

# PENINGKATAN MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DENGAN SISTEM OTOMASI (Upaya Pelayanan Terhadap Pengguna Perpustakaan)

Oleh:

**M. Hadi Purnomo**

(Email: hadipurnomo@gmail.com)

## ABSTRAK

Peningkatan pelayanan perpustakaan merupakan hal yang sangat penting ini berdampak pada perlu adanya peningkatan layanan perpustakaan dengan sistem otomasi agar dapat menghasilkan tingkat layanan yang maksimal. Sumber daya manusia (SDM Pustakawan) yang dimiliki perpustakaan hendaknya adalah orang-orang yang memiliki latar pendidikan ilmu perpustakaan dengan jumlah pustakawan disesuaikan dengan kebutuhan perpustakaan, karena hal ini akan sangat berpengaruh pada sistem kerja yang berlangsung. Keberadaan pustakawan ini akan sangat mendukung terciptanya perpustakaan yang bermanfaat dan menunjang kemajuan pendidikan dan tercapainya tujuan pendidikan nasional.

**Key Word:** *Manajemen Perpustakaan, sistem otomasi.*

## PENDAHULUAN

Sebuah lembaga pendidikan dapat dikatakan maju tidak hanya dilihat dari aspek banyaknya peserta didik atau mahasiswanya saja. Akan tetapi bisa dilihat dari berbagai sudut pandang. Salah satunya adalah aspek mahasiswa yang menghargai ilmu. Tentunya ilmu itu dapat diperoleh dari jalur pendidikan baik formal maupun nonformal. Ilmu dapat diperoleh dan menyebarluas melalui suatu media. Salah satu medianya adalah buku. Dimana buku dapat mengubah pemikiran seseorang. Misalnya dari tidak tahu menjadi tahu. Selain itu, dalam bahasa hiperbolanya, buku merupakan jendela dunia. Tentunya sebelum adanya perkembangan teknologi masa kini misalnya (*internet*). keberadaan buku erat kaitannya dengan dunia pendidikan.

Kemajuan dunia pendidikan dan meningkatnya minat membaca dikalangan mahasiswa harus ditunjang dengan fasilitas yang memadai. Salah satu unsur penunjang yang paling penting dalam dunia pendidikan adalah keberadaan sebuah perpustakaan. Perpustakaan adalah kumpulan buku atau bangunan fisik tempat

buku dikumpulkan, disusun menurut sistem tertentu untuk kepentingan pemakai.<sup>1</sup> Pandangan tersebutlah yang difahami oleh masyarakat umum. Akan tetapi keberadaan perpustakaan tidak hanya sebatas itu, sejatinya perpustakaan mempunyai komponen yang lebih kompleks untuk dapat eksis dan diminati oleh pengunjungnya. Perpustakaan di era modern ini sudah semestinya lepas dari kungkungan pemikiran maupun anggapan klasik bahwa perpustakaan hanya sebagai gudangnya buku. Untuk waktu yang sangat lama, buku menjadi sumber daya pengetahuan yang utama, yang dihimpun oleh perpustakaan. Hal ini terjadi karena posisi perpustakaan dianggap hanya sebagai tempat penyimpanan saja, dan ternyata hingga abad modern anggapan yang demikian masih belum bisa dihilangkan.

Sering terdengar ungkapan bahwa dunia dewasa ini berada dalam era informasi. Pandangan demikian memang benar karena seperti kita ketahui dari salah satu fenomena yang dewasa ini sudah mendunia dan berlangsung dengan kesempatan yang sangat tinggi ialah perkembangan dan berbagai terobosan dibidang teknologi informasi. Aplikasi pada dunia nyata pun sudah sangat beragam, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak ada lagi segi kehidupan dan penghidupan yang tidak disentuh oleh informasi. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi sesungguhnya dapat dijadikan kendaraan bagi perpustakaan untuk menyajikan berbagai informasi yang dikelolanya kepada pemustaka secara maksimal. Karena teknologi informasi ini menjanjikan kecepatan, ketepatan, dan keakuratan dalam akses informasi.

Memang bukan sesuatu hal yang buruk atau bahkan dilarang jika tetap mengelola perpustakaan dengan cara konvensional. Terdapat beberapa hal yang perlu dipertimbangkan, mengapa perpustakaan itu dalam konteks kekinian perlu adanya sistem otomasi. Ketika bahan bacaan semakin meningkat jumlahnya, maka pengelolaannya pun dituntut semakin baik, terutama dalam hal kecepatan pelayanan. Maka otomasi perpustakaan menjadi jawaban dari masalah ini. Dengan otomasi, disamping dapat mengelola bahan bacaan dengan lebih baik, dapat pula menjadi media temu kembali yang cepat dan akurat.

Ketika kita membicarakan persoalan puas dan tidak puas bukan hanya terletak pada sistem yang digunakan pada sebuah lembaga tersebut, akan tetapi banyak faktor lain yang dapat mendukung tercapainya sebuah kepuasan. Di antaranya adalah kinerja SDM yang baik, lingkungan dan ruangan yang nyaman,

---

<sup>1</sup>Syihabuddin Qalyubi, dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Fakultas Adab IAIN Sunan Kalijaga, 2003), hlm. 4.

barang/produk yang dibutuhkan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen/pengguna jasa, dll. Namun pada kesempatan kali ini peneliti hanya akan membahas aspek kepuasan jika dilihat dari sistem otomasi perpustakaan yang diterapkan oleh perpustakaan.

## PEMBAHASAN

### 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.*"<sup>2</sup> Manajemen berarti mengorganisasikan, mengendalikan, mengontrol, dan pelangsungan sesuatu urusan.

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.<sup>3</sup> 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.<sup>4</sup>

---

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

<sup>3</sup>T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2003), hlm. 11.

<sup>4</sup>Ara Hidayat dan Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip dan Aplikasi Dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, (Bandung: Pustaka Educa, 2010), hlm. 3.

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.

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُمْ بُيُوتٌ مَّرصُوصَةٌ

*Artinya: "Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang di jalan-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 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. 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.

### 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 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.<sup>5</sup>

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.<sup>6</sup>

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.

---

<sup>5</sup>Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 249.

<sup>6</sup>Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Pinus Book Publisher, 2007), hlm. 23.

Demikian pula dalam penyusunan perencanaan perlu dipikirkan tentang sistem yang akan diberlakukan di perpustakaan, misalnya tentang sistem 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"*<sup>7</sup> 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.

---

<sup>7</sup> Henry L. Sisk, *Prinsiples Of Management (A System Approach To The Management Process)*, (Philippine: South-Western Publishing Company, 1969), hlm. 100.

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. Kejadiannya 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.<sup>8</sup>

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 maupun 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.

---

<sup>8</sup> Sulistia dkk, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Universitas Terbuka, Depdikbud, 1995), hlm. 27-28

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:<sup>9</sup>

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.

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

---

<sup>9</sup>Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*, (Yogyakarta: GAMA MEDIA, 2008), hlm, 277.

menemui kesuksesan apabila dikelola kepada selain ahlinya. Hal ini sesuai dengan sabda Nabi Muhammad SAW yang artinya:

" *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).<sup>10</sup>*

Bisa dibayangkan jika perpustakaan tidak memiliki pustakawan yang profesional, maka pengelolaanya tidak akan sebaik seperti perpustakaan yang memiliki pustakawan yang profesional. Ketidaksiuksesan 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 merupakan tanggung jawab pimpinan perpustakaan, dan peran seorang pemimpin diperlukan dalam mendorong staf yang dipimpinya.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pelaksanaan tugas, kekuasaan, dan tanggung jawab dalam perpustakaan perlu adanya pengawasan, yang pada umumnya merupakan *coercion* atau *compelling*

---

<sup>10</sup> Al-Buhari dan Al-Sindi, *Shahih Bukhari Bihasiyat Al-Imam Al-Sindi*, (Lebanon: Dar Al-Kotob Al-ilmiah 2008), hlm. 2-3.

artinya proses yang bersifat memaksa agar kegiatan pelaksanaan dapat disesuaikan dengan rencana.<sup>11</sup>

*Good control is that one that was already built in a program planned.*<sup>12</sup> 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.

e. Evaluasi (*Evaluating*)

Evaluasi adalah pembuatan pertimbangan menurut suatu perangkat kriteria yang disepakati dan dapat dipertanggungjawabkan.<sup>13</sup> 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.

---

<sup>11</sup> Nanang Fatah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), hlm.102.

<sup>12</sup>Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Shariah Principles On Management Inpractice*, (Jakarta: Gema Insani, 2006), hlm. 179.

<sup>13</sup>Nanang Fatah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 107.

- 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.
- 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:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

*Arinya : "Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri". (Q.S. Ar-Ra'd: 11)<sup>14</sup>*

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:<sup>15</sup>

- a. Fungsi Informasi perpustakaan menyediakan berbagai informasi yang meliputi bahan tercetak, terekam, maupun koleksi lainnya.
- 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

---

<sup>14</sup> Soenarjo, S.H., *Al-Qur'an dan Terjemah*, hlm, 371.

<sup>15</sup> Darmono, *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan sekolah*, (Jakarta: PT Grasindo, 2004), Hlm. 3-4.

M. Hadi Purnomo

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.

## **Sistem Otomasi Pada Perpustakaan**

### **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 akses 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.

Otomasi Perpustakaan adalah sebuah proses pengelolaan perpustakaan dengan menggunakan bantuan teknologi informasi (TI).<sup>16</sup> Sistem Otomasi

---

<sup>16</sup> A. Dwi Yoga, *Otomasi Perpustakaan*, (Semarang: PSKP XV UNIKA, 2010), hlm. 2

Perpustakaan atau *Library Automation System* adalah software yang beroperasi berdasarkan pangkalan data untuk mengotomasi 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.<sup>17</sup> 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.

### **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, 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

---

<sup>17</sup> Wahyu Supriyanto dan Ahmad Muhsin, *Teknologi Informasi Perpustakaan (Strategi Perancangan Perpustakaan Digital)*, (Yogyakarta: Kanisius, 2008), hlm. 14

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*.<sup>18</sup> *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* inidigunakan untuk mengidentifikasi jenis buku yang dipinjam oleh seorang peminjam atau jenis barang lainnya yang ditransaksikan.

### **Manfaat Sistem Otomasi Perpustakaan**

Otomasi perpustakaan dengan menerapkan kemajuan TI akan memberikan manfaat:<sup>19</sup>

- 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

### **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:

---

<sup>18</sup> Lucy A. Tedd, *An Introduction To Computer-Based Library Systems*, (England: John Wiley & Sons Ltd, 1993), hlm. 25

<sup>19</sup> Wahyu Supriyanto dan Ahmad Muhsin, *Teknologi Informasi Perpustakaan (Strategi Perancangan Perpustakaan Digital)*, hlm. 23.

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 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.<sup>20</sup> 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*).<sup>21</sup> 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

---

<sup>20</sup> Sulistio Basuki, Teknik dan Jasa Dokumentasi, (Jakarta: Gramedia, 1992), hlm. 123.

<sup>21</sup> Aji Supriyanto, *Pengantar Teknologi Informasi*, (Jakarta: Salemba Infotek, 2005), hlm,

sekumpulan instruksi yang memungkinkan sistem komputer melaksanakan pengolahan. Tanpa perangkat lunak, perangkat keras tidak ada gunanya.<sup>22</sup> 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 otomasi 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.

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

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

---

<sup>22</sup> Sulistio Basuki, Teknik dan Jasa Dokumentasi, hlm. 127

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.

### **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.<sup>23</sup> Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.<sup>24</sup> 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.<sup>25</sup>

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

---

<sup>23</sup> Vincent Gaspers, *Total Quality Management*, (Jakarta: Gramedia, 2008), hlm. 33.

<sup>24</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 48.

<sup>25</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa terpadu (Total Service Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 104.

- 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 penyedia. 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 parapelanggan. 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.<sup>26</sup> 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

---

<sup>26</sup>M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, hlm, 69.

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.

## KESIMPULAN

Upaya mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Bahkan Muide dan Cottam 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 (SDM).

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji Supriyanto, *Pengantar Teknologi Informasi*, Jakarta: Salemba Infotek, 2005
- Ara Hidayat dan Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip dan Aplikasi Dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, Bandung: Pustaka Educa, 2010.
- Al-Buhari dan Al-Sindi, *Shahih Bukhari Bihasiyat Al-Imam Al-Sindi*, Lebanon: Dar Al-Kotob Al-ilmiyah 2008
- A Dwi Yoga, *Otomasi Perpustakaan*, Semarang: PSKP XV UNIKA, 2010
- Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Shariah Principles On Management Inpractice*, Jakarta: Gema Insani, 2006.
- T. Hani Handoko, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 2003.
- Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.

M. Hadi Purnomo

Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, Yogyakarta: Pinus Book Publisher, 2007.

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

Sulistia dkk, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, Universitas Terbuka, Depdikbud, 1995.

Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*, (Yogyakarta: GAMA MEDIA, 2008

Nanang Fatah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006

Darmono, *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan sekolah*, Jakarta: PT Grasindo, 2004

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

Lucy A. Tedd, *An Introduction To Computer-Based Library Sitems, England: John Wiley & Sons Ltd*, 1993

Wahyu Supriyanto dan Ahmad Muhsin, *Teknologi Informasi Perpustakaan Strategi Perancangan Perpustakaan Digital*.

Sulistio Basuki, *Teknik dan Jasa Dokumentasi*, Jakarta: Gramedia, 1992

Syihabuddin Qalyubi, dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Fakultas Adab IAIN Sunan Kalijaga, 2003.

Vincent Gaspers, *Total Quality Management*, Jakarta: Gramedia, 2008.

M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.