

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Pada dasarnya urgensi kajian penelitian adalah sebagai bahan auto kritik terhadap penelitian yang ada, mengenai kelebihan maupun kekurangannya, sekaligus sebagai bahan perbandingan terhadap kajian yang terdahulu. Dan untuk menghindari terjadinya pengulangan hasil temuan yang membahas permasalahan yang sama dan hampir sama dari seseorang, baik dalam bentuk skripsi, buku dan dalam bentuk tulisan lainnya maka penulis akan memaparkan beberapa bentuk tulisan yang sudah ada, di antaranya sebagai berikut.

Penelitian yang dilakukan oleh Amirotus Sholichah (31014254), yang berjudul “*Study Tentang Manajemen Berbasis Teknologi Informasi dan Implikasinya Terhadap Pelayanan Mahasiswa dalam Memanfaatkan Sumber Belajar di IAIN Walisongo Semarang*”. Menyebutkan bahwa keberadaan perpustakaan yang berbasis teknologi informasi di IAIN Walisongo Semarang dapat meningkatkan kualitas dan kecepatan proses layanan pada pengguna perpustakaan.¹

Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Faizah pada tahun 2007 yang berjudul: *Studi Tentang Pengelolaan Perpustakaan Dan Implikasinya Dalam Peningkatan Mutu Madrasah Di MTS N Kendal*. Dalam temuan penelitiannya disebutkan bahwa pengelolaan perpustakaan yang baik sekaligus tempat dan sarana yang baik dan nyaman menjadikan peserta didik lebih semangat dan nyaman ketika membaca dan belajar di perpustakaan.²

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Mazziyatin Niswah pada tahun 2010 yang berjudul: “*Implementasi Manajemen Perpustakaan Sekolah Di SMP Islma AL-Azhar 14 Semarang*“. Dalam temuannya penelitiannya disebutkan bahwa

¹Amirotus Sholichah, *Studi Tentang manajemen Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi dan Implikasinya Terhadap Layanan Mahasiswa Dalam Memanfaatkan Sumber Belajar Di IAIN Walisongo Semarang*, 2009, hlm,iv.

²Nurul Faizah, *Studi Tentang Pengelolaan Perpustakaan Dan Implikasinya Dalam Peningkatan Mutu Madrasah Di MTS N Kendal*, 2007, hlm,iv.

perpustakaan seharusnya menjadi denyut jantung sekolah yang menggerakkan seluruh kegiatan interaksi edukatif di sekolah. Namun dalam kenyataannya masih banyak yang tidak menggunakan fasilitas perpustakaan yang ada.³

Dari penelitian-penelitian sebelumnya, jelas bahwa ketiga penelitian sebelumnya berbeda dengan penelitian yang peneliti lakukan Karena, penelitian ini lebih memfokuskan pada aspek kepuasan mahasiswa atas diterapkannya sistem otomasi perpustakaan.

B. Manajemen Perpustakaan

1. Pengertian Manajemen Perpustakaan

Terdapat banyak variasi definisi manajemen yang diajukan oleh para tokoh. Perbedaan dan variasi definisi tersebut disebabkan oleh sudut pandang dan latar keilmuan yang dimiliki para tokoh. Akan tetapi dari berbagai definisi yang diajukan tidak keluar dari substansi manajemen pada umumnya, yaitu usaha mengatur seluruh sumber daya untuk mencapai tujuan. Untuk mengetahui lebih mendalam pengertian manajemen, berikut akan dibahas tentang asal usul semantik dan makna dasar, awal penggunaan serta perkembangan kata manajemen.

Secara semantis kata manajemen yang umum digunakan saat ini berasal dari kata kerja *to manage* yang berarti mengurus, mengelola, menyelenggarakan, mengatur, mengemudikan. Pada perkembangan selanjutnya, kata *management* digunakan pada setiap bidang organisasi, mulai dari organisasi pemerintah, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), lembaga profit, lembaga nonprofit, dll. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi dan peran manajemen sangat dibutuhkan.

Dalam sebuah buku yang ditulis oleh Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung disebutkan bahwa "*Management means organizing, handling, controlling, and directing a particular thing or affair.*"⁴ Manajemen berarti mengorganisasikan, mengendalikan, mengontrol, dan pelaksanaan sesuatu urusan.

³Nur Mazziyatin Niswah "*Implementasi Manajemen Perpustakaan Sekolah Di SMP Islma AL-Azhar 14 Semarang*", 2010, hlm, iv

⁴ Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Shariah Principles On Management Inpractice*, (Jakarta: Gema Insani, 2006), hlm. 2.

Luther Gulick dikutip oleh Hani Handoko mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerjasama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.⁵

George R. Terry menyebutkan bahwa manajemen adalah suatu proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya.⁶

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian manajemen adalah suatu proses pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk dapat mencapai tujuan organisasi/lembaga yang telah ditentukan dengan efektif dan efisien.

Pemanfaatan sumber daya manusia (SDM) harus disesuaikan dengan kebutuhan dari organisasi tersebut. Hal ini sangat dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan/kemampuan dari SDM yang dibutuhkan. Seperti di katakan dalam firman Allah pada surat As-Shaf ayat 4 yang disebutkan bahwa Allah menyukai orang-orang yang bergelut sesuai dengan kemampuannya.



“Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh”. (Q.S. As - Shaf: 4)

Keberhasilan sebuah lembaga akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan yang dimiliki para pekerjanya, hendaknya manajer/pemimpin lembaga dapat

⁵T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPF, 2003), hlm. 11.

⁶Ara Hidayat dan Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip dan Aplikasi Dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, (Bandung: Pustaka Educa, 2010), hlm. 3.

⁷Prof. R.H.A. Soenarjo,S.H., *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al Qur'an, 1984), hlm, 928.

menempatkan anggotanya sesuai dengan keahlian yang dimilikinya. Hal ini akan memajukan lembaga yang sedang dipimpinya.

Selanjutnya definisi perpustakaan berasal dari kata dasar pustaka, menurut kamus besar Bahasa Indonesia Pustaka artinya kitab. Sedangkan definisi Perpustakaan menurut istilah adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan pustaka baik berupa buku-buku, maupun bukan berupa buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya.⁸

Dari pengertian-pengertian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen perpustakaan adalah proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk dapat mengelola bahan pustaka baik berupa buku maupun non buku sehingga dapat digunakan sebagai bahan informasi oleh setiap pemakainya.

Berangkat dari pengertian tersebut, maka ada beberapa ciri perpustakaan sebagai berikut:

- a. Perpustakaan merupakan suatu unit kerja
- b. Perpustakaan mengelola sejumlah bahan pustaka
- c. Perpustakaan harus digunakan oleh pemakai
- d. Perpustakaan sebagai sumber informasi

Melihat ciri-ciri perpustakaan tersebut, maka perpustakaan tidak hanya sekedar tempat menyimpan buku maupun non buku, namun harus ada pengelolaan (manajemen) terhadap bahan pustaka, pustakawan, pengguna dan tujuan yang jelas.

2. Fungsi Manajemen Perpustakaan

Seperti kita ketahui bersama bahwa di dalam perpustakaan terdapat koleksi yang digunakan untuk keperluan belajar, penelitian, membaca, dan sebagainya, maka perpustakaan mempunyai berbagai macam fungsi dalam rangka mencapai

⁸Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), hlm. 3.

tujuan perpustakaan. Adapun fungsi manajemen perpustakaan adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah memilih dan menghubungkan fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan efektif dan efisien.⁹

Perencanaan merupakan titik awal kegiatan perpustakaan dan harus disusun dengan baik. Perencanaan berguna untuk memberikan arah, menjadi standar kerja, memberikan kerangka pemersatu dan membantu memperkirakan peluang. Dalam penyusunan perencanaan hendaknya tercakup siapa (*who*) yang bertanggung jawab, apa (*what*) yang dilakukan, bagaimana (*how*) cara melaksanakannya, kapan (*when*) pelaksanaannya, dimana (*where*) dilakukannya, mengapa (*why*) dan berapa anggaran yang diperlukan. Dengan demikian, perencanaan itu merupakan langkah awal sebelum melakukan fungsi-fungsi manajemen yang lain.¹⁰

Pengembangan perpustakaan memerlukan perencanaan yang matang yang dalam pengembangannya perlu dipikirkan tentang SDM, sumber informasi, sistem dan sumber dana dengan tetap memperhatikan manajemen, peran, dan keahlian yang dimiliki. Kebutuhan SDM untuk perpustakaan perlu direncanakan dengan mempertimbangkan faktor-faktor berikut: jenis kegiatan, kualitas dan kuantitas tenaga, spesialisasi, pemanfaatan teknologi informasi, dana, dan tingkat pendidikan pemakai. Dan perlu dipikirkan juga bahan informasi yang akan dikelola oleh perpustakaan, baik bahan buku maupun nonbuku, hal itu disebabkan oleh keanekaragaman bahan informasi sehingga memerlukan spesialisasi tenaga yang akan menanganinya.

Demikian pula dalam penyusunan perencanaan perlu dipikirkan tentang sistem yang akan diberlakukan di perpustakaan, misalnya tentang sistem

⁹Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 249.

¹⁰Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Pinus Book Publisher, 2007), hlm. 23.

pengadaan koleksi, sistem inventarisasi, sistem katalogisasi, sistem klasifikasi, sistem sirkulasi, atau pun *software* yang akan digunakan.

Mengingat begitu pentingnya perencanaan bagi suatu perpustakaan disebabkan karena hal-hal sebagai berikut:

1) Perencanaan merupakan dasar pelaksanaan aktivitas

Pemimpin perpustakaan tidak akan mampu melaksanakan fungsi manajemen dan kepemimpinan dengan baik tanpa perencanaan yang sudah ditetapkan. Perencanaan yang memadai akan memberikan petunjuk kepada pemimpin perpustakaan mengenai sistem organisasi, prosedur dan kebijakan yang ditempuh, kualifikasi tenaga yang dibutuhkan, dan kearah mana tenaga harus digerakkan untuk melakukan pekerjaan dan tugas-tugas kepastakawanan.

2) Perencanaan merupakan alat pengawasan

Pengawasan sebenarnya merupakan upaya sistematis untuk menetapkan standar prestasi sesungguhnya dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan adanya perencanaan akan diketahui adanya penyimpangan langkah yang kemudian dapat dilakukan pengukuran signifikansi penyimpangan itu. Oleh karena itu pengawasan harus didasarkan pada perencanaan. Perencanaan yang jelas, lengkap, dan terpadu akan mampu meningkatkan efektivitas pengawasan.

3) Perencanaan yang proporsional akan membawa efektivitas dan efisiensi

Dengan adanya perencanaan, seorang pemimpin perpustakaan akan berusaha untuk mencapai tujuan dengan biaya yang paling kecil dan menghasilkan produk yang lebih besar. Oleh karena itu, dalam penyusunan rencana perlu diantisipasi adanya akibat-akibat yang tidak dikehendaki dan sedapat mungkin dihindarkan atau setidaknya dikurangi.

The principle of planning states that “effective planning result in plans that are objective, structured and flexible, and the extent to which resultant

*plans possess these characteristics is a measure of their probable success”.*¹¹

Prinsip dari perencanaan suatu lembaga yaitu perencanaan yang efektif, yang bisa menghasilkan rencana yang obyektif, terstruktur, mudah dan luas, yang dapat menghasilkan karakteristik proses perencanaan yang bisa menyakinkan kemungkinan kesuksesan suatu perencanaan.

Dalam hal ini pencapaian sebuah tujuan perpustakaan sangat dipengaruhi oleh perencanaan yang dilakukan para pustakawan yang berkaitan. Jika prinsip perencanaan diatas terpenuhi maka kesuksesan akan menjemputnya.

Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam perencanaan adalah:

1) Menentukan tujuan perpustakaan

Tujuan perpustakaan harus sejalan dengan tujuan lembaga pendidikan secara keseluruhan. Dalam menentukan tujuan, pustakawan sekolah/ perguruan tinggi dapat bekerja sama dengan pendidik untuk menentukan materi atau bahan yang sesuai dengan tingkat pendidikan, untuk membantu dalam menyediakan bahan sesuai kurikulum yang berlaku.

Untuk mencapai tujuan perpustakaan, baik jangka panjang, jangka menengah, maupun jangka pendek diperlukan adanya perencanaan yang matang. Perencanaan strategis merupakan pemilihan sekumpulan kegiatan dan keputusan selanjutnya tentang apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana, dan oleh siapa. Perencanaan ini merupakan tindakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor internal dan eksternal yang dapat dilakukan sebagai dasar pembuatan keputusan-keputusan strategis

2) Mengidentifikasi pemakai perpustakaan

Pemakai jasa layanan perpustakaan adalah peserta didik atau mahasiswa, guru atau dosen, karyawan, dan masyarakat umum. Kebutuhan peserta didik bervariasi sesuai dengan usia, kemampuan dan mata pelajaran yang dipelajari sesuai dengan kurikulum. Demikian halnya

¹¹ Henry L. Sisk, *Prinsiples Of Management (A System Approach To The Management Process)*, (Philippine: South-Western Publishing Company, 1969), hlm. 100.

dengan kebutuhan pendidik. Pendidik memiliki kebutuhan yang bervariasi sesuai dengan mata pelajaran yang diajarkan. Dalam pendidikan modern, keberadaan perpustakaan disetiap lembaga dianggap sebagai bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kurikulum.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan penyatuan langkah dari seluruh kegiatan yang akan dilaksanakan. Penyatuan langkah ini sangat penting, agar tidak terjadi tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas. Proses mengorganisasikan sebuah perpustakaan akan berjalan dengan baik apabila memiliki SDM, sumber dana, prosedur, dan adanya koordinasi yang baik serta pengarahan pada langkah-langkah tertentu. Dalam sistem pengorganisasian perpustakaan perlu diperhatikan elemen-elemen perpustakaan yang antara lain terdiri dari kegiatan, SDM, sistem, sumber informasi, sarana dan prasarana serta dana.

Pengorganisasian perpustakaan merupakan tanggung jawab pegawai perpustakaan. Pengorganisasian merupakan aspek manajemen yang menyangkut penyusunan organisasi manusia dan bahan atau materi. Kegiatannya meliputi:

- 1) Pengaturan pelayanan peminjaman yang efisien pengguna perpustakaan.
- 2) Menyediakan sistem yang efisien mengenai pelayanan pemesanan bahan atau koleksi yang ada di perpustakaan dan memberikan sistem peminjaman silang layan (*inter-library loan*) untuk bahan-bahan yang berada di perpustakaan lain.
- 3) Memberikan sistem yang fleksibel bagi peserta didik, baik perorangan maupun kelompok, serta staf pengajar untuk menggunakan perpustakaan sekolah untuk tujuan proses belajar mengajar.
- 4) Menjalankan suatu sistem yang memungkinkan sumber-sumber informasi dalam bentuk perangkat keras (jika dipusatkan) dapat digunakan dengan cara yang sehemat dan seefisien mungkin keberbagai tempat di sekolah.
- 5) Mengatur produksi sumber belajar di dalam perpustakaan sekolah.

6) Mengawasi dan mengatur pekerjaan bagi pustakawan atau staf perpustakaan yang lain.¹²

Sebagaimana diketahui bahwa organisasi timbul karena adanya kebutuhan untuk mengumpulkan orang-orang dalam rangka mencapai tujuan bersama sehingga terjadi pembagian kerja. Hal ini akan efektif apabila di dalam organisasi tersebut terdapat struktur organisasi yang jelas, baik secara mikro maupaun makro.

Struktur organisasi merupakan mekanisme formal dalam pengelolaan organisasi itu sendiri yang didalamnya terdapat pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Hal ini akan tampak jelas apabila disusun pada suatu bagan formal organisasi. Melalui bagan ini akan tampak fungsi-fungsi, pembagian unit, dan posisi organisasi serta ditunjukkan hubungan antara unit-unit tersebut.

Sistem pengorganisasian yang proporsional pada perpustakaan akan menumbuhkan kreatifitas karena adanya kelancaran komunikasi dan interaksi antarindividu dan antar unit kerja. Dengan adanya komunikasi yang baik diharapkan akan menjadikan organisasi perpustakaan yang solid dan tujuan serta sasarannya dapat tercapai secara optimal.

Agar organisasi perpustakaan berjalan dengan baik, ada beberapa prinsip yang menjadi landasan geraknya, antara lain:¹³

1) Perumusan tujuan

Tujuan organisasi harus jelas dan diketahui oleh seluruh elemen yang terkait dalam organisasi itu. Dengan tujuan tertentu, aktifitas-aktifitas yang dilakukan akan mengarah pada tujuan yang telah dirumuskan.

2) Pembagian kerja

Untuk mencapai efektivitas dan efisiensi, perlu adanya pembagian tugas yang jelas. Tanpa pembagian tugas yang jelas maka akan terjadi tumpang tindih pekerjaan dan dari sini akan terjadi pemborosan.

¹²Sulistia dkk, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Universitas Terbuka, Depdikbud, 1995), hlm. 27-28.

¹³Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*, (Yogyakarta: GAMA MEDIA, 2008), hlm, 277.

3) Pembagian wewenang

Dengan kekuasaan yang jelas pada masing-masing orang atau kelompok dalam organisasi, maka dapat dihindarkan terjadinya benturan kepentingan dan tindakan. Hal itu dimungkinkan karena setiap orang akan mengetahui batas-batas wewenang untuk bertindak.

4) Kesatuan komando

Dalam sistem organisasi yang baik harus ada kesatuan komando/perintah agar tidak terjadi kebingungan ditingkat pelaksana. Oleh karena itu dalam sistem organisasi perpustakaan perlu dihindarkan adanya dualisme pengaruh dan kekuasaan dalam berbagai tingkat manajerial, baik pada manajer puncak, manajer menengah, maupun manajer lini.

5) Koordinasi

Koordinasi merupakan proses pengintegrasian tujuan pada satuan-satuan yang terpisah dalam suatu lembaga untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien. Koordinasi ini sangat penting bagi suatu lembaga untuk menyatukan langkah, mengurangi benturan tugas, dan mengurangi konflik internal.

Kehadiran pustakawan diperlukan dalam mengelola perpustakaan, karena pustakawan merupakan tenaga ahli dan profesional yang dapat merealisasikan tujuan perpustakaan yang telah ditetapkan. Sebaliknya suatu urusan tidak akan menemui kesuksesan apabila dikelola kepada selain ahlinya. Hal ini sesuai dengan sabda Nabi Muhammad SAW yang berbunyi:

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ سِنَانَ قَالَ: حَدَّثَنَا فُلَيْحٌ (ح) وَحَدَّثَنِي إِبْرَاهِيمُ بْنُ الْمُنْدَرِ قَالَ: حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ فُلَيْحٍ قَالَ: حَدَّثَنِي أَبِي قَالَ: حَدَّثَنِي هِلَالُ بْنُ عَلِيٍّ، عَنْ عَطَاءِ بْنِ يَسَارٍ، عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ: بَيْنَمَا النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فِي بَيْتِهِ إِذْ جَاءَهُ الْقَوْمُ، جَاءَهُ أَعْرَابِيٌّ فَقَالَ: مَتَى السَّاعَةُ؟ فَمَضَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، فَقَالَ بَعْضُ الْقَوْمِ: سَمِعَ مَا قَالَ فَكَّرَهُ مَا قَالَ. وَ قَالَ: بَعْضُهُمْ: بَلْ لَمْ يَسْمَعْ. حَتَّى إِذَا فَضِيَ حَدِيثُهُ قَالَ: "أَيُّنَ - أَرَاهُ - السَّائِلُ عَنِ السَّاعَةِ؟" قَالَ: هَا أَنَا يَا رَسُولَ اللَّهِ،

قَالَ: "فَإِذَا ضُيِّعَتِ الْأَمَانَةُ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ". قَالَ: كَيْفَ إِضَاعَتُهَا؟ قَالَ: "إِذَا وُصِدَ الْأَمْرُ إِلَى

غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ"¹⁴

“ Hadis dari Muhammad bin Sinan berkata: hadis dari Fulaih, hadis dari Ibrahim bin Mundzir berkata: Hadis dari Muhammad bin Fulaih berkata: hadis dari Hilal bin Ali, dari ‘ato’ bin Yasar, dari Abi Hurairoh RA. Ketika Nabi SAW sedang berbicara dalam sebuah majlis muncul seorang bangsa arab dan bertanya kapankah datangnya hari kiamat? Rasul melanjutkan pembicaraannya itu menurut sebagian sahabatnya, Rasul menyimak pertanyaan kemudian hendak menjawabnya, beberapa sahabat yang lain menanyakannya bahwa rasul tidak mendengar pertanyaan tersebut. Ketika Rasulullah telah menyelesaikan pembicaraannya ia berkata: Mana orang yang bertanya tentang hari kiamat tadi? Orang arab badui berkata : aku disini ya Rasulullah, kemudian Nabi bersabda: Ketika amanat diabaikan, maka tunggulah kehancurannya. Orang Badui bertanya bagaimana ia diabaikan? Nabi menjawab: ketika suatu urusan diserahkan kepada selain ahlinya maka tunggulah kehancurannya.(H.R. Bukhari)

Bisa dibayangkan jika perpustakaan tidak memiliki pustakawan yang profesional, maka pengelolaanya tidak akan sebaik seperti perpustakaan yang memiliki pustakawan yang profesional. Ketidaksuksesan sebuah lembaga sangat dipengaruhi oleh tenaga-tenaga profesional yang ada di dalamnya.

c. Penggerakan (*Actuating*)

Menurut Terry (1997) penggerakan (*actuating*) adalah merangsang anggota-anggota kelompok melaksanakan tugas-tugas dengan antusias dan kemauan yang baik. Menggerakkan adalah tugas pemimpin dan kepemimpinan. Menggerakkan menurut Keith Davis (1972) ialah kemampuan pemimpin membujuk orang-orang mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dengan penuh semangat.

Fungsi penggerakkan merupakan fungsi manajerial yang sangat penting, karena secara langsung berkaitan dengan manusia dengan segala jenis kepentingan dan keutuhannya. Dengan demikian, penggerakkan

¹⁴ Al-Buhari dan Al-Sindi, *Shahih Bukhari Bihasiyat Al-Imam Al-Sindi*, (Lebanon: Dar Al-Kotob Al-ilmiyah 2008), hlm. 2-3.

merupakan tanggung jawab pimpinan perpustakaan, dan peran seorang pemimpin diperlukan dalam mendorong staf yang dipimpinnya.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pelaksanaan tugas, kekuasaan, dan tanggung jawab dalam perpustakaan perlu adanya pengawasan, yang pada umumnya merupakan *coercion* atau *compelling* artinya proses yang bersifat memaksa agar kegiatan pelaksanaan dapat disesuaikan dengan rencana.¹⁵

*Good control is that one that was already built in a program planned.*¹⁶ Pengawasan yang baik adalah salah satu persiapan dalam pembentukan program perencanaan. Pihak pengawasan hendaknya direncanakan dengan baik, supaya dapat mencapai tujuan dengan maksimal.

Pengawasan dikaitkan dengan upaya untuk mengendalikan dan membina sebagai upaya pengendalian mutu. Melalui pengawasan yang efektif, roda organisasi, implementasi rencana, kebijakan dan upaya pengendalian mutu dapat dilaksanakan dengan lebih baik.

Pengawasan terhadap perpustakaan sekolah dimaksudkan untuk mengetahui efektifitas perpustakaan. Untuk mengetahui efektifitas ini perlu diketahui dulu tentang indikator kinerja perpustakaan. Kinerja perpustakaan adalah efektifitas jasa yang disediakan perpustakaan dan efisiensi sumber daya yang digunakan untuk menyiapkan jasa.

Untuk menilai efektifitas kinerja perpustakaan dikenal dengan beberapa teori yaitu konsep kriteria. Dengan konsep tersebut memungkinkan untuk menilai efektifitas perpustakaan sekolah melalui pengukuran terhadap akses, biaya, kepuasan pemakai, rasio biaya, keuntungan dan penggunaan.¹⁷

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam aspek pengawasan di perpustakaan di antaranya sebagai berikut:

- 1) Selalu menyadari tujuan yang sedang dilaksanakan.

¹⁵Nanang Fatah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), hlm.102.

¹⁶Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Shariah Prinsiples On Management Inpractice*, (Jakarta: Gema Insani, 2006), hlm. 179.

¹⁷Lasa HS., *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, hlm. 34.

- 2) Menghindari kegiatan yang tidak efisien, misalnya dalam sistem pemilihan perangkat keras.
- 3) Evaluasi terhadap pelayanan yang telah dilakukan.

Dalam melaksanakan pengawasan dapat dilakukan dengan cara preventif dan korektif. Pengawasan preventif adalah pengawasan yang mengantisipasi terjadinya penyimpangan-penyimpangan, sedangkan pengawasan korektif baru bertindak apa bila terjadi variasi-variasi dari hasil yang diinginkan.

Pengawasan yang merupakan bagian atau unsur dari mekanisme kegiatan suatu organisasi dimaksudkan untuk mencegah, menghilangkan dan menghindarkan atau mengurangi terjadinya hal-hal berikut:

- 1) Kegagalan
- 2) Kerugian
- 3) Penyimpangan
- 4) Kebocoran
- 5) Kesalahan
- 6) Penyalahgunaan jabatan/wewenang
- 7) Keterlambatan/hambatan

Dalam melaksanakan fungsi pengawasan perlu dipahami terlebih dahulu konsep perencanaan, standar evaluasi, dan sistem pengawasan. Oleh karena itu perlu diperhatikan sejauh mana kesesuaian perencanaan tentang kegiatan, SDM, sumber informasi, sistem, anggaran, dan sarana prasarana perpustakaan dengan realisasi pada waktu tertentu.

Apabila dalam pengawasan itu perlu dilakukan tindakan korektif, maka tindakan ini harus segera diambil. Tindakan korektif ini bisa berupa mengubah standar yang telah direncanakan, memperbaiki pelaksanaan, mengubah cara pengukuran pelaksanaan, atau mengubah cara interpretasi atas penyimpangan-penyimpangan.

Kegiatan pengawasan juga memerlukan tindak lanjut, untuk melakukan usaha perbaikan terhadap kekurangan, kelemahan atau kesalahan suatu sistem. Misalnya jangka waktu peminjaman yang kurang cukup fleksibel.

*Step in the control process, there is agreement among students of management concerning the three elemental steps of the control process:*¹⁸

- 1) *Estabilishing standards of performance* (standar atau ukuran dalam pelaksanaan, dalam hal ini sesuai dengan rencana yang telah ditentukan)
- 2) *Measuring current performance in relation to established standards* (mengukur jalannya pelaksanaan yang berhubungan untuk menentukan standar atau ukuran)
- 3) *Taking corrective action* (mengambil tindakan korektif)

Tahapan-tahapan tersebut diatas hendaknya dapat dilakukan dengan cermat, agar dapat melaksanakan proses controlling dengan baik.

e. Evaluasi (*Evaluating*)

Evaluasi adalah pembuatan pertimbangan menurut suatu perangkat kriteria yang disepakati dan dapat dipertanggungjawabkan.¹⁹ Sedangkan evaluasi di dalam perpustakaan adalah cara untuk mengontrol kualitas program pelayanan perpustakaan dengan cara memeriksa apabila semua aspek perpustakaan sudah mencapai standar yang diharapkan. Hasil dari evaluasi dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan langkah-langkah perbaikan dan sekaligus untuk merencanakan program-program yang akan datang.

Aspek-aspek yang dievaluasi dalam perpustakaan adalah sebagai berikut:

- 1) Evaluasi koleksi meliputi bagaimana cara-cara koleksi dipilih, diolah, diorganisasikan dan dilayankan kepada para pemustaka/pengunjung.
- 2) Evaluasi ruangan dan perlengkapan yaitu memperhatikan luas ruangan yang disediakan untuk penempatan koleksi, jumlah tempat duduk, macam-macam perlengkapan perpustakaan, keadaannya dan lain-lainnya.

¹⁸Henry L. Sisk, *Prinsiples Of Management (A System Approach To The Management Process)*, hlm. 564.

¹⁹Nanang Fatah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 107.

- 3) Evaluasi pelayanan perpustakaan meliputi pelayanan peminjaman koleksi, pelayanan referensi dan informasi, pelayanan bimbingan kepada pembaca dan pelayanan jam buka perpustakaan.
- 4) Staf, tercapainya tujuan perpustakaan sekolah harus memiliki pustakawan yang mampu melayani peminjaman dan sebagainya.
- 5) Dana, untuk memberikan pelayanannya, perpustakaan sangat tergantung pada dana yang disediakan untuk pembelian buku-buku, majalah, perbaikan buku-buku yang rusak dan kegiatan pelayanan yang lain.

Kelima fungsi manajemen diatas merupakan rangkaian kegiatan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, sehingga dalam pelaksanaannya diperlukan usaha dan kerja sama dari pihak-pihak yang terkait. Berhasil atau tidaknya dalam pencapaian tujuan tersebut tergantung dari usahanya sendiri. Sebagaimana firman Allah dalam surat Ar-Ra'd ayat 11 yang berbunyi:

²⁰ إِنَّ اللَّهَ لَا يُعَيِّرُ مَا بَعَثَ مَا بِأَنْفُسِهِمْ ﴿الرعد: ١١﴾

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri". (Q.S. Ar-Ra'd: 11)

Berkenaan dengan manajemen perpustakaan sekolah, maka fungsi-fungsi manajemen harus dijalankan dengan baik. Hal ini mengingat pentingnya kedudukan perpustakaan dalam proses pendidikan. Perpustakaan menyimpan beragam koleksi yang menunjang kurikulum di lembaga pendidikan, sehingga perpustakaan diibaratkan sebagai jantung pendidikan yang memberikan kontribusi berharga dalam meningkatkan mutu pendidikan. Adapun perpustakaan dalam pendidikan mempunyai fungsi lain sebagai berikut:²¹

a) Fungsi Informasi

Perpustakaan menyediakan berbagai informasi yang meliputi bahan tercetak, terekam, maupun koleksi lainnya.

²⁰Prof. R.H.A. Soenarjo,S.H., *Al-Qur'an dan Terjemah*, hlm, 371.

²¹Darmono, *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan sekolah*, (Jakarta: PT Grasindo, 2004), Hlm. 3-4.

b) Fungsi pendidikan

Perpustakaan menyediakan berbagai informasi sebagai sarana untuk mencapai tujuan pendidikan.

c) Fungsi Kebudayaan

Perpustakaan menyediakan berbagai informasi sebagai sarana untuk meningkatkan mutu kehidupan dengan memanfaatkan berbagai informasi sebagai rekaman budaya bangsa untuk meningkatkan taraf hidup dan mutu kehidupan manusia baik secara individu maupun kelompok, menumbuhkan budaya baca dikalangan pengguna, mendorong tumbuhnya kreativitas dalam kesenian.

d) Fungsi rekreasi

Perpustakaan dapat menunjang berbagai kegiatan kreatif serta hiburan yang positif.

e) Fungsi penelitian

Perpustakaan menyediakan berbagai informasi untuk menunjang kegiatan penelitian.

f) Fungsi deposit

Perpustakaan berkewajiban menyimpan dan melestarikan semua bahan pustaka yang ada.

3. Tujuan dan manfaat Manajemen Perpustakaan

Pada dasarnya tujuan dan manfaat manajemen adalah untuk mencapai dan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas kerja dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya efek atau hasil yang dikehendaki.²² Jadi suatu pekerjaan dikatakan efektif jika pekerjaan tersebut mencapai hasil dan tujuan yang telah ditentukan. Efektivitas umumnya merujuk pada pencapaian tujuan. Sedangkan efisien adalah suatu pengertian yang menggambarkan perbandingan terbaik antara usaha dengan hasilnya (*do things right* - melakukan pekerjaan dengan benar).

²²Ara Hidayat dan Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip dan Aplikasi Dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, (Bandung: Pustaka educa, 2010), hlm. 17.

Perbandingan ini dapat dilihat dari dua hal. *Pertama*, dari hasil yaitu pekerjaan dikatakan efisien jika dengan usaha tertentu memberikan hasil yang maksimal, baik mengenai mutu maupun jumlah. *Kedua*, dari segi usaha, pekerjaan dikatakan efisien jika suatu hasil tertentu tercapai dengan suatu usaha minimal. Efisien umumnya merujuk kepada proses dengan pendayagunaan sumber daya, biaya, dll.

Efisien ini berkaitan dengan produktivitas. Produktif adalah hasil yang dicapai dibandingkan dengan sumber daya (*resources*). Dalam pengertian lain produktif adalah rasio antara *output* dan *input*.

4. Peranan perpustakaan

Peranan sebuah perpustakaan adalah bagian dari tugas pokok yang harus dijalankan di dalam perpustakaan. Oleh karena itu peranan yang harus dijalankan itu ikut menentukan dan mempengaruhi tercapainya misi dan tujuan perpustakaan. Setiap perpustakaan yang dibangun akan mempunyai makna apabila dapat menjalankan peranannya dengan sebaik-baiknya. Peranan tersebut berhubungan dengan keberadaan, tugas dan fungsi perpustakaan.

Peranan yang dapat dijalankan oleh perpustakaan antara lain adalah:²³

- a. Perpustakaan merupakan sumber informasi pendidikan, penelitian, preservasi, dan pelestari khasanah budaya bangsa serta tempat rekreasi yang sehat, murah dan bermanfaat.
- b. Perpustakaan merupakan media atau jembatan yang berfungsi menghubungkan antara sumber informasi dan juga ilmu pengetahuan yang terkandung didalam koleksi perpustakaan dengan para pemakainya.
- c. Perpustakaan mempunyai peran sebagai sarana untuk menjalin dan mengembangkan komunikasi antara sesama pemakai, dan antara penyelenggara perpustakaan dengan masyarakat yang dilayani.
- d. Perpustakaan merupakan lembaga yang mengembangkan minat baca, kebiasaan membaca, dan budaya membaca melalui penyediaan berbagai bahan bacaan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan.

²³Sutarno NS, *Perpustakaan Dan Masyarakat*, (Jakarta: Anggota IKAPI 2006), hlm. 68.

- e. Perpustakaan dapat berperan aktif sebagai fasilitator, mediator dan motivator bagi mereka yang ingin mencari, memanfaatkan, dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan pengalamannya.
- f. Perpustakaan dapat berperan sebagai ukuran atas kemajuan masyarakat dilihat dari intensitas kunjungan dan pemakaian perpustakaan.

Perpustakaan dapat berperan aktif dalam mencari/menelusur, membina dan mengembangkan serta menyalurkan hobi/kegemaran, minat, dan bakat yang dimiliki oleh peserta didik melalui berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh perpustakaan. Antara lain melalui penelusuran bakat dan kemampuan yang dilakukan dengan mengadakan berbagai lomba, seperti melukis, baca puisi, mengarang, dan lain-lain, sehingga para peserta didik dapat menyalurkan, mengimplementasikan, dan mengembangkan bakat dan kreativitasnya dengan baik.

C. Sistem Otomasi Pada Perpustakaan

1. Pengertian Sistem Otomasi

Perkembangan teknologi informasi (TI) yang sangat cepat sudah mempengaruhi berbagai bidang kehidupan dan profesi, hal ini menyebabkan perubahan sistem pada instansi, juga harus mengubah cara kerja mereka. TI banyak digunakan untuk pengelolaan pekerjaan karena daya efektivitas dan efisiensi yang sudah terbukti mampu mempercepat kinerja pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan, baik secara finansial maupun jaringan. Penggunaan TI dalam kehidupan sehari-hari mempermudah pertukaran informasi sehingga penyebaran pengetahuan menjadi begitu cepat. Kemajuan paling terlihat adalah pada penggunaan TI dalam proses pengolahan data menjadi informasi dengan cepat dan dilakukan secara otomatis.

Perkembangan dunia perpustakaan dilihat dari segi koleksi data dan dokumen yang disimpan, diawali dari perpustakaan tradisional yang hanya terdiri dari kumpulan koleksi tanpa buku katalog, kemudian muncul perpustakaan semi modern yang menggunakan katalog. Perkembangan mutakhir adalah munculnya perpustakaan digital yang memiliki keunggulan dalam kecepatan pengaksesan

karena berorientasi ke data digital dan media jaringan komputer (internet). Selain itu dari segi manajemen (teknik pengolahan), dengan semakin kompleksnya koleksi perpustakaan, saat ini muncul kebutuhan akan penggunaan TI untuk otomatisasi *business process* di perpustakaan. Sistem yang dikembangkan kemudian dikenal dengan sebutan sistem otomasi perpustakaan.²⁴

Otomasi Perpustakaan adalah sebuah proses pengelolaan perpustakaan dengan menggunakan bantuan teknologi informasi (TI).²⁵ Sistem Otomasi Perpustakaan atau *Library Automation System* adalah software yang beroperasi berdasarkan pangkalan data untuk mengotomasikan kegiatan perpustakaan. Dengan bantuan TI maka beberapa pekerjaan manual dapat dipercepat dan diefisienkan. Selain itu proses pengolahan data koleksi menjadi lebih cepat dan akurat untuk ditelusur kembali.

Pengertian otomasi mencakup konsep proses atau hasil membuat mesin swatindak dan/atau swakendali dengan menghilangkan campur tangan manusia dalam proses tersebut. Bila konsep tersebut diterapkan dalam perpustakaan, berarti proses atau hasil membuat mesin swatindak dengan menghilangkan campur tangan pustakawan. Hal ini agak kabur, karena itu definisi otomasi perpustakaan adalah penerapan teknologi informasi untuk kepentingan perpustakaan, mulai dari pengadaan hingga ke-jasa informasi bagi pembaca.²⁶ Karena keterbatasan aplikasi teknologi informasi pada perpustakaan, sering digunakan istilah komputerisasi perpustakaan karena pada awalnya merupakan satu atau beberapa aspek aplikasi komputer pada kegiatan perpustakaan.

2. Penerapan Teknologi Informasi di Perpustakaan

Penerapan TI di perpustakaan dapat difungsikan dalam berbagai bentuk, antara lain:

- a. Sebagai Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan. Bidang pekerjaan yang dapat diintegrasikan dengan sistem informasi perpustakaan adalah pengadaan,

²⁴ Wahyu Supriyanto dan Ahmad Muhsin, *Teknologi Informasi Perpustakaan (Strategi Perancangan Perpustakaan Digital)*, (Yogyakarta: Kanisius, 2008), hlm. 14.

²⁵ A. Dwi Yoga, *Otomasi Perpustakaan*, (Semarang: PSKP XV Perpustakaan UNIKA, 2010), hlm. 2.

²⁶ Sulistyono-Basuki, *Periodisasi Perpustakaan Indonesia*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1994), hlm. 96.

inventarisasi, katalogisasi, sirkulasi bahan pustaka, pengelolaan anggota, statistik dan lain sebagainya. Fungsi ini sering diistilahkan sebagai bentuk otomasi Perpustakaan.

- b. Sebagai sarana untuk menyimpan, mendapatkan dan menyebarluaskan informasi ilmu pengetahuan dalam format digital. Bentuk penerapan TI dalam perpustakaan ini sering dikenal dengan Perpustakaan Digital.

Kedua fungsi penerapan TI ini dapat terpisah maupun terintegrasi dalam suatu sistem informasi tergantung dari kemampuan software yang digunakan, sumber daya manusia dan infrastruktur peralatan teknologi informasi yang mendukung keduanya. Penerapan TI di perpustakaan merupakan wujud dari suatu perubahan layanan. Perubahan ini yang mendorong perpustakaan untuk melakukan modernisasi pelayanan dan menerapkan TI dalam melaksanakan aktifitas kesehariannya. Tuntutan besar ini seakan menjadikan tantangan bagi perpustakaan untuk berbenah dan selalu inovatif untuk dapat memberikan layanan yang terbaik melalui fasilitas TI.

Sistem otomasi perpustakaan yang baik adalah yang terintegrasi, mulai dari system pengadaan bahan pustaka, pengolahan bahan pustaka, sistem pencarian kembali bahan pustaka, sistem sirkulasi, membership, pengaturan denda keterlambatan pengembalian, dan sistem reporting aktifitas perpustakaan dengan berbagai parameter pilihan. Lebih sempurna lagi apabila sistem otomasi perpustakaan dilengkapi dengan *barcoding* (penggunaan *barcode* untuk mempercepat pembacaan sebuah kode), dan mekanisme pengaksesan data berbasis web dan internet.

Barcode adalah *code containing alphanumeric or numeric data encoded into a series of thick and thin lines or bars.*²⁷ *Barcode* ini terdiri dari garis-garis tebal dan tipis yang jika di lewatkan pada suatu *light-sensitive device* (alat-alat peka cahaya untuk capture image, seperti pada kamera atau *scanner*), pola garis-garis tersebut akan terdeteksi secara elektronik. *Barcode* sering kita temukan di supermarket-supermarket atau di tempat lain. Di perpustakaan, *barcode* ini

²⁷ Lucy A. Tedd, *An Introduction To Computer-Based Library Systems*, (England: John Wiley & Sons Ltd, 1993), Hlm. 25

digunakan untuk mengidentifikasi jenis buku yang dipinjam oleh seorang peminjam atau jenis barang lainnya yang ditransaksikan.

3. Manfaat Sistem Otomasi Perpustakaan

Otomasi perpustakaan dengan menerapkan kemajuan TI akan memberikan manfaat:²⁸

- a. Mengefisienkan dan mempermudah pekerjaan dalam perpustakaan
- b. Memberikan layanan yang lebih baik kepada pengguna perpustakaan
- c. Meningkatkan citra perpustakaan
- d. Pengembangan infrastruktur nasional, regional, dan global

4. Perangkat Sistem Otomasi Perpustakaan

Dalam sebuah sistem otomasi perpustakaan terdapat beberapa unsur atau syarat yang saling mendukung dan terkait satu dengan lainnya. Unsur-unsur tersebut antara lain:

a. Pengguna (*Users*)

Pengguna merupakan unsur utama dalam sebuah sistem otomasi perpustakaan. Dalam pembangunan sistem perpustakaan hendaknya selalu dikembangkan melalui konsultasi dengan pengguna-penggunanya yang meliputi pustakawan, staf yang nantinya sebagai operator atau teknisi, serta para anggota perpustakaan. Apa misi organisasi tersebut? Apa kebutuhan informasi mereka? Seberapa melek komputerkah mereka?, apakah pelatihan dibutuhkan? Itu beberapa pertanyaan yang harus dijawab dalam mengembangkan sistem otomasi perpustakaan. Otomasi perpustakaan baru bisa dikatakan baik bila memenuhi kebutuhan pengguna, baik staf maupun anggota perpustakaan. Tujuan dari sistem otomasi perpustakaan adalah untuk memberikan manfaat kepada pengguna.

Pustakawan yang bersangkutan harus dilibatkan, mulai dari tahap perencanaan dan pelaksanaan sistem. Masukan dari masing-masing pustakawan harus dikumpulkan untuk menjamin kerja sama mereka. Tenaga-

²⁸Wahyu Supriyanto dan Ahmad Muhsin, *Teknologi Informasi Perpustakaan (Strategi Perancangan Perpustakaan Digital)*, hlm. 23.

tenaga inti yang dilatih untuk menjadi operator, teknisi, dan administrator sistem harus diidentifikasi dan dilatih sesuai bidang yang akan dioperasikan.

b. Perangkat keras (*Hardware*)

Perangkat keras artinya perlengkapan fisik sebuah sistem komputer.²⁹ Sebuah mesin yang dapat mengelola data menjadi informasi secara cepat dan tepat serta diperlukan program untuk menjalankannya. Fungsi perangkat keras untuk mengumpulkan data dan mengonversinya kedalam suatu bentuk yang dapat diproses oleh komputer. Perangkat keras otomasi perpustakaan antara lain, komputer, *scanner*, *digital camera*, dan *CD Writer*.

Hardware komputer secara fungsional dibedakan menjadi empat macam perangkat, yaitu perangkat masukan (*input device*), perangkat proses (*process device*), perangkat keluaran (*output device*), dan perangkat penyimpanan (*memory/storage device*).³⁰

Biasanya *hardware* tersebut dilengkapi dengan *hardware* pendukung untuk multimedia dan jaringan, agar dapat berkomunikasi atau berinteraksi antara satu dengan yang lainnya, semua perangkat tersebut harus saling terintegrasi antarbagian dengan perantara program yang telah disiapkan untuk melakukan komunikasi.

c. Perangkat lunak (*software*)

Perangkat lunak adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan instruksi-instruksi yang memberi tahu perangkat untuk melakukan suatu tugas sesuai dengan perintah. Perangkat lunak merupakan program atau sekumpulan instruksi yang memungkinkan sistem komputer melaksanakan pengolahan. Tanpa perangkat lunak, perangkat keras tidak ada gunanya.³¹

²⁹Sulistio Basuki, *Teknik dan Jasa Dokumentasi*, (Jakarta: Gramedia, 1992), hlm. 123.

³⁰Aji Supriyanto, *Pengantar Teknologi Informasi*, (Jakarta: Salemba Infotek, 2005), hlm.

³¹Sulistio Basuki, *Teknik dan Jasa Dokumentasi*, hlm. 127.

Program merupakan kumpulan intruksi yang memerintahkan sistem komputer melaksanakan suatu tugas. Pada tingkat paling dasar, intruksi mungkin berupa kode yang menunjukkan bagaimana kegiatan dilaksanakan.

Tujuan dari sistem komputer adalah untuk mengonversi data menjadi informasi. Data dapat digambarkan menjadi bahan baku, apakah dalam bentuk kertas, elektronik, atau bentuk yang lain, yang diproses oleh komputer. Dengan kata lain, data terdiri dari fakta atau angka sebagai bahan baku yang diproses menjadi informasi. Perangkat lunak untuk otomatisasi perpustakaan seperti CDS/ISIS dari UNESCO yang dapat diperoleh secara gratis melalui internet.

Secara umum fungsi *software* komputer yang utama adalah melakukan aktivitas bersama-sama dengan *hardware*, menyediakan segala sumber daya yang bisa digunakan pada sebuah komputer, bertindak sebagai perantara antara pengguna dengan perangkat keras untuk melakukan aktivitas dengan perintah yang harus dilakukan dalam *software* komputer.³²

d. Jaringan (*Network*)

Otomasi perpustakaan harus mampu memenuhi kebutuhan akan pemanfaatan sumber daya bersama melalui teknologi informasi. Jaringan komputer adalah kumpulan dua atau lebih komputer yang saling berhubungan untuk melakukan komunikasi data. Komunikasi data yang bisa dilakukan melalui jaringan komputer dapat berupa data, teks, gambar, video, dll. Untuk membangun sebuah jaringan komputer harus diperhatikan tentang situasi dan kondisi organisasi yang akan membangun jaringan tersebut, misalnya bangunan, kecepatan aksesnya, biaya operasional, dll.

e. Data

Data merupakan bahan baku informasi. Data dapat berupa alfabet, angka maupun simbol khusus.

³²Aji Supriyanto, *Pengantar Teknologi Informasi*, hlm. 84

f. Manual/penduan operasional

Biasa disebut prosedur adalah penjelasan bagaimana memasang, menyesuaikan, menjalankan suatu perangkat keras, atau perangkat lunak. Manual adalah kunci bagi kelancaran suatu sistem otomasi perpustakaan. Melalui jaringan internet serta perkembangan teknologi informasi saat ini, semua pekerjaan semakin mudah sehingga memungkinkan seseorang mencari referensi dengan mudah. Ketika seseorang mulai menulis, apakah untuk keperluan pribadi atau pekerjaan kantor/sekolah dibutuhkan setumpuk referensi berupa buku, jurnal, atau bentuk informasi lainnya. Agar gagasan yang dituangkan didukung data-data yang benar dan akurat, diperlukan kejelian setiap orang dalam mencari referensi.

Pada saat ini, ketika segala urusan yang berkaitan pemakaian informasi sudah semakin kompleks, maka bantuan komputer mutlak diperlukan. Sebagai pengolah informasi, komputer memiliki beberapa karakteristik sehingga tepat untuk digunakan. Karakteristik tersebut antara lain:

- a. Kecepatan, dalam distribusi informasi dan pengolahan data, faktor kecepatan sangat dibutuhkan oleh manajemen.
- b. Kapasitas, volume data yang sangat besar bisa diolah dengan cepat dan tepat
- c. Repetitif, dalam pengolahan data yang memiliki prosedur sama, pengolahan dengan komputer akan memakan waktu yang singkat.
- d. Input yang pasti, komputer membutuhkan input yang pasti, karena intuisi dan pertimbangan bukanlah atribut mesin.
- e. Input yang akurat, hasil yang sangat akurat bisa diperoleh dan hal ini tidak terpengaruh oleh faktor psikologi seperti kebosanan dan kelelahan.
- f. Keamanan proses dan dokumentasi, proses hanya bisa dilakukan oleh yang berhak. Dokumentasi juga bisa dilakukan secara sederhana tetapi bisa menyeluruh dan bisa dilakukan untuk jangka panjang.

Pada sistem manajemen modern, sebenarnya tidak perlu lagi dipermasalahkan tentang perlu tidaknya pemakaian komputer dalam sistem informasi. Yang menjadi masalah seharusnya adalah menentukan bagian mana

yang tidak atau menentukan sampai sejauh mana pemrosesan informasi harus dikomputerisasi. Yang perlu dipikirkan adalah bahwa, meskipun komputer hanyalah sebuah alat untuk mengelola data tetapi banyak orang dari pihak manajemen yang memandangnya sebagai elemen sentral sistem informasi. Sikap ini cenderung terlalu menyanjung dan bahkan akan mengganggu peran komputer yang sesungguhnya. Peran sebenarnya dari komputer adalah menyajikan informasi untuk pengambilan keputusan, dan perencanaan serta pengendalian operasi.

D. Kepuasan Mahasiswa (pelanggan)

1. Pengertian kepuasan pelanggan

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau lembaga untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan berpengaruh pada performansi lembaga.³³ Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.³⁴ Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan perilaku, berupa evaluasi pelanggan terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya dibandingkan dengan harapan atau ekspektasi terhadap produk atau jasa tersebut.

Banyak pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan. Engel mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pengguna jasa sebuah lembaga, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*out come*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan pakar pemasaran, Kotler menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.³⁵

Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka, kita sebagai lembaga yang memasok produk perlu mengetahui beberapa

³³ Vincent Gaspers, *Total Quality Management*, (Jakarta: Gramedia, 2008), hlm. 33.

³⁴ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 48.

³⁵ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa terpadu (Total Service Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 104.

faktor yang mempengaruhi hal tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan.
- b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan pengalaman yang mereka dapatkan kepada teman-teman mereka.

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk. Ada beberapa unsur penting dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- a. Pelanggan harus merupakan prioritas utama organisasi
- b. Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting
- c. Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi dan perbaikan terus-menerus.

Kualitas layanan dinilai berdasarkan persepsi konsumen yang membandingkan harapan untuk menerima layanan dan pengalaman sebenarnya atas layanan yang diterima. Jika harapan tidak terpenuhi maka kepuasan akan berkurang, sebaliknya jika harapan terpenuhi maka kualitas layanan dipersepsikan menjadi kepuasan. Kualitas layanan yang memuaskan akan memberikan gambaran yang baik bagi lembaga, sebaliknya bila layanan mengecewakan akan menciptakan kesan yang buruk bagi penyediannya. Pihak lembaga atau perusahaan harus berusaha semaksimal mungkin agar dapat memberikan layanan prima sehingga pelanggan akan tetap setia menggunakan jasanya dan tidak berpindah kelain hati. Dalam hal ini, karyawan memiliki peran sangat penting.

Kunci membentuk fokus kepuasan pelanggan adalah menempatkan karyawan untuk berhubungan langsung dengan pelanggan dan memberdayakan karyawan untuk mengambil tindakan yang diperlukan untuk memuaskan para

pelanggan. Jadi interaksi antara karyawan dan pelanggan merupakan unsur yang sangat penting dalam pembentukan fokus pada pelanggan.

Di dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan yaitu keandalan, koresponsifan (ketanggapan), keyakinan, empati, serta berwujud.³⁶

Ada beberapa penyebab utama tidak terpenuhinya harapan pelanggan, diantaranya adalah:

- a. Pelanggan keliru mengkomunikasikan jasa yang diinginkan
- b. Miskomunikasi rekomendasi mulut ke mulut
- c. Kinerja dan sikap karyawan jasa yang buruk
- d. Miskomunikasi penyedia jasa oleh pesaing

Diantara beberapa faktor penyebab tersebut, ada yang bisa dikendalikan oleh penyedia jasa. Dengan demikian, penyedia jasa bertanggung jawab untuk meminimumkan miskomunikasi dan misinterpretasi yang mungkin terjadi dan menghindarinya dengan cara merancang jasa dan mudah dipahami dengan jelas. Dengan hal ini, penyedia jasa harus mengambil inisiatif agar ia dapat memahami dengan jelas intruksi kebutuhan dari pelanggan dan pelanggan mengerti benar apa yang akan diberikan.

Sebelum menggunakan suatu jasa, pelanggan sering memiliki empat skenario jasa yang berbeda (dalam benaknya) mengenai apa yang akan dialaminya, yaitu jasa ideal, jasa yang diantisipasi/diharapkan, jasa yang selayaknya diterima, jasa minimum yang dapat ditoleransi. Kepuasan pelanggan bisa diharapkan dari keempat skenario tersebut. Sebagaimana telah dijelaskan, harapan membentuk kepuasan apabila “jasa minimum yang dapat ditoleransi”, yang diharapkan ternyata sama dengan atau bahkan melampaui harapan tersebut, maka akan timbul kepuasan. Sebaliknya, jika yang diharapkan tersebut tidak terpenuhi maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.

2. Strategi Kepuasan Pelanggan

³⁶M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, hlm, 69.

Upaya mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Bahkan Muide dan Cottam (1993) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai sekalipun hanya untuk sementara waktu. Namun, upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Pada prinsipnya, strategi kepuasan pelanggan akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan sebuah lembaga.

Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, antara lain:³⁷

a. Strategi *superior customer service*

Yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan lembaga lain. Dalam hal ini perpustakaan harus memberikan pelayanan yang lebih baik dari pada pelayanan perpustakaan yang ada disekitarnya. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, lembaga dapat mengembangkan *augmented service* terhadap *core service*-nya, misalnya dengan merancang garansi tertentu dengan memberikan pelayanan transaksi yang baik. Pelayanan purna transaksi ini harus pula menyediakan media yang efisien dan efektif untuk menangani keluhan. Meskipun hanya membiarkan konsumen melepaskan emosinya, itu sudah cukup baik, minimal persepsi terhadap kepuasan dan kewajiban akan mengingat jika lembaga mengakui kesalahannya dan menyampaikan permohonan maaf, serta memberikan semacam ganti rugi yang berharga bagi konsumen.

b. Strategi *unconditional service guarantees* atau *extraordinary guarantees*

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan pada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu jasa dan kinerja lembaga. Selain itu juga akan

³⁷Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005), hlm. 134-141.

meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari pada sebelumnya.

Garansi atau jaminan mutlak dirancang untuk meringankan risiko/kerugian pelanggan. Garansi tersebut menjanjikan kualitas prima dan kepuasan pelanggan, sehingga memaksa lembaga untuk memberikan yang terbaik dan meraih loyalitas pelanggan. Fungsi utama garansi adalah untuk meminimalisir rasa kecewa para pelanggan atas segala sesuatu yang diberikan oleh lembaga yang bersangkutan.

Suatu garansi yang baik harus memenuhi beberapa kriteria, diantaranya adalah:

- 1) Realistis dan dinyatakan secara spesifik
- 2) Sederhana, komunikatif, dan mudah dipahami
- 3) Tidak membebani pelanggan dengan syarat-syarat yang berlebihan
- 4) Berfokus pada kebutuhan pelanggan
- 5) Memberikan standar kinerja yang jelas

c. Strategi penanganan keluhan yang efisien

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas, manfaat lainnya antara lain:

- 1) Penyedia jasa memperoleh kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungan dengan pelanggan yang kecewa
- 2) Penyedia jasa bisa terhindar dari publistas negatif
- 3) Penyedia jasa akan mengetahui aspek-aspek yang perlu dibenahi dalam pelayanannya pada saat ini
- 4) Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah operasinya
- 5) Pegawai dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih baik

Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Langkah ini merupakan langkah yang sangat penting, karena menentukan efektivitas langkah-langkah selanjutnya. Sumber masalah ini

perlu diatasi dan ditindaklanjuti agar dimasa mendatang tidak timbul masalah yang sama.

Ketidakpuasan bisa semakin besar apabila pelanggan yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan baik. Yang penting bagi pelanggan adalah bahwa pihak lembaga harus menunjukkan rasa perhatian, keprihatinan, dan penyesalan terhadap kecewanya pelanggan dan berusaha memperbaiki situasi. Oleh karena itu para karyawan/pegawai perlu dilatih dan diberdayakan untuk mengambil keputusan dalam rangka menangani situasi-situasi seperti itu.

Ada empat aspek penting dalam penanganan keluhan, yaitu sebagai berikut:³⁸

- 1) Empati pada pelanggan yang marah
- 2) Kecepatan dalam penanganan keluhan
- 3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan
- 4) Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan

Jika aspek penting tersebut diatas dilaksanakan dengan baik maka para pelanggan tidak timbul kekecewaan yang lain.

d. Strategi peningkatan kinerja lembaga

Hal ini meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara terus menerus dan berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, *salesmanship*, dan *public relation* kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan kedalam sistem penilaian prestasi karyawan.

e. Menerapkan *Quality Function Deployment (QFD)*

QFD yaitu praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan.³⁹ QFD dapat didefinisikan sebagai suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan

³⁸M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa terpadu (Total Service Management)*, hlm. 132.

³⁹Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, hlm. 141.

dan menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan itu kedalam kebutuhan teknis yang relevan, dimana masing-masing area fungsional dan level organisasi dapat mengerti dan bertindak.

QFD apabila diterapkan secara tepat akan memberikaan hasil-hasil sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan efektivitas komunikasi diantara departemen-departemen
- 2) Kebutuhan pelanggan dibawa melalui proses langsung ke operasional
- 3) Lebih sedikit perubahan-perubahan sistem yang terjadi
- 4) Meningkatnya kualitas sistem
- 5) Rendahnya biaya yang digunakan
- 6) Hemat waktu
- 7) Identifikasi dan penyelesaian kembali dari kebutuhan-kebutuhan yang bertentangan dari berbagai pelanggan.⁴⁰

Pekerjaan dari tim QFD adalah mendengarkan suara dari pelanggan. Isu-isu utama dalam suara pelanggan adalah:

- 1) Memikirkan kebutuhan dan keinginan pelanggan
- 2) Sebagai titik awal untuk merancang produk dan proses operasional
- 3) Berfokus dan mengendalikan proses
- 4) Harus dimonitor secara terus menerus
- 5) Memberikan basis untuk pengukuran kritis.

E. Rumusan Hipotesis

Sebelum hipotesis dirumuskan, kiranya perlu dijelaskan terlebih dahulu mengenai pengertian hipotesis. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah tersebut telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.⁴¹ Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

⁴⁰ Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, (Jakarta: Gramedia, 2008), Hlm. 42

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2008), hlm. 64.

Adapun hipotesis yang peneliti ajukan dalam penelitian ini adalah “ada pengaruh yang signifikan antara layanan perpustakaan dengan sistem otomasi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa”.