

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### ***A. Latar Belakang Masalah***

Indonesia sebagai negara yang berpenduduk terbesar ke-4 didunia, membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas agar dapat bersaing di era globalisasi pada saat ini. Dengan perkembangan zaman saat ini informasi menjadi suatu kebutuhan bagi masyarakat juga didukung teknologi informasi yang berkembang pesat yang dapat memberikan dampak dan tuntunan akan tersedianya informasi yang cepat, tepat, dan akurat.

Perubahan tersebut akan mempengaruhi pada tuntunan kondisi keberadaan perpustakaan. Kualitas dan keberlangsungan perpustakaan bergantung pada kemampuan perpustakaan dalam menghadapi perubahan-perubahan tersebut. Dengan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi yang makin canggih, perpustakaan mendapatkan sebuah tantangan dan peluang dimana perpustakaan dituntut untuk mengembangkan layanannya serta meningkatkan daya saing pada pelayanan jasa informasi.

Dalam upaya mendukung terlaksananya pendidikan, lembaga pendidikan perlu ditunjang oleh seperangkat fasilitas serta prasarana. Salah satu fasilitas pokok dan esensial adalah tersedianya perpustakaan dengan koleksi dan layanan yang memadai. Salah satu faktor yang mempengaruhi sistem layanan yang terdapat di perpustakaan yaitu sumber daya manusianya, dalam hal ini pustakawan dan staf perpustakaan.<sup>1</sup> Perpustakaan sebagai pusat informasi yang memiliki peran yang

---

<sup>1</sup>Kamsir,dkk, “Usaha Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Perpustakaan” dalam <http://ojs.uho.ac.id/index.php/KOMUIKASI/article/download/1619/1174> di akses 4 Juni 2021.

sangat penting dalam menyebarkan ilmu pengetahuan kepada pemakainya (pemustaka).

Perpustakaan sebagai lembaga pendidikan dan sebagai pusat informasi akan memiliki kinerja yang baik apabila ditunjang dengan manajemen yang memadai. Dengan begitu seluruh aktivitas lembaga akan mengarah pada upaya pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dalam mengelola perpustakaan diperlukan manajemen yang baik, agar kegiatan yang dilakukan sesuai dengan apa yang direncanakan untuk mencapai tujuan yang akan dicapai, sehingga apa yang ada dalam suatu lembaga tersebut mampu melakukan tugas dan tanggung jawabnya. Adapun ayat mengenai manajemen terdapat pada QS. As-Shaff/61: 4

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُفَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُيُوتٌ مَّرصُومٌ

Terjemahannya :

“Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperan di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun rapih”.<sup>2</sup>

Kata shaffan/barisan adalah sekelompok dari sekian banyak anggotanya. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berjuang di jalan-Nya untuk menegakkan Agama-Nya. Terdapat suatu barisan yang kokoh dan saling berkaitan satu dengan yang lain seperti bangunan yang tersusun rapih. Kata Shaffan/barisan, suatu organisasi atau sekelompok orang yang anggotanya yang sejenis dan kompak serta berada dalam suatu wadah yang kokoh dan teratur. Suatu pekerjaan apabila dilakukan dengan teratur dan terarah, maka hasilnya juga akan baik. Sementara Marshuh berarti berdempet dan tersusun rapi yang dimaksud pada

---

<sup>2</sup>Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Jakarta: Sinergi Pustaka Indonesia, 2012). h. 928.

ayat di atas adalah kekompakan atau kerjasama antara anggota kelompok, kedisiplinan serta kekuatan mental mereka dalam menghadapi ancaman dan tantangan.<sup>3</sup>

Ayat di atas dapat menjadi pendorong bahwa kualitas perpustakaan dapat terus meningkat yaitu dengan mengelola perpustakaan dengan melibatkan seluruh jajaran, kompak dan lebih teratur agar apa yang dilakukan dapat hasil yang lebih baik dan maksimal khususnya pada pelayanan yang ada di perpustakaan.

Era globalisasi pada saat ini, perpustakaan diwajibkan dapat terus mengikuti perkembangan teknologi informasi. Untuk menghadapi tantangan tersebut dibutuhkan sebuah konsep manajemen yang dapat merespon terhadap perubahan yang ada, salah satunya adalah konsep *Total Quality Management (TQM)*. *Total Quality Management* merupakan suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk merespon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada. Menurut ISO 8402 manajemen mutu adalah pendekatan manajemen organisasi yang berpusat pada kualitas (seperti perencanaan kualitas, kontrol kualitas, jaminan kualitas, dan peningkatan kualitas), berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan sukses jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan manfaat bagi semua anggota organisasi dan masyarakat.<sup>4</sup>

Pendidikan perlu menciptakan budaya mutu untuk memenuhi harapan pelanggan yang cenderung mengalami perubahan. Manajemen mutu terpadu menekankan pada perbaikan yang berkelanjutan dan berlandaskan pada kepuasan

---

<sup>3</sup>Moh. Amis, "Penerapan *Total Quality Management* di Perpustakaan Utsman Bin Affan" (Skripsi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Makassar, 2016), h. 1.

<sup>4</sup>Abdul Aziz, *Total Quality Management: Tahapan Implementasi TQM dan Gugus Kendali Mutu Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)* (Bandar Lampung: Darmajaya (DJ) Press, 2019), h. 10.

pelanggan sebagai sasaran utama yang perlu diimplementasikan diberbagai lembaga pendidikan di Indonesia agar dapat menjadi unggul dan memenangkan persaingan global.<sup>5</sup> Mutu pendidikan dapat diukur dari tercapainya kebutuhan dan kepuasan pelanggan sebagai institusi pelayanan jasa. Pengguna merupakan kunci keberlangsungan perpustakaan, sehingga kepuasan pemustaka menjadi kunci keberhasilan sebuah perpustakaan.

Keadaan perpustakaan di Indonesia cukup memprihatinkan. Hal ini dapat dilihat dari faktor internal dan eksternal. Secara internal sebagian besar perpustakaan hanya berisi buku-buku tua, usang dan berdebu. Serta sistem pelayanan yang kurang cepat dan kooperatif. Hal ini membuat pengunjung menjadi malas berkunjung ke perpustakaan. Sedangkan faktor eksternal lebih kearah perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat cepat, hal ini berpengaruh pada perubahan perilaku dalam pencarian informasi. Jika dulu orang yang memerlukan informasi harus berkulat di perpustakaan mencari buku, jurnal atau koran sekarang telah beralih keinternet. Dengan demikian perpustakaan dituntut untuk meningkatkan pelayanannya sesuai perkembangan teknologi. Maka diperlukan TQM sebagai manajemen yang hadir meliputi elemen kepemimpinan dan komitmen, keterlibatan penuh seluruh karyawan, perencanaan yang baik, strategi pelaksanaan, pengukuran dan evaluasi, pengendalian dan perbaikan, serta mencapai, mempertahankan standar kesempurnaan.<sup>6</sup>

Dari hasil observasi awal peneliti di SMAN 2 Bone menemukan bahwa sekolah tersebut mempunyai masalah pada bagian pelayanannya yang masih

---

<sup>5</sup>Ulfatur Rahmah, “Implementasi Total Quality Management (TQM) di SD Al-Hikmah Surabaya”,*Jurnal Manajemen Pendidikan*, Vol. 3, No.1, Mei 2018/1439, h. 14

<sup>6</sup>Nadia Putri Dewi Sbr, “Total Quality Management (TQM) pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai” (Kertas Karya Ahli Madya, Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara Medan, 2017), h. 2.

manual, ruang perpustakaan yang sempit sehingga susunannya terlalu menumpuk dengan kondisi tersebut. Juga banyak bahan pustaka belum disusun karena kurangnya rak buku sehingga mengambil banyak tempat dan berefek kurang baik dipandang mata dan dapat mengurangi serta menghambat proses pelayanan di perpustakaan, yang akan mengakibatkan kurang optimalnya proses pelayanan di perpustakaan dan menimbulkan ketidakpuasan bagi sumber daya manusia di sekolah.

SMAN 2 Bone sebagai salah satu lembaga pendidikan sekolah menengah atasyang ada di Kecamatan Mare, yang selalu berupaya untuk melaksanakan TQM sebagai upaya untuk menjaga dan selalu meningkatkan kualitas pendidikannya. Begitupula dengan perpustakaan yang menjadi pusat informasi bagi siswa untuk menyelesaikan tugas yang diberikan oleh guru. Kebutuhan informasi tidak hanya dibutuhkan oleh para siswa, melainkan guru dan karyawan juga memanfaatkan keberadaan perpustakaan tersebut. Pelaksanaan TQM di perpustakaan dalam meningkatkan pelayanannya tersebut tentu menarik untuk dikaji sebagai umpan balik bagi pelaksanaan itu sendiri maupun untuk bahan kajian dan perbandingan upaya-upaya serupa di tempat lain. Dengan begitu berdasarkan uraian latar di atas, maka penulis tertarik menulis tentang “**Analisis Pelaksanaan *Total Quality Management* Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMAN 2 Bone**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, kemudian penulis merumuskan masalah yang menjadi fokus penelitian yaitu

“Analisis Pelaksanaan *Total Quality Management* Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayan di Perpustakaan SMAN 2 Bone”. Adapun sub masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanapelaksanaan *Total Quality Management* di perpustakaan SMAN 2 Bone?
2. Bagaimana kontribusi *Total Quality Management*diperpustakaan SMAN 2 Bone?
3. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan di perpustakaan SMAN 2 Bone?

### **C. Definisi Operasional**

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian ini serta menghindari dari adanya ketidakpahaman, maka penulis memberikan pengertian terhadap kata-kata yang dianggap penting dalam judul tersebut sebagai berikut:

1. *Total Quality Management* (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu yaitu suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk mencoba memaksimalkan daya saing dalam organisasi melalui perbaikan secara terus menerus terhadap produk, manusia, proses dan lingkungannya.<sup>7</sup>
2. Kualitas Pelayanan, menurut kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup>Surahyo, “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan, Permasalahan dan Pemecahannya”, *Jurnal Didaktika Islamika*. Vol. 5, No. 1, Februari 2015),h. 100.

<sup>8</sup>Susatyo Herlambang, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*,(Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016), h. 72.

3. Perpustakaan berasal dari kata dasar “pustaka” yang dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1988) berarti kitab, buku. Dalam bahasa Inggris disebut *library* yang berarti *room or building for a collection of books kept there for reading*, ruang atau bangunan tempat menyimpan koleksi buku untuk keperluan baca.<sup>9</sup> Secara umum perpustakaan mempunyai arti sebagai suatu tempat yang di dalamnya terdapat kegiatan penghimpunan, pengolahan, dan penyebarluasan (pelayanan) segala macam informasi, baik yang tercetak maupun yang terekam dalam berbagai media seperti buku, majalah, surat kabar dll.

Jadi, pengertian judul skripsi secara operasional Analisis Pelaksanaan *Total Quality Management* Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMAN 2 Bone adalah proses pelaksanaan atau penerapan konsep manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanannya secara berkelanjutan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pemustakanya.

#### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *Total Quality Management* di perpustakaan SMAN 2 Bone.
- b. Untuk mengetahui bagaimana kontribusi *Total Quality Management* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan SMAN 2 Bone.

---

<sup>9</sup>Agus Rifai, *Perpustakaan Islam* (Cet. 2; Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 5.

- c. Untuk mengetahui bagaimana peningkatan kualitas pelayanan di perpustakaan SMAN 2 Bone.

## **2. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kegunaan Ilmiah, yakni hasil penelitian diharapkan dapat memberi sumbangsi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya *Total Quality Management*, serta sebagai bahan acuan peneliti dan pembaca dalam memahami analisis pelaksanaan *total quality management* sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan di perpustakaan SMAN 2 Bone.
- b. Kegunaan Praktis, yakni hasil penelitian diharapkan dapat memberi sumbangsi pemikiran dan masukan terhadap individu dan instansi yang terkait dalam merumuskan kebijakan pembangunan masyarakat, bangsa, negara, dan agama. Serta pemahaman kepada calon peneliti selanjutnya, agar sekiranya dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pelaksanaan TQM sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan di perpustakaan SMAN 2 Bone.

## **E. Tinjauan Pustaka**

Pada penelitian ini, ada beberapa referensi yang menjadi sumber informasi yaitu sebagai berikut;

*Pertama*, skripsi karya Yusman Alisyahban yang berjudul, “Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam Lembaga Kemahasiswaan di Sanggar Seni Budaya Sultanul Fatimah (SSB BSF) STAIN Watampone”. Dalam penelitian ini

membahas mengenai penerapan TQM pada organisasi SSB BSF di STAIN Watampone.<sup>10</sup>

Hasil penelitian menjelaskan bahwa penerapan TQM di organisasi SSB BSF di STAIN Watampone dengan melakukan perbaikan berkelanjutan, mempertahankan hubungan dengan seluruh orang yang ada di organisasi serta ditunjang dengan strategi pelaksanaan yang baik serta kerjasama seluruh elemen yang ada di organisasi SSB BSF STAIN Watampone. Penelitian diatas memiliki relevansi dan perbedaan adapun yang relevasinya yaitu membahas mengenai penerapan atau pelaksanaan *Total Quality Management* dan adapun yang membedakan, penelitian di atas berfokus pada salah satu organisasi yang ada di IAIN Bone dan membahas penerapan TQM yang prinsipnya mengacu pada konsep kepemimpinan yang berusaha mempengaruhi, menggerakkan dan mengarahkan sumber daya manusia untuk berkerjasama dalam mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, konsep dan prinsipnya menggunakan segenap stakeholder yang tersedia dan bersama-sama berbuat dan bergerak untuk mewujudkan tujuan lembaga. Sedangkan penulis menggunakan prinsip utama yang dikemukakan oleh Hensler dan Brunell yaitu mengutamakan kepuasan pelanggan, menaruh rasa hormat terhadap setiap orang, maajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan.

*Kedua*, skripsi karya Defi Irnawati yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di MA Bahrul Ulum Kecamatan Semaka Kabupaten Tanggamus”.

---

<sup>10</sup>Yusman Alisyahban, “Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Lembaga Kemahasiswaan di Sanggar Seni Budaya Sultanul Banrigau Sultanur Fatimah (SSB BSF) STAIN Watampone”(Skripsi Program Sarjana STAIN Watampone, Bone, 2017), h. 6.

Skripsi tersebut membahas tentang penerapan manajemen mutu terpadu atau TQM salah satu sekolah menengah atas atau madrasah aliyah yang berada di kabupaten tanggamus.<sup>11</sup>

Hasil penelitian di atas menjelaskan bahwa Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di MA Bahrul Ulum Kecamatan Semaka Kabupaten Tanggamus sudah melaksanakan indikator keberhasilan manajemen mutu terpadu seperti memberikan pelayanan umum dan pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan peningkatan kualitas SDM dengan memperhatikan kebutuhannya. Penelitian diatas memiliki relevansi dengan penelitian yang dilakukan peneliti, namun juga memiliki perbedaan. Penelitian yang relevan di sini yaitu mengenai permasalahan yang akan diteliti. Penelitian di atas menjelaskan tentang implementasi atau penerapan manajemen mutu terpadu yang lebih berfokus pada peningkatan mutu pendidikan, sedangkan yang membedakan yaitu peneliti mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan di perpustakaan.

*Ketiga*, skripsi karya Mustika Damaiyanti yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip Kabupaten Tanggamus”.<sup>12</sup>

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen mutu terpadu telah terlaksana dengan baik, untuk meningkatkan kualitas lembaga

---

<sup>11</sup>Defi Irnawati, “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu di MA Bahrul Ulum Kecamatan Semaka Kabupaten Tanggamus” (Skripsi, Program Sarjana Pendidikan UIN Raden Intan Lampung, Lampung, 2018), h. 5.

<sup>12</sup>Mustika Damaiyanti, “Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan di MTs Negeri 2 Tanggamus Kecamatan Gunung Alip Kabupaten Tanggamus” (Skripsi, Program Sarjana Pendidikan UIN Raden Intan Lampung, Lampung, 2019), h. 4.

pendidikan dibutuhkan manajemen mutu terpadu dengan berfokus pada 5 pilarnya yaitu fokus pada pelanggan, pelibatan total, pengukuran, komitmen, dan perbaikan secara terus menerus.

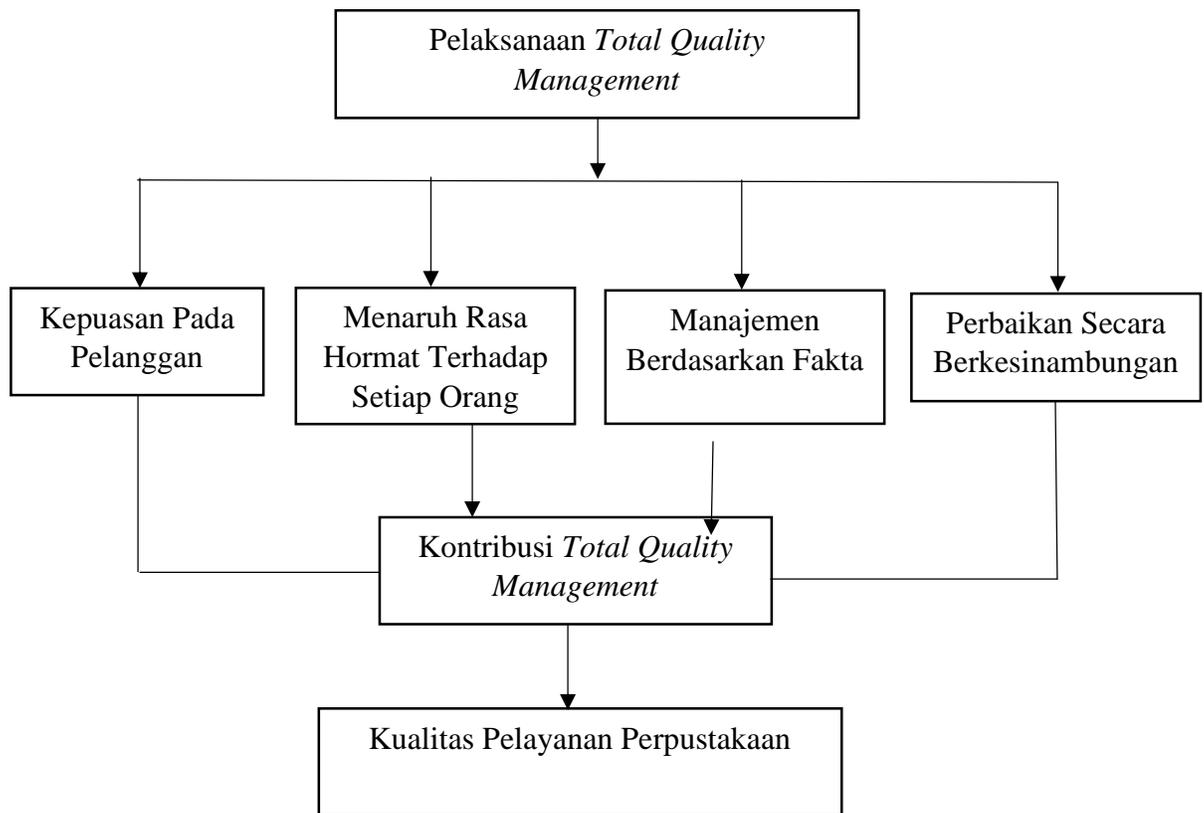
Penelitian di atas memiliki relevansi dan perbedaan, adapun yang relevan yaitu kesamaan yang membahas tentang manajemen mutu terpadu dan yang membedakan yaitu peneliti di atas fokus membahas tentang masalah yang ada dilingkup keseluruhan yang ada di sekolah tersebut sedangkan peneliti fokus kemasalah yang ada di perpustakaan khususnya bagian pelayanannya.

Dari beberapa hasil riset yang dilakukan sebelumnya, peneliti anggap relevan dengan peneliti yang ingin peneliti teliti, dan bisa dinyatakan bahwa penelitian yang dikerjakan ini nanti mempunyai hasil penelitian dan sudut pandang yang sedikit berbeda, walaupun memang ada pembahasan-pembahasan tertentu terdapat beberapa kajian yang sama, yang didalamnya membahas tentang penerapan TQM dalam peningkatan layanan di perpustakaan SMAN 2 Bone.

Dari paparan sebelumnya bisa dipastikan bahwa skripsi yang peneliti tulis dengan judul “Analisis Pelaksanaan *Total Quality Management* Sebagai Upaya Peningkatan Layanan di Perpustakaan SMAN 2 Bone” ini belum pernah diteliti atau berbeda dengan peneliti lain khususnya di IAIN Bone.

#### **F. Kerangka Teori**

Pada bagian ini, penulis akan menguraikan tentang kerangka pikir yang akan dijadikan sebagai patokan untuk melaksanakan penelitian ini. Hal ini dianggap perlu karena untuk memperjelas arah dan maksud penelitian ini. Kerangka fikir tersebut disajikan pada gambar berikut.



**Gambar 1. 1 Kerangka Pikir**

Berdasarkan kerangka pikir di atas dapat dipahami bahwa pelaksanaan *Total Quality Management* secara garis besar meliputi beberapa prinsip yaitu: Kepuasan pada pelanggan, menaruh rasa hormat terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan. Keempat prinsip tersebut yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan.

## **G. Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan prosedur atau langkah-langkah dalam mendapatkan pengetahuan ilmiah atau ilmu, jadi metode penelitian merupakan cara sistematis untuk menyusun ilmu pengetahuan.<sup>13</sup>

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian merupakan suatu penyelidikan terorganisasi atau penyelidikan yang hati-hati dan kritis dalam mencari fakta untuk menentukan sesuatu.<sup>14</sup> Jadi dalam menghasilkan penelitian yang baik maka peneliti harus fokus dan mempunyai keterampilan-keterampilan dalam melaksanakan penelitian.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif yaitu jenis penelitian yang memberikan uraian tentang permasalahan atau suatu keadaan tertentu berdasarkan fakta-fakta yang ada. Jadi penelitian kualitatif merupakan penelitian yang tidak berbentuk angka-angka melainkan berupa kata-kata. Dengan begitu penelitian kualitatif ini penting untuk mengetahui pelaksanaan *Total Quality Management* sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan di perpustakaan SMAN 2 Bone.

Pendekatan merupakan proses perbuatan, cara mendekati, usaha dalam rangka aktivitas penelitian untuk mengadakan hubungan dengan orang yang diteliti, adapun pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

- a. Pendekatan Manajemen adalah ilmu yang mempelajari tentang proses pengelola lembaga pendidikan dan lembaga keorganisasian dengan

---

<sup>13</sup>Suryana, *Metode Penelitian: Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Universitas Pendidikan Indonesia, 2010), h. 20.

<sup>14</sup>Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Cet. I; Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h. 4.

melibatkan sumber potensial, baik bersifat manusia maupun non-manusia untuk mencapai tujuan yang diinginkan.<sup>15</sup> Dengan begitu pendekatan ini penting untuk mengetahui pelaksanaan *Total Quality Management* sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan di perpustakaan SMAN 2 Bone.

- b. Pendekatan Psikologis merupakan suatu pendekatan yang membahas tentang segala permasalahan berdasarkan dengan analisis yang didasarkan pada prinsip yang berlaku dalam ilmu jiwa.<sup>16</sup> Dalam pendekatan psikologis selalu melibatkan kejiwaan atau tingkah laku manusia. Pendekatan psikologis bertujuan untuk pada pemahaman manusia, khususnya pelaksanaan *Total Quality Management* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di perpustakaan SMAN 2 Bone.
- c. Pendekatan Sosiologis adalah ilmu yang mempelajari hidup bersama dalam masyarakat dan menyelidiki ikatan-ikatan antara manusia yang menguasai hidupnya itu.<sup>17</sup> Pendekatan sosiologis yang dilakukan peneliti yaitu dengan bersoaliasi langsung dengan informan yang diteliti untuk mendapatkan informasi tentang pelaksanaan TQM sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan di perpustakaan SMAN 2 Bone.

## 2. Lokasi Penelitian

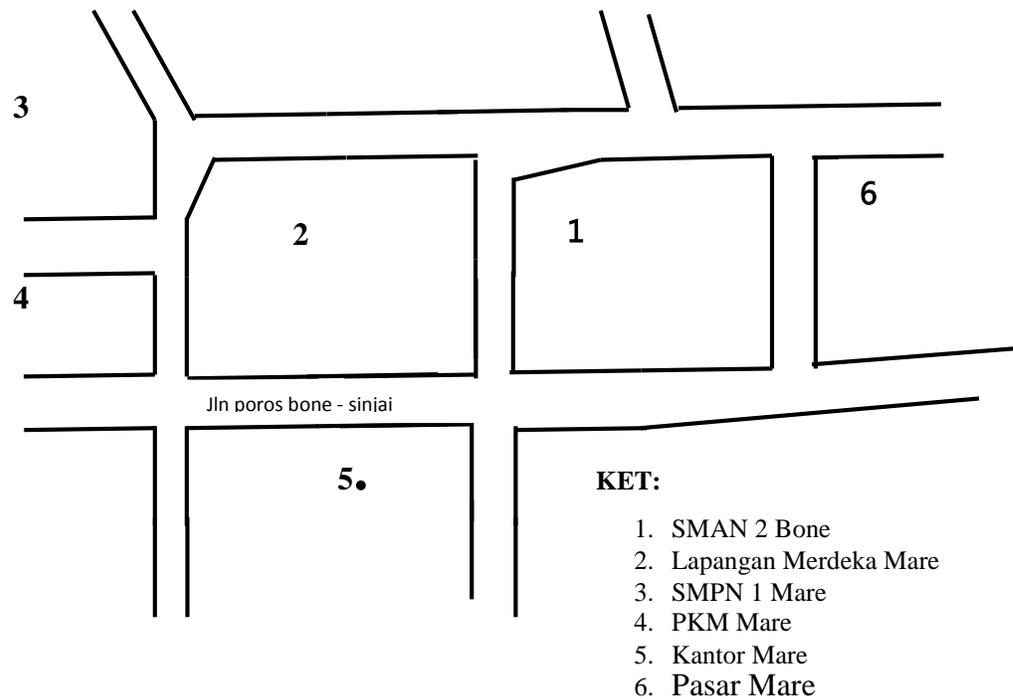
Penelitian ini akan dilaksanakan di SMAN 2 Bone, yang terletak di Jl. Makmur No. 1, Kelurahan Padaelo, Kec. Mare, Kab. Bone.

---

<sup>15</sup>Joko, "Makalah Manajemen Kelas tentang Pendekatan Belajar", dalam <http://pendekatanbelajarjokoblog.blogspot.com/2016/11/makalah-pendekatan-belajar>, 10 Mei 2020.

<sup>16</sup>Sugiyono, *Metodoogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi* (Cet. I; Bandung: Alfabeta, 2011), h. 34.

<sup>17</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi* (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 29.



**Gambar 1. 2 Lokasi Penelitian**

### 3. Data dan Sumber Data

Data adalah fenomena yang dicari atau dipelajari, fenomena yang diamati, dicatat dan setelah diketahui menjadilah informasi sebagai dasar objektif dalam pembuktian dan pengambilan keputusan.<sup>18</sup> Adapun data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

- a. Data primer sebagai data utama yang dapat diperoleh melalui wawancara untuk mendapatkan informasi agar mengetahui data dan informasi yang dibutuhkan.
- b. Data sekunder merupakan data yang diambil berupa bacaan-bacaan kepustakaan, kajian-kajian teori, karya ilmiah yang ada relevansinya dengan masalah yang diteliti.

---

<sup>18</sup>Abdullah K, *Tahapan dan Langkah-Langkah Penelitian* (Cet. I; Watampone: Lukman Al-Hakim Press, 2013), h. 40.

Sumber data merupakan semua informasi baik yang berupa benda nyata, sesuatu yang abstrak, peristiwa atau gejala baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif.<sup>19</sup> Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu kepala sekolah, kepala perpustakaan, staf perpustakaan dan peserta didik.

#### 4. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian dengan melakukan pengukuran. Instrumen penelitiann adalah pedoman tertulis tentang wawancara, pengamatan, atau daftar pertanyaan yang dipersiapkan untuk mendapatkan informasi.<sup>20</sup> Adapun instrumen yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini seperti pedoman observasi dan pedoman wawancara. Selain itu, digunakan pula instrumen yang berupa alat dokumentasi misalnya: kertas atau buku, pulpen untuk mencatat baik berupa jawaban informan melalui wawancara maupun berupa catatan tentang dokumentasi dsb.

**Tabel 1.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian**

No	Fokus Penelitian	Dimensi	Indikator
1.	<i>Total Quality Management</i>	a. Kepuasan pada pelanggan	1) Identifikasi kebutuhan pemustaka 2) Menjalin hubungan dengan pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik sehingga pemustaka merasa puas.
		b. Menaruh rasa hormat setiap	1) Memberikan perlakuan baik terhadap setiap orang

<sup>19</sup>Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula* (Cet.IV; Jogjakarta: Gadjadara University Press, 2012), h. 45

<sup>20</sup>Eko Putro Widyoko, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian* (Cet. I; Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), h. 51.

		orang	(respek terhadap setiap orang). 2) Berkomunikasi dengan baik serta berpartisipasi dalam melakukan tugas/bagiannya.
		c. Manajemen berdasarkan fakta	1) Memberikan keputusan harus berdasarkan pada fakta yang ada 2) Melakukan perbaikan secara berkesinambungan. 3) Mempertimbangkan masukan pelanggan.
		d. Perbaikan berkesinambungan	1) Memberikan perbaikan secara terus menerus. 2) Penetapan target perbaikan secara berkelanjutan.
2.	Kontribusi <i>Total Quality Management</i>	a. Kontribusi pelaksanaan <i>total quality management</i>	1) Perencanaan <i>total quality management</i> di perpustakaan 2) Sumbangi pelaksanaan <i>total quality management</i> 3) Kualitas pelayanan di perpustakaan
3.	Kualitas Pelayanan Perpustakaan	a. <i>Tangibel</i> (berwujud)	1) Kenyamanan tempat dan kemudahan dalam melakukan proses pelayanan. 2) Kedisiplinan dan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
		b. <i>Reliability</i> (kehandalan)	1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
		c. <i>Responsiveness</i> (Respon/ketanggapan)	1) Merespon setiap pelanggan atau pemustaka yang masuk 2) Petugas melakukan

			<p>elayanan dengan cepat cermat dan dengan waktu yang tepat</p> <p>3) Semua keluhan pelanggan atau pemustaka di respon oleh petugas dengan baik.</p>
		d. <i>Assurance</i> (jaminan)	<p>1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.</p> <p>2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.</p>
		e. <i>Empathy</i> (empati)	<p>1) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemustaka.</p> <p>2) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.</p>

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan prosedur pengadaaan data primer untuk keperluan penelitian, sehingga menentukan metode yang digunakan untuk pengumpulan data menjadi penting untuk dilakukan. Dalam pengumpulan data berupa data kualitatif, metode yang digunakan dalam penelitian ini peneliti akan melakukan pengumpulan data menggunakan:

### a. Observasi

Adalah suatu kegiatan yang melakukan pengamatan langsung di lapangan secara sengaja dan sistematis mengenai fenomena sosial dan gejala-gejala psikis yang kemudian dilakukan pencatatan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi langsung di perpustakaan SMAN 2 Bone terutama mengamati pelaksanaan TQM sebagai upaya peningkatan pelayanan di perpustakaan.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses tanya jawab atau dialog secara lisan antara pewawancara dan informan dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.<sup>21</sup> Jadi wawancara adalah pengumpulan data dengan jalan mengadakan tanya jawab kepada pihak yang terkait untuk mendapatkan informasi yang di butuhkan.

Hasil wawancara dalam penelitian ini yang menjadi objek atau sasaran untuk mengadakan wawancara yaitu kepala sekolah, kepala perpustakaan, staf perpustakaan dan peserta didik yang ada di SMAN 2 Bone.

c. Dokumentasi

Dokumentasi, berasal dari kata dokumen yang berarti sesuatu yang tertulis tercetak yang dapat dipakai sebagai alat bukti atau keterangan. Peneliti melakukan dokumentasi pelaksanaan kegiatan penelitian melalui foto atau gambar, sebagai bukti fisik pelaksanaan penelitian di SMAN 2 Bone.

## 6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>22</sup> Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengolahan secara kualitatif yaitu

---

<sup>21</sup>P. Eko Putro Widoyoko, *Teknik Penyusunan Instrumen* (Cet. I; Jakarta: Pustaka Pelajar, 2012), h. 40.

<sup>22</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Cet. 22; Bandung: Alfabeta, 2015), h. 335.

pengolahan data yang bertolak dari teori-teori untuk mendapatkan kejelasan pada masalah, baik data yang terdapat di lapangan maupun yang terdapat pada perpustakaan.

Selanjutnya, pengelolaan data penulis menggunakan cara yang telah dikemukakan oleh Miles Huberman dapat dijelaskan secara ringkas sebagai berikut:

- a. Reduksi data (*data reduction*), dalam tahap ini peneliti merangkum, memilih hal-hal yang pokok yang berfokus pada hal yang penting, mencari tema dan pola serta tidak mengambil hal-hal yang tidak perlu. Dengan demikian, data yang direduksi akan mempermudah dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya serta akan memberikan gambaran yang jelas terkait penelitian ini. Reduksi data dalam penelitian ini yaitu proses pemilihan atau penyederhanaan dari catatan yang telah ditemukan di SMAN 2 Bone.
- b. Penyajian data (*Data Display*) setelah data direduksi selanjutnya yaitu menampilkan data, di mana dalam penelitian kualitatif penyajian data biasanya dilakukan dalam bentuk uraian dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data maka akan tersusun data yang terorganisasi serta pola hubungan sehingga akan mudah dipahami. *Display* data dalam penelitian ini yaitu proses pemeriksaan data yang telah dilakukan di SMAN 2 Bone atau menampilkan data secara sederhana dalam membentuk sebuah kalimat yang baku untuk memperoleh informasi dan kesimpulan yang akan dilakukan.

- c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih samar-samar atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.<sup>23</sup> Dalam penarikan kesimpulan ini, penulis memulai dari data-data yang ada dan menindak lanjuti dalam menemukan makna dari data tersebut. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu proses penyusunan laporan penelitian dengan menilai kebenaran yang ada di SMAN 2 Bone.

---

<sup>23</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Cet VIII; Bandung: ALFABETA, 2013), h. 89.