dalam kegiatan wawancara ini dibantu dengan alat bantu berupa *handphone* sebagai alat perekam suara.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara lain untuk memperoleh data dari responden. Pada teknik ini, peneliti dimungkinkan memperoleh informasi yang bermacam-macam sumber tertulis atau dokumen yang ada pada responden.²² Pada hal ini peneliti menggunakan data-data atau dokumen-dokumen yang berisikan informasi mengenai Perpustakaan Universitas PGRI Palembang yang menurut peneliti dapat menunjang dan mendukung penelitian ini.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan

²¹ Burhan, *Penelitian Kualitatif*, hlm. 111.

²² Hamid Darmadi, *Dimensi-Dimensi Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*, (Bandung : Alfabeta, 2013), hlm. 307

kepada orang lain.²³ Tujuan dari analisis data ialah untuk mengungkapkan data apa yang masih perlu dicari, hipotesis apa yang perlu di uji, pertanyaan apa yang perlu dijawab, metode apa yang harus digunakan untuk mendapatkan informasi baru, dan kesalahan apa yang harus segera diperbaiki.²⁴ Menurut Miles dan Huberman, ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif. yaitu²⁵ :

a. Reduksi data adalah sama halnya dengan mereduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan dicari tema dan polanya. Peneliti memilih data yang ada untuk disesuaikan sehingga dapat menjawab rumusan masalah pada penelitian ini. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah :

- 1) Mengumpulkan data dengan cara mencatat seluruh hasil wawancara
- 2) Mengelompokkan data hasil wawancara mengenai rumusan masalah yaitu, bagian strategi implementasi *Total Quality Management* (TQM), upaya dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM), serta faktor penghambat dan pendukung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan..

b. Penyajian data (*Data Display*), pada langkah ini peneliti bisa melakukan penyajian data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar

²³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2012), hlm. 244.

²⁴ Husaini dan Purnomo, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta : Bumi Akasara, 2004), hlm. 86.

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, hlm. 247.

kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Pada tahap ini peneliti menjelaskan dan menghubungkan uraian dari hasil reduksi data.

- c. Menarik kesimpulan atau Verifikasi, (*conclusion drawing/verification*), kesimpulan yang apabila di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat proses peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Peneliti menarik kesimpulan dengan mengartikan makna dari data yang sudah disajikan yaitu berupa data hasil wawancara dengan Kepala perpustakaan, Kasubag analisis pengolahan bahan dan data pustaka serta pelaporan dan 5 pemustaka Perpustakaan Universitas PGRI Palembang yang berasal masing-masing berasal dari setiap fakultas yang ada di Universitas PGRI Palembang.

H. Definisi Operasional

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Implementasi adalah penerapan atau pelaksanaan.²⁶

Menurut Santosa dalam Tjiptono *Total Quality Management (TQM)* merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.²⁷

Manajemen perpustakaan menurut Andi diartikan sebagai upaya sebuah organisasi perpustakaan untuk mencapai tujuan yang tertuang dalam visi dan misi

²⁶ Suharso dan Ana, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Semarang : Widya Karya, 2011), hlm. 178.

²⁷ Fandy Tjiptono dan Diana Anastasia, *Total Quality Management*, hlm 4.

organisasi melalui sebuah proses yang dilakukan secara bersama atau berkelompok.²⁸

Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengajar dan mahasiswa di perguruan tinggi dan Perpustakaan Perguruan Tinggi dapat juga terbuka untuk publik.²⁹

Dari definisi operasional di atas, maka penelitian ini berjudul implementasi *Total Quality Management* (TQM) pada manajemen perpustakaan di Perpustakaan Universitas PGRI Palembang, penelitian ini membahas mengenai strategi implementasi *Total Quality Management* (TQM), upaya dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM), serta membahas mengenai faktor penghambat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

I.Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih terperinci, maka peneliti menyajikan skripsi ini dalam lima BAB, masing-masing BAB memuat uraian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Meliputi latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, definisi operasional dan sistematika penulisan.

²⁸ Andi Ibrahim, 2014, *Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima Dengan Sistem Temu Kembali Informasi Berbasis Digital*. Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan Khizanah Al-Hikmah Vol. 2 No.2. (2 Juli- Desember 2014) hlm 3.

²⁹ Standar Nasional Perpustakaan. (Jakarta : Perpustakaan Nasional RI, 2011), hlm. 1.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan mengenai teori *Total Quality Management* (TQM).

BAB III : DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

Bab ini berisi tentang sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, tata tertib layanan, sumber daya manusia, tugas pokok dan fungsi, fasilitas, jadwal layanan, sarana prasarana, koleksi Perpustakaan Universitas PGRI Palembang.

BAB IV : TEMUAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian mengenai strategi implementasi *Total Quality Management* (TQM), upaya dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM), serta membahas mengenai faktor penghambat dan pendukung dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi simpulan dari hasil penelitian dan saran dari peneliti.