

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, H. Buchari, 2018. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Asma Nurul Aulia, Nafisa, 2019. *Analisis Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan pada Minat Baca Pemustaka*. Tulungagung : Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi.
- Beni Ahmad Saebani, Afifuddin, 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Pustaka Setia.
- Buttle, Francis and Stan Maklan, 2015. *Customer Relationship Management Concept and Technologies*. New York : Routledge..
- Darmanto dan Wardaya, 2016. *Manajemen Pemasaran Untuk Mahasiswa, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah*. Yogyakarta : CV. Budi Utama.
- Hs, Lasa, 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta : Gama Media.
- J. Moleong , Lexy, 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- J. Setiadi, Nugroho, 2005. *Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta : Prenada Media.
- Kamaludin, dkk, 2019. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Citra Perpustakaan pada UPT Perpustakaan ITB*. Bandung : Jurnal Manajemen Komunikasi.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2019. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Kumar, V. dan W. Reinartz, 2012. *Customer Relationship Management*. Germany : Springer-Verlag GmbH.
- Lukas, Ade, 2001. *Customer Relationship Management , CRM Slide Presentation*. Jakarta : Ciptamaya.
- Mamang Sangadji, Etta, dan Sopiha, 2010. *Metodologi Penelitian-Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta : ANDI OFFSET.
- N. Sheth, Jagdish, 2008. *Customer Relationship Management Emerging Concepts, Tools and Applications*. New Delhi : McGraw Hill.
- Oesman, Yevis Marty, 2010. *Sukses Mengelola Marketing MIX, CRM, Customer Value, dan Customer Dependency (Kasus pada Pemasaran Shopping Center)*. Bandung : CV. Alfabeta.

- Peppers, Don and Martha Rogers, 2010. *Principles of Managing Customer Relationships*. New Jersey.
- Rahmah, Elva, dkk, 2019. *Manajemen Perpustakaan Penerapan TQM dan CRM*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Siahan, Hotlan, 2008. *Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Sarana Meraih Image Positif Untuk Perpustakaan*. Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi.
- Susilowati, Tri dan Agus Suryana, 2012. *Analisis Penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada Perpustakaan STMIK Pringsewu dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa*”, Lampung Jurnal Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi.
- Stantom dan Lamarto, 2007. *Prinsip Pemasaran Edisi Tujuh*. Jakarta : Erlangga.
- Teguh Sulistiyani, Ambar Teguh Sulistiyani, 2004. *Kemitraan dan Model-Model Pemberdayaan*. Yogyakarta : Gaya Media.
- Yahya, Yohannes, 2012. *Penerapan CRM pada Aplikasi Perusahaan Dagang Jakarta Selatan*. Jakarta : Jurnal Ilmiah Dosen Universitas Budi Luhur.
- Y.M. Sin, Leo, dkk, 2005 *CRM : Conceptualization and Scale Development*. European Journal of Marketing.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

SURAT IZIN PENELITIAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
FAKULTAS TARBIYAH**

Jalan Sunan Ampel No. 7, Kec. Ngronggo, Kota Kediri, Jawa Timur. Kode Pos 64127
Telepon (0354) 689282 | Website: www.iainkediri.ac.id

Nomor : B-1694/In.36/D2/PP.07.01.05/05/2023
Lamp. : -
Perihal : Permohonan Izin Riset / Penelitian

Kediri, 15 Mei 2023

Kepada
Kepala Perpustakaan IAIN Kediri
di Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat kami beritahukan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : NALA ROHMATUL `AZZA
NIM : 932403519
Semester : 8
Prodi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

Dalam rangka menyelesaikan studi dan menyusun skripsinya yang perlu melakukan penelitian lapangan. Untuk itu kami memohon agar mahasiswa yang bersangkutan diberi izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian di wilayah / lembaga yang menjadi wewenang Bapak / Ibu, dalam bidang-bidang yang terkait dengan judul skripsinya, yaitu :

"Implementasi Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Perpustakaan IAIN Kediri"

Mahasiswa yang melaksanakan riset/penelitian akan berkewajiban mentaati semua peraturan yang berlaku di lembaga/instansi tempat penelitiannya.
Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu. kami sampaikan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

a.n. Dekan Fakultas Tarbiyah,
Kepala Bagian Tata Usaha



MARHASAN, MM.
NIP. 196706012000031001

Sent To : rohmatulnala@gmail.com

SURAT BALASAN PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

Alamat : Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri (Kode Pos) 64127

Telp (0354)689282, Faks. 686654 Web : www.iainkediri.ac.id

Nomor Pokok Perpustakaan : 3571022B1014563

Nomor : B - 43 /In.36/U1/PP.06.01/06/2023

Lamp. : -

Hal : **Persetujuan Izin Riset / Penelitian**

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Tarbiyah

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Di-

tempat

Dengan hormat

Berdasarkan surat Saudara Nomor B-1694/In.36/D2/PP.07.01.05/05/2023 pada tanggal 15 Mei 2023 tentang Permohonan izin Riset / Penelitian dalam Menyusun tugas akhir / Skripsi, di perpustakaan IAIN Kediri, maka dengan ini kami ijinkan nama Mahasiswa yang tertera di bawah ini:

Nama : Nala Rohmatul 'Azza

NIM : 932403519

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Untuk melaksanakan Riset / Penelitian di Perpustakaan IAIN Kediri dengan mengikuti dan mematuhi aturan yang ada.

Demikian surat pemberian izin ini di buat, dan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Kediri, 14 Juni 2023
Kepala Perpustakaan
IAIN Kediri,


KOMARUDIN



Lampiran 3

DAFTAR BIMBINGAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI
FAKULTAS TARBIYAH**

Jalan Sunan Ampel No. 07, Kec. Ngronggo, Kota Kediri, Jawa Timur, Kode Pos 64127
Telpon. (0354) 689282 | Website: www.iainkediri.ac.id

DAFTAR KONSULTASI PENYELESAIAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nala Rohmatul 'Azza
 Nomor Induk Mahasiswa : 932403519
 Fakultas / Jurusan : Tarbiyah / Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
 Semester / Tahun Akademik : 08 / 2023
 Judul skripsi : Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Perpustakaan IAIN Kediri

No.	Tanggal Konsultasi	Catatan Dosen Pembimbing	Tanda Tangan
1.	01 Maret 2023	- Merubah format proposal menjadi format skripsi dengan mengacu pada buku pedoman KTI. - Mengembangkan lebih luas lagi teori CRM. - Menyiapkan instrumen penelitian.	
2.	29 Maret 2023	- Membenahi judul penelitian. - Membenahi penulisan.	
3.	05 April 2023	- Mencari dan mengembangkan teori CRM dengan lebih detail - Menyusun blueprint instrumen penelitian.	
4.	09 Mei 2023	- Menyusun pertanyaan untuk pedoman wawancara yang mengacu dalam indikator. - Melanjutkan pengambilan data di lapangan.	
5.	06 Juni 2023	- Menambahkan dan membenahi paparan data. - Memperbaiki temuan penelitian.	
6.	09 Juni 2023	- Perbaiki pada paparan data.	
7.	12 Juni 2023	- Menambahkan hasil temuan. - Menambahkan teori di pembahasan.	
8.	14 Juni 2023	- Memperbaiki kesimpulan dan saran. - Melengkapi lampiran-lampiran.	
9.	19 Juni 2023	Acc dan siap diujikan	

Kediri, 19 Juni 2023

DOSEN PEMBIMBING

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



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI
FAKULTAS TARBIYAH**

Jalan Sunan Ampel No. 07, Kec. Ngronggo, Kota Kediri, Jawa Timur, Kode Pos 64127
Telp. (0354) 689282 | Website: www.iainkediri.ac.id

DAFTAR KONSULTASI PENYELESAIAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nala Rohmatul 'Azza
Nomor Induk : 932403519
Mahasiswa
Fakultas / Jurusan : Tarbiyah / Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Semester / Tahun : 08 / 2023
Akademik
Judul skripsi : Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM)
dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Perpustakaan
IAIN Kediri

No.	Tanggal Konsultasi	Catatan Dosen Pembimbing	Tanda Tangan
1.	03 Maret 2023	Ubah format penelitian.	
2.	21 Maret 2023	Perbaiki penomoran sesuai KTI.	
3.	23 Mei 2023	Memperbaiki penulisan bab 1.	
4.	26 Mei 2023	Memperbaiki fokus penelitian dan problem permasalahan yang diangkat di skripsi.	
5.	19 Juni 2023	Perbaikan sistematika penulisan	
6.	20 Juni 2023	Perbaikan typo bab 1,2,3,4,5,6	
7.	20 Juni 2023	Perbaikan penulisan lampiran	
8.	21 Juni 2023	Acc dan siap diujikan	

Kediri, 21 Juni 2023
DOSEN PEMBIMBING

Puspoko Ponco Ratno, M.T
NIP. 198501112019031003

Lampiran 4

INSTRUMEN PENELITIAN

No.	Fokus Penelitian	Indikator	Teknik Pengumpulan	Sumber Data
1.	Bagaimana SDM (People)CRM (<i>Customer Relationship Management</i>) dalam meningkatkan mutu pelayanan di perpustakaan IAIN Kediri?	<ul style="list-style-type: none"> a. Struktur Organisasi, peran dan Tanggung jawab. b. Budaya perpustakaan. c. Prosedur d. Dan program change management secara menyeluruh. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Observasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Perpustakaan 2. Staf Perpustakaan 3. Pemustaka
2.	Bagaimana Proses CRM (<i>Customer Relationship Management</i>) dalam meningkatkan mutu pelayanan di perpustakaan IAIN Kediri?	<ul style="list-style-type: none"> a. Identifikasi. b. Diferensiasi. c. Kustomisasi. d. Berbagi informasi. e. Keterlibatan pemustaka. f. Kemitraan jangka panjang. g. Pemecahan masalah bersama. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Observasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Perpustakaan 2. Staf Perpustakaan 3. Pemustaka
3.	Bagaimana Technology CRM (<i>Customer Relationship Management</i>) dalam meningkatkan mutu pelayanan di perpustakaan IAIN Kediri?	<ul style="list-style-type: none"> a. Teknologi CRM (berbasis <i>Customer Relationship Management</i>) b. Otomatisasi pelayanan. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Observasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Perpustakaan 2. Staf Perpustakaan 3. Pemustaka

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pedoman Wawancara

1. Bagaimana Peranan SDM (*people*) CRM (*Customer Relationship Management*) dalam meningkatkan mutu pelayanan di Perpustakaan IAIN Kediri.
2. Proses (*Process*) CRM (*Customer Relationship Management*) dalam meningkatkan mutu pelayanan di Perpustakaan IAIN Kediri.
 - a. Bagaimana identifikasi yang dilakukan perpustakaan terhadap anggota perpustakaan?
 - b. Bagaimana diferensiasi yang dilakukan perpustakaan IAIN Kediri?
 - c. Bagaimana kustomisasi yang dilakukan perpustakaan IAIN Kediri?
 - d. Bagaimana perpustakaan IAIN Kediri memberikan berbagai informasi terhadap anggota perpustakaan?
 - e. Bagaimana perpustakaan IAIN Kediri melibatkan anggotanya dalam sebuah kegiatan?
 - f. Bagaimana perpustakaan IAIN Kediri menjalin kerjasama dengan anggotanya agar terwujudnya kemitraan jangka panjang?
 - g. Bagaimana perpustakaan IAIN Kediri memecahkan masalah secara bersama-sama?
3. Peranan Teknologi (*Technology*) CRM (*Customer Relationship Management*) dalam meningkatkan mutu pelayanan di Perpustakaan IAIN Kediri.
 - a. Bagaimana teknologi berbasis CRM yang diterapkan di perpustakaan IAIN Kediri?

b. Bagaimana otomatisasi layanan yang ada di perpustakaan IAIN Kediri?

B. Pedoman Observasi

1. Bagaimana peranan SDM dalam *customer relationship management* (CRM) untuk meningkatkan mutu pelayanan di perpustakaan IAIN Kediri.
2. Bagaimana proses dalam *customer relationship management* (CRM) untuk meningkatkan mutu pelayanan di perpustakaan IAIN Kediri.
3. Bagaimana peranan teknologi dalam *customer relationship management* (CRM) untuk meningkatkan mutu pelayanan di perpustakaan IAIN Kediri.

C. Pedoman Dokumentasi

1. Struktur organisasi perpustakaan
2. Daftar peran dan tanggung jawab staf perpustakaan
3. Prosedur administrasi persuratan locker
4. Prosedur pelayanan
5. Pengembangan Sumber Informasi dan koleksi repository Melalui media sosial terkait Perpustakaan
6. Kegiatan seminar
7. Kegiatan jum'at berkah dan doa bersama
8. Kegiatan rapat rutin awal tahun perpustakaan
9. Kegiatan layanan peminjaman buku secara mandiri
10. Daftar rekap jumlah kegiatan mengikuti PKB

Lampiran 6

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Nama : Komarudin, S.Ag., SS., M.Hum.

Jabatan : Kepala Perpustakaan

Hari/Tanggal : Senin, 22 Mei 2023

P : Bagaimana peranan SDM yang ada di perpustakaan IAIN Kediri?

J : Untuk SDM atau staf yang ada di Perpustakaan sendiri di pilih berdasarkan dengan prosedur, dimana beberapa persyaratan dan test keahlian yang harus dipenuhi misalnya mempunyai keahlian atau *skill*, mempunyai sikap yang jujur, disiplin, dan dapat bekerja secara individu dan tim, dan persyaratan-persyaratan yang lainnya

P : Bagaimana mengidentifikasi anggota yang dilakukan perpustakaan IAIN Kediri?

J : Perpustakaan secara rutin melakukan beberapa survei diantaranya survei kebutuhan informasi dan survei kebutuhan layanan. Survei kebutuhan informasi dalam bentuk pengumpulan judul buku atau judul *ebook* yang akan dikembangkan atau diadakan di Perpustakaan. Dengan survei ini perpustakaan berusaha untuk memenuhi kebutuhan pemustaka akan sumber informasi. Sehingga apa yang disediakan di Perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Begitu pula dengan survei kebutuhan layanan, perpustakaan membuka layanan baru sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Misalnya layanan literasi informasi untuk memenuhi kebutuhan pemustaka akan cara-cara mengakses koleksi perpustakaan.

P : Bagaimana diferensiasi yang dilakukan perpustakaan IAIN Kediri?

J : Diferensiasi dalam penerapan CRM yang kami lakukan salah satunya adalah perpustakaan melakukan pengelompokan setelah calon pemustaka mendaftar,

kemudian anggota perpustakaan akan dikelompokkan yang melalui pendataan di database perpustakaan. Yang dikelompokkan menjadi beberapa kategori, diantaranya : mahasiswa, mahasiswa skripsi, mahasiswa pasca, mahasiswa tesis, dosen, dan karyawan. Agar memudahkan kami dalam mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pemustaka-pemustaka tersebut. Selain itu juga anggota baru diberikan pengetahuan dasar tentang apa saja yang ada di perpustakaan dan bagaimana cara mengaksesnya, kegiatan tersebut dilakukan dengan nama orientasi perpustakaan. Selain itu perpustakaan juga memperbaiki sistem yang ada yaitu perpustakaan melakukan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik perhatian pemustaka, dengan dilakukannya perencanaan peningkatan literasi mahasiswa dengan layanan literasi atau klinik literasi secara berkesinambungan. Dan juga perpustakaan berupaya meningkatkan layanannya melalui perkembangan teknologi yang ada.

P : Bagaimana kustomisasi yang dilakukan perpustakaan IAIN Kediri?

J : Kustomisasi yang dilakukan perpustakaan IAIN Kediri ialah staff perpustakaan melakukan berbagai cara salah satunya mempromosikannya melalui *website*, *instagram*, *facebook*, *twitter* atau media sosial lainnya yang dimiliki perpustakaan IAIN Kediri. Selain itu perpustakaan IAIN Kediri juga menjalin hubungan dengan tim jurnalis atau mahasiswa KPI IAIN Kediri atau instansi luar lainnya untuk membuat video promosi/iklan yang berisikan mengenalkan perpustakaan agar dapat dikenal lebih luas dan menarik pengunjung dapat menjadi pemustaka perpustakaan IAIN Kediri.

P : Bagaimana berbagi informasi yang dilakukan perpustakaan IAIN Kediri?

J : Kami menginformasikan program atau layanan baru kepada seluruh anggota melalui *website* atau media sosial perpustakaan yang dimiliki perpustakaan IAIN Kediri dan kami melakukan survei kepada pemustaka untuk mengetahui kebutuhan pemustaka, baik itu kebutuhan layanan maupun kebutuhan sumber informasi atau buku.

P : Bagaimana keterlibatan anggota yang dilakukan perpustakaan IAIN Kediri?

J : Bagi kami Pemustaka sangat penting dalam penerapan CRM ini. Karena salah satu unsur keberhasilan sebuah kegiatan yaitu banyaknya peserta atau anggota perpustakaan yang berpartisipasi dalam setiap kegiatan perpustakaan. Salah satunya pemustaka melakukan kegiatan pemanfaatan koleksi dan layanan perpustakaan yaitu meminjam buku atau melakukan kegiatan belajar di perpustakaan.

P : Bagaimana kemitraan jangka panjang yang dilakukan perpustakaan IAIN Kediri?

J : Yaitu Perpustakaan menawarkan berbagai program layanan yang dapat membantu pemustaka dalam menyelesaikan studi mereka dan melakukan peningkatan layanan, baik layanan yang langsung berupa layanan penelusuran buku atau sumber informasi. Atau layanan yang bersifat tidak langsung misalnya dalam penambahan jam layanan, yang sebelumnya perpustakaan melakukan kegiatan istirahat siang dengan menutup perpustakaan. Namun saat ini Perpustakaan tetap buka dalam jam istirahat. Dengan melakukan piket layanan jam istirahat. Maka dari itu akan terciptanya jangka panjang karena dapat menguntungkan kedua belah pihak yaitu dengan pemustaka merasa puas akan layanan tersebut. Dan perpustakaan akan banyak yang pengunjungnya. Serta pemustaka dan

perpustakaan dapat melakukan kegiatan secara bersama dalam memenuhi kewajiban perpustakaan maupun kebutuhan para pemustaka.

P : Bagaimana pemecahan masalah bersama yang dilakukan perpustakaan IAIN Kediri?

J : Perpustakaan mempunyai beberapa hambatan dalam pelaksanaan CRM yaitu menghadapi karyawan kurang aktif dalam penerapan CRM. Mereka belum memahami tentang nilai dan manfaat dari penggunaan CRM. Dalam hal tersebut perpustakaan mengatasinya dengan memerlukan suatu perencanaan yang matang dan melibatkan semua pihak. Seluruh karyawan memerlukan pelatihan secara memadai dan selalu diadakan monitoring serta memperbaiki sistem yang ada. Dalam pemecahan masalah bersama tersebut. Perpustakaan memerlukan komitmen, pengelolaan yang efektif serta keterlibatan semua pihak yang terkait. Perpustakaan perlu mengetahui masalah yang dihadapi. Kemudian menetapkan tujuan yang jelas yang ingin dicapai. Setelah itu meninjau sistem yang ada. Setelah itu membuat perencanaan dan penerapannya membuat pelatihan dan melakukan monitoring dan evaluasi.

P : Bagaimana teknologi berbasis CRM yang ada perpustakaan IAIN Kediri?

J : Teknologi berbasis CRM yang digunakan ialah perpustakaan menerapkan sistem otomasi dalam melakukan pelayanan kepada pemustaka, yang bertujuan untuk membantu pelaksanaan tugas serta tujuan perpustakaan. salah satunya seperti layanan penelusuran koleksi buku, skripsi online atau repository, peminjaman mandiri, dan lain sebagainya.

P : Bagaimana otomatisasi layanan yang ada perpustakaan IAIN Kediri?

J : Otomatisasi layanan yang digunakan perpustakaan IAIN Kediri ialah sistem informasi Manajemen Perpustakaan. Dalam sistem tersebut memuat berbagai modul yang dapat membantu melakukan proses data kegiatan pelayanan mulai dari data koleksi, anggota dan pencatatan kegiatan transaksi perpustakaan. Dan sistem otomatisasi layanan tersebut sangatlah mempermudah staff dalam melakukan pelayanan di perpustakaan. Karena dengan sistem tersebut dapat membantu staff dalam melakukan pelayanan di perpustakaan.

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Nama : Muhamad Hamim S. Kom.

Jabatan : Staf Perpustakaan dibidang pelayanan khususnya dibidang TIK dan *website*

Hari/Tanggal : Kamis, 29 Mei 2023

P : Bagaimana struktur organisasi beserta peran dan tanggung jawab staf yang ada di perpustakaan IAIN Kediri?

J : Menurut saya SDM yang ada di perpustakaan IAIN Kediri sudah cukup baik dimana staf direkrut berdasarkan keahliannya masing-masing dan setiap staf akan mengikuti pelatihan minimal 4 kali selama 3 tahun

P : Bagaimana mengidentifikasi anggota yang dilakukan perpustakaan IAIN Kediri?

J :. Dari perpustakaan IAIN Kediri menyediakan layanan semacam po link (mengisi masukan/saran/kritik dalam kebutuhan pemustaka yang berupa link *google form*) tetapi layanan ini masih terbatas itu saja tidak banyak yang mengetahui, dan layanan ini ditunjukkan khusus dalam meningkatkan koleksi-koleksi yang ada di perpustakaan. Selain itu perpustakaan juga membuka layanan literasi informasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka akan cara mengakses koleksi perpustakaan.

P : Bagaimana diferensiasi yang dilakukan perpustakaan IAIN Kediri?

J : Dari perpustakaan diferensiasi yang dilakukan adalah menciptakan berbagai layanan yang dapat memenuhi semua kebutuhan yang dibutuhkan pemustaka, seperti layanan referensi (meliputi buku, jurnal, skripsi, tesis, dan sebagainya), layanan foto copy, layanan *check* turnitin, layanan repository, layanan jurnal

online, layanan *ebook*, dan lain sebagainya. Serta meningkatkan lagi sistem layanan yang ada.

P : Bagaimana kustomisasi yang dilakukan perpustakaan IAIN Kediri?

J : Untuk kustomisasi yang dilakukan perpustakaan IAIN Kediri melalui *website* atau media social lainnya yang dimiliki perpustakaan, dengan memperlihatkan layanan-layanan yang dimiliki perpustakaan IAIN Kediri.

P : Bagaimana berbagi informasi yang dilakukan perpustakaan IAIN Kediri?

J : Untuk mengenai informasi, perpustakaan menginformasikan melalui *website* atau media sosial yang dimiliki perpustakaan IAIN Kediri. Seperti akun *instagram*, *twitter*, *facebook*, tik tok yang dimiliki perpustakaan IAIN Kediri, bukan itu saja perpustakaan IAIN Kediri juga mempromosikan melalui kunjungan-kunjungan di lembaga pendidikan lainnya agar perpustakaan dapat dikenal lebih luas lagi.

P : Bagaimana keterlibatan anggota yang dilakukan perpustakaan IAIN Kediri?

J : Untuk keterlibatan anggota/pemustaka pasti ada, karena tanpa adanya keterlibatan pemustaka proses kegiatan di perpustakaan pasti tidak akan berjalan lancar. Keterlibatan pemustaka di perpustakaan ini salah satunya contohnya perpustakaan menerapkan sistem check lock sebelum masuk ke perpustakaan untuk memudahkan pendataan pengunjung yang datang ke perpustakaan, selain itu perpustakaan juga menggunakan sistem peminjaman buku secara mandiri.

P : Bagaimana kemitraan jangka panjang yang dilakukan perpustakaan IAIN Kediri?

J : Terkait kemitraan jangka panjang yang dilakukan perpustakaan IAIN Kediri, perpustakaan menawarkan ke pemustaka berbagai program layanan yang bertujuan untuk memudahkan pemustaka dalam menyelesaikan tugasnya. Serta perpustakaan juga menyediakan layanan yang berbasis online, meliputi jurnal

online, *ebook*, repository, dan lain sebagainya. Selain itu perpustakaan menyediakan layanan yang berbasis offline meliputi mengadakan bimbingan untuk mengakses ketika di perpustakaan untuk pemustaka baru, dan mengadakan juga bimbingan terhadap mahasiswa-mahasiswa yang membuat karya ilmiah seperti skripsi, tesis, dan lain sebagainya.

P : Bagaimana pemecahan masalah bersama yang dilakukan perpustakaan IAIN Kediri?

J : Untuk masalah yang ada selama ini kami mengatasinya dengan cara bersama-sama, salah satu contohnya dalam layanan yang belum tercover. Sebab kami kekurangan staff dalam layanan tersebut, jadi untuk mengatasi masalah tersebut kami staff ada yang tugasnya double job dan lebih meningkatkan teknologi yang ada untuk menutupi layanan yang belum tercover tersebut.

P : Bagaimana teknologi berbasis CRM yang ada perpustakaan IAIN Kediri?

J : Teknologi Berbasis CRM yang ada di perpustakaan IAIN Kediri ialah perpustakaan menggunakan sistem otomasi, dimana sistem tersebut memudahkan staff perpustakaan dalam menjalankan tugasnya seperti dalam membantu melakukan proses pendataan koleksi, anggota, dan pencatatan.

P : Bagaimana otomatisasi layanan yang ada perpustakaan IAIN Kediri?

J : Kalau untuk otomatisasi layanan perpustakaan IAIN Kediri, perpustakaan telah menggunakan database manajemen sistem untuk pengelolaan manajemen perpustakaan sejak 2009. Mulai dari pencatatan buku, mengelola bahan pustaka, sampai ke pelaporannya, kemudian layanan sirkulasi peminjaman pengembalian buku, dan kemudian kami juga sudah mengintegrasikan teknologi yang berbasis anthena untuk keamanan di koleksi perpustakaan, dan lainnya sebagainya.

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Nama : 1. Roddyana Oktaviana

2. Naima

Jabatan : selaku Pemustaka Perpustakaan IAIN Kediri

Hari/Tanggal : Kamis, 29 Mei 2023

P : Bagaimana peranan SDM yang ada di perpustakaan IAIN Kediri?

J 1 : Menurut saya SDM yang ada di perpustakaan IAIN Kediri ditinjau dari sikap staf atau pegawai perpustakaan dalam melayani sudah baik dan sesuai dengan keahliannya masing-masing.

J 2 : Menurut pendapat saya mengenai SDM yang ada di perpustakaan IAIN Kediri ini sudah baik. Dilihat dari petugas staf yang berada di perpustakaan sudah menjalankan tanggungjawab serta peran masing-masing sesuai dengan pembagian struktur yang ada di perpustakaan.

P : Bagaimana mengidentifikasi anggota yang dilakukan perpustakaan IAIN Kediri?

J 1 : Mengenai identifikasi yang dilakukan perpustakaan IAIN Kediri yang saya ketahui, perpustakaan melakukan interaksi secara langsung terhadap pemustaka dengan menyediakan layanan konsultasi apa yang dibutuhkan mengenai koleksi-koleksi atau layanan-layanan yang disediakan perpustakaan.

J 2 : Menurut saya perpustakaan IAIN Kediri dalam hal identifikasi anggotanya, perpustakaan menyediakan sebuah konsultasi secara langsung maupun tidak langsung (secara online) untuk menampung kritik dan saran dalam memahami kebutuhan pemustaka.

P : Bagaimana diferensiasi yang dilakukan perpustakaan IAIN Kediri?

J 1 : Menurut yang saya ketahui mengenai diferensiasi/upaya pengembangannya perpustakaan IAIN Kediri sudah melakukan berbagai cara salah satunya perpustakaan mempunyai berbagai layanan dan fasilitas yang dapat menarik pengunjung agar menjadi pemustaka di perpustakaan IAIN Kediri.

J 2 : Menurut saya diferensiasi/upaya pengembangan perpustakaan IAIN Kediri sudah cukup baik, karena ditinjau dari sistem pelayanannya sudah cukup menunjang untuk meningkatkan mutu pelayanan yang ada di perpustakaan.

P : Bagaimana kustomisasi yang dilakukan perpustakaan IAIN Kediri?

J 1 : Mengenai kustomisasi yang dilakukan perpustakaan IAIN Kediri, yang saya ketahui perpustakaan IAIN Kediri telah melakukan berbagai praktik pemasaran salah satunya melalui teknologi yang sedang berkembang, seperti melalui *website, instagram, twitter, facebook*, serta tik tok atau media sosial yang dimiliki perpustakaan IAIN Kediri.

J 2 : Menurut saya, kustomisasi yang saya ketahui di perpustakaan IAIN Kediri melalui berbagai cara promosi diantaranya melalui media sosial atau bekerja sama dengan pihak lainnya.

P : Bagaimana keterlibatan anggota yang dilakukan perpustakaan IAIN Kediri?

J 1 : Dalam keterlibatan pemustaka yang ada di perpustakaan IAIN Kediri yang saya ketahui adalah pemustaka sering sekali ikut serta dalam proses kegiatan yang diadakan perpustakaan seperti dalam proses peminjaman buku, proses pelayanan yang ada di perpustakaan, serta ketika ada seminar yang diadakan di perpustakaan pemustaka ikut berpartisipasi menjadi audien dalam seminar tersebut.

J 2 : Menurut saya pemustaka dalam keterlibatan anggota di perpustakaan IAIN Kediri ialah pemustaka berpartisipasi dalam setiap kegiatan perpustakaan meliputi dari kegiatan pemanfaatan koleksi buku, jurnal, dan karya ilmiah lainnya. Serta ikut berpartisipasi dalam kegiatan seperti seminar yang diadakan di perpustakaan.

Lampiran 7

DOKUMENTASI
Perpustakaan IAIN Kediri



(Sumber : Galeri-PMB IAIN Kediri)

Wawancara dengan Kepala Perpustakaan



(Sumber : Dokumentasi Wawancara)

Wawancara dengan salah satu staf perpustakaan



(Sumber : Dokumentasi Wawancara)

Wawancara dengan salah satu pemustaka Perpustakaan IAIN Kediri



(Sumber : Dokumentasi Wawancara)

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Nala Rohmatul ‘Azza. Lahir di Dusun Termas, Desa Jekek, Kecamatan Baron, Kabupaten Nganjuk, Provinsi Jawa Timur pada tanggal 26 Oktober 2000. Putri pertama dari Bapak Gunari dan Ibu Istiqomah dari 3 bersaudara. Riwayat pendidikan formal penulis RA Al-Hidayah Termas lulus pada tahun 2007, setelah itu melanjutkan di MIN 5 Nganjuk dan lulus pada tahun 2013, dan melanjutkan ke MTsN 4 Nganjuk dan lulus pada tahun 2016, kemudian melanjutkan ke MA Darussalam Krempyang dan pendidikan terakhir sekarang sedang menempuh di bangku kuliah di Institut Agama Negeri Islam (IAIN) Kediri mulai dari 2019 dan Penulis mengambil jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) dengan harapan semoga penulis pada tahun 2023 ini berhasil menyelesaikan studi Strata 1 (S1) di IAIN Kediri.