

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt, penguasa alam semesta yang ditangan-Nya gudang segala urusan. Atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagaimana mestinya. Shalawat dan salam senantiasa tercurah atas Rasulullah Muhammad Shallahu' alaihi wasallam sebagai uswatun hasanah yang telah memberi cahaya kesucian dan kebenaran hakiki kepada seluruh umatnya dan semoga keselamatan dilimpahkan kepada seluruh keluarga dan sahabatnya serta para pengikutnya yang setia hingga akhir zaman.

Tidak mudah untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadaribahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan baik dari metode penulisan maupun pembahasan materi. Hal itu dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Dan sejak penyusunan proposal sampai skripsi ini rampung, banyak rintangan yang di hadapi. Namun berkat bantuan, motivasi dan doa dari berbagai pihak semua rintangan itu dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua, Ayahanda Alm. Andi Sumardi dan Ibunda Hj. Andi Ani dan saudara-saudaraku tercinta yang telah memberikan segala do'a, perhatian, dorongan baik moril maupun materil, dengan segala keikhlasan yang selalu mengiringi penulis dalam setiap langkah selama menempuh pendidikan. Tidak ada kata yang bisa mewakili perasaan ananda selain ucapan terima kasih yang

sedalam-dalamnya. Semoga Allah SWT, senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

2. Prof. Dr. H. Syahabuddin, M.Ag, Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone, beserta Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Hasbi Siddik, M.Pd.I, Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. H. Lukman Arake, Lc.Ma, Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerja sama, yang senantiasa berupaya meningkatkan kualitas mahasiswanya dan memberikan fasilitas, sarana dan prasarana, pendidikan, serta nasehat dan bimbingan yang berharga bagi penulis.
3. Dr. Ishak, S.Pd., M.Pd, Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Bone, Andi Muhammad Yauri, S.S., M.Hum., Ph.D, Wakil Dekan I Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Kelembagaan dan Kerja sama Fakultas Tarbiyah IAIN Bone, Ilyas, M.Pd, Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, beserta Stafnya, yang mendidik dan membina, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi Manajemen Pendidikan Islam pada Fakultas Tarbiyah, serta seluruh Staf Fakultas Tarbiyah yang sudah membantu kami dalam proses administrasi penulis.
4. Bapak Fajri Dwiyama, S.Pd.I., M.Pd, Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) yang telah mendidik dan membimbing penulis demi kelancaran penulisan skripsi ini. Serta seluruh staf Prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pada Fakultas Tarbiyah, yang sudah memberikan kami pelayanan yang baik dan membantu kami dalam proses administrasi.
5. Dr.Astuti, S.Ag., M.Pd., Pembimbing I dan Saril, S. Pd., M.Pd.I., Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya disela kesibukan beliau untuk membimbing

dan memberikan pengarahan serta membagikan ilmunya kepada penulis sehingga dapat penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Para Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone yang telah ikhlas menyalurkan ilmunya dan meluangkan waktu untuk mendidik dan membimbing dalam menuntut ilmu, sehingga penulis berhasil menyusun skripsi ini.
7. Mardhaniah, S.Ag., S.Hum., M.Si., Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone dan seluruh pegawai perpustakaan yang telah memberikan bantuan dan pelayanan peminjaman buku dan literatur yang dijadikan sebagai referensi dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepala Sekolah, kepala perpustakaan, staf perpustakaan dan guru-guru SMAN 2 Bone yang telah memberikan izin untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan keterangan-keterangan yang dibutuhkan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Sahabat-sahabatku Nurul Fadhilah, Marwana Adijusma, Sulpiraningsi yang telah membantu dan siap menemaniku dalam suka maupun duka, pertengkaran kecil penuh canda yang mewarnai kebersamaan kita selama perkuliahan akan selalu aku rindukan. Semoga persahabatan dan persaudaraan kita tetap terjalin selamanya
10. Rekan-rekan mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2018 khususnya kelompok 6 yang telah menggoreskan aneka warna dalam kisahku dan atas segala bantuan dan kerjasamanya selama penulis menjalani perkuliahan.

11. Adik-adik siswa SMA NEGERI 2 Bone atas perhatian dan kerjasamanya yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan keterangan yang di butuhkan selama pelaksanaan penelitian ini.

Terlalu banyak orang yang berjasa kepada penulis selama menempuh pendidikan di IAIN Bone, sehingga tidak akan termuat bila dicantumkan namanya satu persatu,oleh karena itu kepada mereka semua tanpa terkecuali penulis ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya dan penghargaan yang setinggi-tingginya. Semoga Allah membalas kebaikan semua pihak yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna sehingga sangat diperlukan kritik maupun saran yang membangun, agar kedepannya bisa memperbaiki karya ilmiah selanjutnya. Dengan terselesaikannya skripsi ini penulis berharap dapat dijadikan referensi maupun bahan pustaka bagi pembuatan karya ilmiah.

Watampone, 21 Februari 2022

Penulis

ANDI RAHMA
NIM. 02183139

DAFTAR ISI

	Halaman
Judul	i
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi	ii
Persetujuan Pembimbing	iii
Pengesahan Skripsi	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Abstrak	xiii
Transliterasi	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Definisi Operasional	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
E. Tinjauan Pustaka	8
F. Kerangka Pikir	11
G. Metode Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. <i>Total Quality Management</i>	22
B. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah	31

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	38
B. Pembahasan	64

BAB IV PENUTUP

A. Simpulan	66
B. Implikasi	68

DAFTAR RUJUKAN	69
-----------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	16
Tabel 3. 1 Hasil Dokumentasi Rincian Tugas dan Tanggung Jawab Pengelola Perpustakaan SMAN 2 Bone	46
Tabel 4.1 Lembar Observasi	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman	
Gambar 1	Kerangka pikir	12
Gambar 2	Denah Lokasi SMAN 2 Bone	15
Gambar 3	Pintu Gerbang Masuk Sekolah SMAN 2 Bone	84
Gambar 4	Lapangan SMAN 2 Bone	84
Gambar 5	Gedung Perpustakaan	85
Gambar 6	Meja Ruang Baca	85
Gambar 7	Lemari Katalog Perpustakaan SMAN 2 Bone	86
Gambar 8	Pengadaan Bahan Pustaka	86
Gambar 9	Sarana Perpustakaan SMAN 2 Bone	87
Gambar 10	Rak buku Perpustakaan SMAN 2 Bone	97
Gamabr 11	Buku Pengunjung Perpustakaan SMAN 2 Bone	88
Gamabr 12	Struktur&tata tertib Perpustakaan SMAN 2 Bone	88
Gambar 13	Gudang Perpustakaan SMAN 2 Bone	89
Gambar 14	Wawancara dengan Kepala Sekolah SMAN 2 Bone	90
Gambar 15	Wawancara dengan Kepala Perpustakaan SMAN 2 Bone	90
Gambar 16	Wawancara dengan Staf Perpustakaan SMAN 2 Bone	91
Gambar 17	Wawancara dengan Siswa SMAN 2 Bone	91

ABSTRAK

Nama : ANDI RAHMA

NIM : 02183139

Judul Skripsi : Analisis Pelaksanaan *Total Quality Management* Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMAN 2 Bone

Skripsi ini membahas mengenai “Analisis Pelaksanaan *Total Quality Management* Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMAN 2 Bone”. hal ini penting dikaji dalam skripsi untuk mengetahui pokok permasalahan dalam penelitian meliputi: Pelaksanaan *Total Quality Management* di Perpustakaan SMAN 2 Bone, Kontribusi *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMAN 2 Bone, Peningkatan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMAN 2 Bone.

Untuk memudahkan pengkajian tersebut, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif (*Qualitative Research*). Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Melakukan pendekatan manajemen, psikologis dan sosiologis. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dengan tiga tahap yaitu tahap reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada pelaksanaan *Total Quality Management* di perpustakaan SMAN 2 Bone dapat memberikan kepada pemustaka baik dari segi pelayanan maupun etika dengan mengedepankan sikap sopan santun dan menanamkan sifat jujur dan rasa tanggung jawab serta berusaha melakukan perbaikan secara berkesinambungan dengan membuat perencanaan program kerja. Dengan pelaksanaan TQM di perpustakaan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan, khususnya dapat memberikan nilai-nilai yang positif karena dengan diterapkannya TQM proses manajemen di perpustakaan lebih terarah dengan melibatkan seluruh jajaran untuk mencapai tujuan.

DAFTAR TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I., masing-masing Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987 sebagai berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
	Ba	B	Be
	Ta	T	Te
			Es (dengan titik di atas)
	Jim	J	Je
			Ha (dengan titik di bawah)
	Kha	Kh	Ka dan ha
	Dal	D	De
	al		Zet (dengan titik di atas)
	Ra	R	Er
	Zai	Z	Zet
	Sin	S	Es
	Syin	Sy	Es dan ye
	ad		Es (dengan titik di bawah)
	ad		De (dengan titik di bawah)

	a		Te (dengan titik di bawah)
	a		Zet (dengan titik di bawah)
	‘ain	‘	Apostrof terbalik
	Gain	G	Ge
	Fa	F	Ef
	Qaf	Q	Qi
	Kaf	K	Ka
	Lam	L	El
	Mim	M	Em
	Nun	N	En
	Wau	W	We
هـ	Ha	’	Ha
	Hamzah	Y	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah () yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	<i>Fathah</i>	a	A
	<i>Kasrah</i>	i	I

ا	<i>Dammah</i>	U	U
---	---------------	---	---

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>Fathah</i> dan y ’	Ai	a dan i
اِ	<i>Kasrah</i> dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *hauला*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau y ’		a dan garis di atas
اِ	<i>Kasrah</i> dan y ’	I	i dan garis di atas
	<i>Dammah</i> dan wau		u dan garis di atas

Contoh:

يَمُوتُ : *yam tu*

4. Ta' marbūṭah

Transliterasi untuk *t' marb ah* ada dua, yaitu: *t' marb ahyang* hidup atau mendapat harakat *fat ah*, *kasrah* dan *ammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *t' marb ah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *t' marb ah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *t' marb ah* itu ditransliterasikan dengan ha (h). Contoh:

: *raudah al- a f l*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madinah al-f ilah*

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydidyān* dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (̣), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*. Contoh

: *rabbān*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

Jika huruf ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi i. Contoh:

: 'Alī (bukan 'Aliyy atau 'Aly)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis men-

datar(-). Contoh:

: *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

: *al-zalزالah* (*az-zalزالah*)

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contoh:

: *ta'mur na*

: *al-nau'*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur' n*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

9. Lafz al-Jalālah ()

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf *jar* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mu filaih* (frasa nominal), di transliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

بِسْمِ اللَّهِ *dinull h* بِسْمِ اللَّهِ *bill h*

10. Daftar Singkatan

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf capital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf capital misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal namadiri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila namadiri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf Adari kata sandang tersebut menggunakan huruf capital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DK, CDK, dan DR). Contoh:

Wa m Muhammadun ill ras l

Syahru Ramad n al-la i unzila fih al-Qur' n

Al-Gaz li

Al-Munqi min al-Dal l

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *ibnu* (anak dari) dan *Ab* (bapak dari) sebagai kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar rujukan atau daftar referensi. Contoh:

Ab al-Walid Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: *Ibnu Rusyd, Ab al-Walid Muhammad* (bukan: *Rusyd, Abu al-Walid Muhammad Ibnu*).

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>sub nah wa ta' l</i>
saw.	=	<i>allall hu 'alaihi wasallam</i>
a.s.	=	<i>'alaihi al-sal m</i>
H	=	Hijrah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2: 4 atau QS li 'Imr n/3: 4
HR	=	Hadis Riwayat

Selain beberapa singkatan yang di sebutkan diatas, terdapat pula beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teksreferensi, yaitu:

ed.	=	Editor
dkk.	=	Dan kawan-kawan
Cet.	=	Cetakan
Terj.	=	Terjemahan
Vol.	=	Volume
No.	=	Nomor
h.	=	Halaman
Ver.	=	Versi
t.c.	=	Tanpa Cetakan
t.d.	=	Tanpa data penerbit

t.tp. = Tanpa tempat penerbitan
t.p. = Tanpa penerbit
t.th. = Tanpatahunpenerbitan