

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DALAM  
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN  
DI PERPUSTAKAAN IAIN KEDIRI**

**SKRIPSI**



Oleh :

**NALA ROHMATUL 'AZZA**

**9.324.035.19**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI  
JULI 2023**

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DALAM  
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN  
DI PERPUSTAKAAN IAIN KEDIRI  
SKRIPSI**

Diajukan Kepada

Institut Agama Islam Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyesuaikan program

Sarjana Pendidikan (S.Pd.)

Oleh

**NALA ROHMATUL 'AZZA**

**9.324.035.19**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI  
JULI 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DALAM  
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN  
DI PERPUSTAKAAN IAIN KEDIRI

NALA ROHMATUL 'AZZA

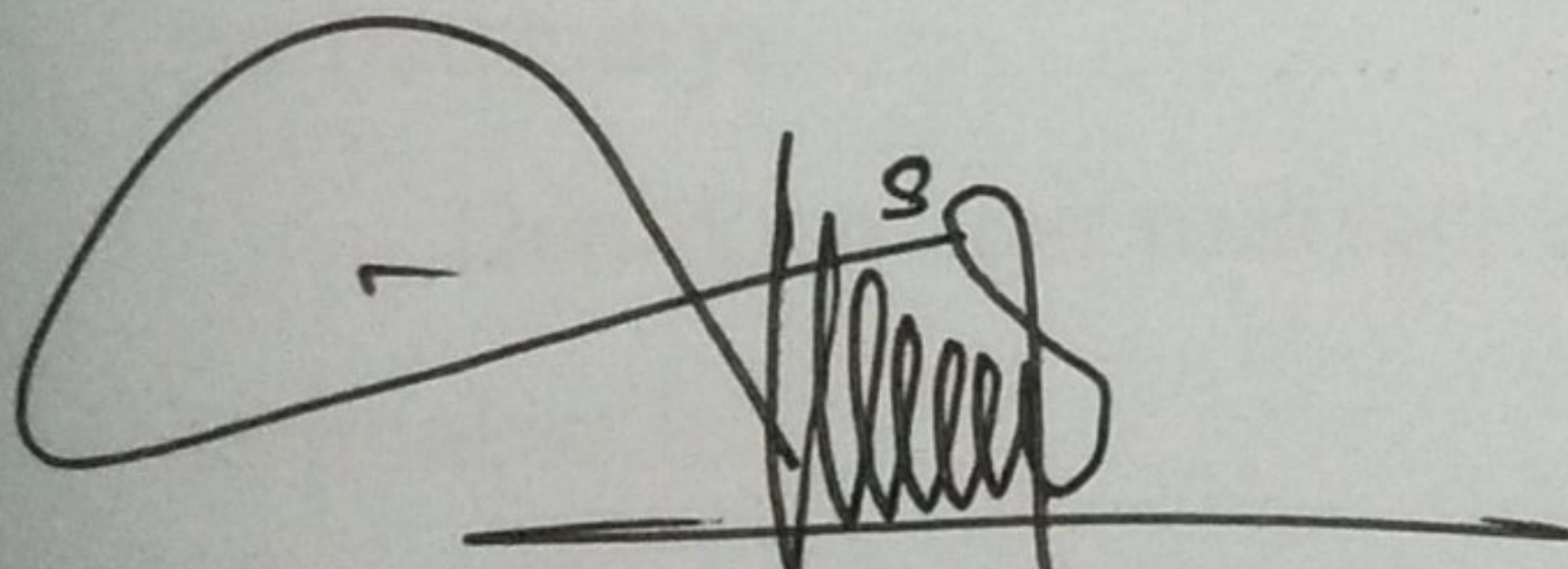
NIM. 9.324.035.19

Kediri, 19 Juni 2023

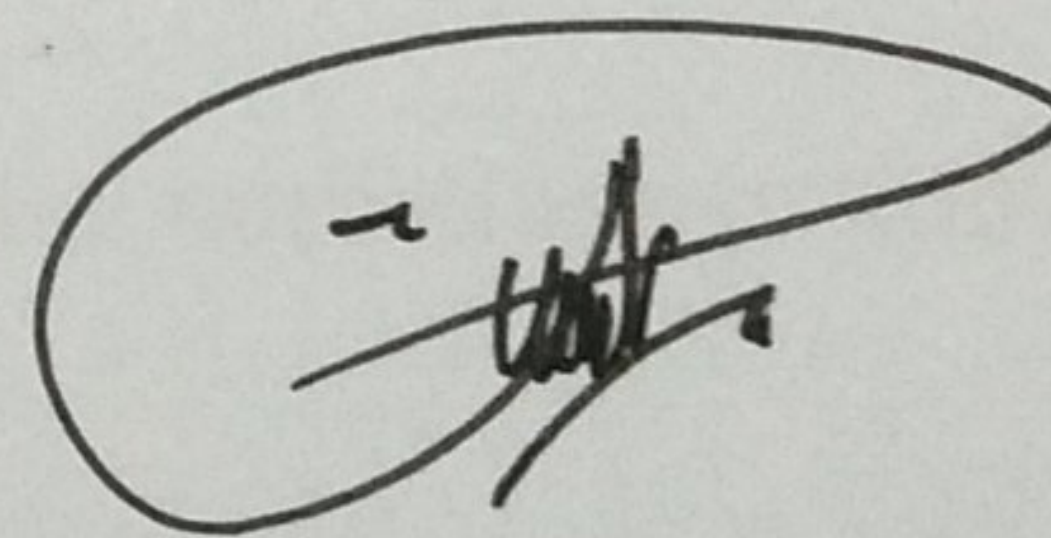
*Disetujui oleh :*

Pembimbing I

Pembimbing II



Moh. Zainal Fanani M. Pd. I  
NIP. 197406202011011001



Puspoko Ponco Ratno, M.T.  
NIP. 198501112019031003

## NOTA KONSULTAN

Kediri, 19 Juni 2023

Lampiran : -

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak/Ibu Dekan Fakultas Tarbiyah  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo  
Kediri

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Bersama ini kami kirimkan skripsi mahasiswa :

Nama : NALA ROHMATUL 'AZZA

NIM : 932403519

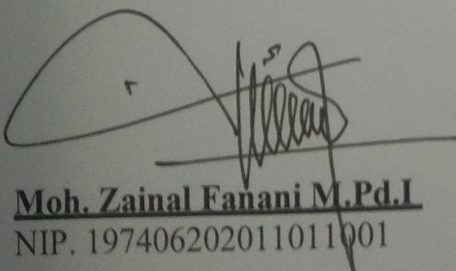
Judul : PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)*  
DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI  
PERPUSTAKAAN IAIN KEDIRI.

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 6 Juli 2023, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum adanya terimakasih atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

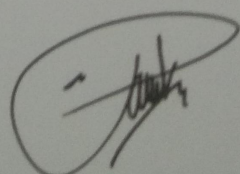
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



**Moh. Zainal Fanani M.Pd.I**  
NIP. 197406202011011001

Pembimbing II



**Puspoko Ponco Ratno. M.T.**  
NIP. 198501112019031003

HALAMAN PENGESAHAN

PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DALAM  
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN  
DI PERPUSTAKAAN IAIN KEDIRI

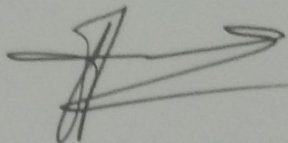
NALA ROHMATUL 'AZZA  
NIM. 9.324.035.19

Telah diajukan didepan sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
pada tanggal 6 Juli 2023

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

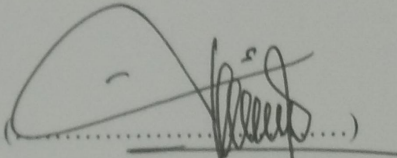
Prof. Dr. Hj. Munifah, M.Pd.  
NIP. 197004121994032006



(.....)

2. Penguji I

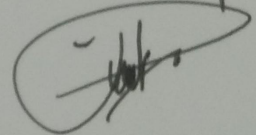
Moh Zainal Fanani, M.Pd.I  
NIP. 197406202011011001



(.....)

3. Penguji II

Puspoko Ponco Ratno, M.T.  
NIP. 198501112019031003



(.....)

Kediri, 14 Juli 2023

Dekan Fakultas Tarbiyah



Prof. Dr. Hj. Munifah, M.Pd.  
NIP. 197004121994032006

## **HALAMAN MOTTO**

**“Libraries are terrible at building collections, good libraries ar building services,  
great libraries at building community”.**

**“Perpustakaan yang buruk dalam membangun koleksi, perpustakaan yang baik  
dalam membangun layanan, perpustakaan yang hebat dalam membangun  
komunitas”.**

**R. David Lankes**

## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan petunjuk dan kemudahan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Karya sederhana ini penulis persembahkan untuk :

1. Keluarga besar dari penulis, terutama kepada kedua orang tua penulis Bapak Gunari dan Ibu Istiqomah tercinta yang senantiasa memberikan dukungan doa dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Dosen pembimbing Bapak Moh. Zainal Fanani, M.Pd.I. dan Bapak Puspoko Ponco Ratno M.T. yang selalu memberikan bimbingan kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Keluarga besar perpustakaan IAIN Kediri yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian di perpustakaan dan dengan memberikan ruang serta dukungan untuk penulis selama melakukan penelitian karya tulis ini.
4. Fatma Dwi Febriana, Septin Miftakul, dan Roddyana Oktavianti yang telah menjadi partner setia dalam bimbingan maupun mengerjakan skripsi.
5. Serta teman-teman kost penulis : Naimah, Rif'atul Mardiyah, Rima puji Savana yang senantiasa memberi dukungan maupun motivasi kepada penulis.
6. Dan semua teman-teman penulis seperjuangan prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI), serta teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Almamater penulis IAIN Kediri sebagai tempat dalam menuntut ilmu penulis.

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NALA ROHMATUL 'AZZA

NIM : 932403519

Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

Fakultas : TARBIYAH

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi baik sebagian ataupun seluruhnya maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 19 Juni 2023

TTD



Nala Rohmatul 'Azza



## ABSTRAK

**Nala Rogmatul ‘Azza**, 932403519, Pembimbing : Moh. Zainal Fanani, M. Pd. dan Puspoko Ponco Ratno, M.T. *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Perpustakaan IAIN Kediri*. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri, 2023.

**Kata Kunci** : Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM), Mutu Pelayanan Perpustakaan.

*Customer relationship management* (CRM) adalah suatu jenis manajemen yang secara khusus membahas teori mengenai penanganan hubungan antara organisasi perpustakaan dengan pemustaka yang tujuannya meningkatkan nilai perpustakaan dimata para pemustakanya. Dalam *Customer relationship management* (CRM) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam meningkatkan mutu pelayanan di perpustakaan, beberapa indikator yang terdapat dalam *Customer Relationship Management* (CRM) yaitu Sumber daya manusia (SDM), proses *Customer Relationship Management* (CRM) yang diaplikasikan perpustakaan dan teknologi yang digunakan. Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan IAIN Kediri dengan fokus penelitian : peranan SDM (*people*) dalam *Customer relationship management* (CRM) untuk meningkatkan mutu pelayanan di perpustakaan; proses (*process*) dalam *Customer relationship management* (CRM) untuk meningkatkan mutu pelayanan di perpustakaan; peranan teknologi (*technology*) dalam *Customer relationship management* (CRM) untuk meningkatkan mutu pelayanan di perpustakaan.

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan kualitatif. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian studi kasus, teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dengan melakukan proses reduksi data, proses penyajian data, dan proses menarik kesimpulan/verifikasi. Teknik pengecekan keabsahan data dengan kriteria : keabsahan konstruk (konsep), keabsahan internal, keabsahan eksternal, dan keajegan.

Hasil penelitian ini yaitu penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam meningkatkan mutu pelayanan di perpustakaan IAIN Kediri adalah (1) peranan SDM dalam CRM di perpustakaan IAIN Kediri sudah cukup baik, meliputi dari cara perpustakaan merekrut staf atau pegawainya dan dari sikap staf atau pegawai perpustakaan dalam melayani, (2) proses dalam CRM di perpustakaan IAIN Kediri meliputi melakukan penyurveian secara rutin dalam bentuk pengumpulan judul buku atau judul ebook yang diadakan perpustakaan, melakukan pengelompokan anggota perpustakaan, melakukan berbagai penyampaian informasi melalui media sosial yang dimiliki perpustakaan, dan sebagainya. (3) peranan teknologi dalam CRM di perpustakaan IAIN Kediri meliputi melakukan teknologi untuk membantu pelaksanaan tugas serta tujuan perpustakaan dan menggunakan sistem informasi manajemen perpustakaan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta nikmat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi agung Muhammad SAW yang telah membimbing umutnya dari zaman kegelapan menuju ke zaman yang terang benderan. Dengan berjudul “Penerapan *CustomerRelationship Management (CRM)* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Perpustakaan IAIN Kediri”.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa ada dukungan baik berupa normal, nasihat, dan materi dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang teramat banyak dan tak terhingga, kepada :

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Dekan Fakultas Tarbiyah Prof. Dr. Hj. Munifah, M.Pd., beserta staf karyawan atas segala kebijaksanaannya.
3. Bapak Dr. Untung Khoiruddin, M.Pd.I., selaku Ketua Prodi Studi Manajemen Pendidikan Islam.
4. Bapak Moh. Zainal Fanani, M.Pd.I., selaku dosen pembimbing I dan Bapak Puspoko Ponco Ratno, M.T., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan, do’a dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Komarudin, S.Ag., SS., M.Hum. selaku kepala perpustakaan IAIN Kediri, Bapak Muhamad Hamim, S. Kom. selaku staf perpustakaan IAIN Kediri, dan Ibu

Veryza Aulia Adhani selaku staf administrasi dan humas perpustakaan IAIN Kediri yang telah berpartisipasi membantu kelancaran selama penelitian.

Penulis berusaha sekuat tenaga untuk menyelesaikan skripsi ini semaksimal mungkin, akan tetapi kami juga tidak mengelak bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak senantiasa kami harapkan untuk menyempurnakan pembuatan skripsi ini dimasa mendatang. Peneliti berharap semoga Allah SWT senantiasa memberikan ridha-Nya sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak umumnya dan menulis khususnya.

Kediri, 19 Juni 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBARAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA KONSULTAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Definisi Konsep.....	8
F. Penelitian Terdahulu .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>20</b>
A. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	20
1. Pengertian <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	20
2. Tujuan dan Manfaat <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	24
B. Mutu Pelayanan Perpustakaan .....	28
C. Penerapan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> di Perpustakaan .....	34
1. SDM ( <i>People</i> ) .....	34
2. Proses ( <i>Process</i> ).....	36
3. Teknologi ( <i>Technology</i> ).....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>45</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45
B. Kehadiran Peneliti.....	46
C. Lokasi Penelitian.....	46

D. Data dan Sumber Data .....	46
E. Prosedur Pengumpulan Data .....	48
F. Analisis Data .....	49
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	51
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
A. Paparan Data .....	55
1. Peranan SDM ( <i>People</i> ) dalam <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di Perpustakaan IAIN Kediri .....	55
2. Proses ( <i>Process</i> ) dalam <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di Perpustakaan IAIN Kediri .....	61
3. Peranan Teknologi ( <i>Technology</i> ) dalam <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di Perpustakaan IAIN Kediri.....	79
B. Temuan Penelitian.....	83
1. Peranan SDM ( <i>People</i> ) dalam <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di Perpustakaan IAIN Kediri .....	83
2. Proses ( <i>Process</i> ) dalam <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di Perpustakaan IAIN Kediri .....	84
3. Peranan Teknologi ( <i>Technology</i> ) dalam <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di Perpustakaan IAIN Kediri.....	86
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>88</b>
A. Peranan SDM ( <i>People</i> ) dalam <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di Perpustakaan IAIN Kediri .....	88
B. Proses ( <i>Process</i> ) dalam <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di Perpustakaan IAIN Kediri .....	88
C. Peranan Teknologi ( <i>Technology</i> ) dalam <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di Perpustakaan IAIN Kediri.....	93
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>96</b>
A. Kesimpulan .....	96
B. Saran .....	98

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>101</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>120</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 2.1 Peran dan Tanggung Jawab Staf Perpustakaan .....	57
Tabel 4.1 Daftar Rekap Jumlah Kegiatan Mengikuti PKB .....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Layanan Pengcheck Lock Ketika Masuk Ke Perpustakaan .....	57
Gambar 4.2 Link Kritik dan Saran untuk Pemustaka Perpustakaan IAIN Kediri.....	64
Gambar 4.3 Pelaksanaan Orientasi Pemustaka Baru Mahasiswa IAIN Kediri .....	67
Gambar 4.4 Kegiatan Seminar.....	67
Gambar 4.5 Perjanjian Kerjasama dengan Perpustakaan Syarif Hidayatulloh Jakarta .....	70
Gambar 4.6 Pengumuman Kegiatan Workshop di Perpustakaan IAIN Kediri .....	71
Gambar 4.7 Pemanfaatan Layanan Perpustakaan.....	74
Gambar 4.8 Layanan Buku Online di Perpustakaan IAIN Kediri.....	76
Gambar 4.9 Layanan Sirkulasi pada Peminjaman Buku .....	81
Gambar 4.10 Proses Peminjaman Buku secara Mandiri .....	83



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian .....	101
Lampiran 2 : Surat Balasan Penelitian .....	102
Lampiran 3 : Daftar Bimbingan.....	103
Lampiran 4 : Instrumen Penelitian .....	105
Lampiran 5 : Pedoman Wawancara.....	106
Lampiran 6 : Transkrip Hasil Wawancara .....	108
Lampiran 7 : Dokumentasi .....	119