

Penerapan Customer Relationship Management di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat

Elva Rahmah^{1*}
Desriyeni²
Marlini³

¹ Dosen Program Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan
Universitas Negeri Padang

² Dosen Program Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan
Universitas Negeri Padang

³ Dosen Program Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan
Universitas Negeri Padang

ARTICLE INFO

Article History:

Received: 02 Februari 2017

Accepted: 25 Maret 2017

Keywords:

*Customer Relationship
Management, Layanan
Perpustakaan*

ABSTRAK (ABSTRACT)

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat memahami penggunaannya dengan membuat profil pengguna, (2) Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat mengembangkan layanan berbasis *web site*, membangun koleksi digital, sebagai pelengkap koleksi tercetak yang dimiliki perpustakaan, (3) Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat berinteraksi dengan pengguna melalui tatap muka dan media, (4) cara perpustakaan meraih pengguna melalui promosi dengan cara perpustakaan menawarkan produk dan jasa layanan yang beraneka ragam, sedangkan cara perpustakaan mempertahankan pengguna memberikan kemudahan pendaftaran anggota, kemudahan dalam memperoleh informasi dan kemudahan dalam prosedur peminjaman dan pengembalian bahan pustaka dan kemudahan dalam pelayanan informasi lainnya.

A. Pendahuluan

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa karena perpustakaan umum ini merupakan satu-satunya pranata kepustakawanan yang dapat

* Corresponding Author: elva.rahma@yahoo.com

diraih umum. Demikian pentingnya peranan perpustakaan umum bagi kecerdasan bangsa sehingga Unesco menyatakan bahwa perpustakaan umum merupakan pusat lokal informasi yang menyediakan semua jenis informasi dan pengetahuan bagi pemakainya[1].

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat mempunyai misi (a) mengembangkan budaya gemar membaca, (b) mengembangkan dan melestarikan bahan pustaka, (c) mendayagunakan dan mengembangkan semua jenis perpustakaan, (d) meningkatkan penyelamatan, pelestarian dan pemanfaatan arsip, (e) meningkatkan dan mengembangkan SDM, sistem dan kelembagaan kearsipan dan (f) meningkatkan pengelolaan dan pengawasan bahan pustaka dan arsip. Dalam melaksanakan tugas Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat mempunyai fungsi sebagai: perumusan dan penetapan kebijakan teknis bidang perpustakaan dan kearsipan, pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah bidang perpustakaan dan kearsipan dan pelaksanaan tugas lain dari gubernur sesuai dengan tugas dan fungsi.

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat mempunyai fungsi yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Citra Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat sangat penting dan esensial, karena suksesnya layanan perpustakaan dan kearsipan yang berkelanjutan dalam jangka panjang salah satunya akan dipengaruhi oleh citra yang positif. Perlu diketahui juga, bahwa citra lembaga adalah *fragile commodity* (komoditas yang rapuh/mudah pecah). Citra adalah konsepsi mental yang dimiliki bersama oleh suatu kelompok yang mengembangkan sikap mendasar atau pangan suatu kelompok.

Penilaian atau tanggapan positif berupa citra dan kepercayaan, sedangkan citra terbentuk dengan sendirinya. Karena setiap kejadian atau perihal tertentu akan menimbulkan kesan dan persepsi tertentu dalam diri seseorang. Kesan positif sebagai tanggapan dapat diperoleh apabila informasi yang diberikan maupun yang diterima jelas dan lengkap. Pada dasarnya citra yang positif merupakan tujuan pokok sebuah organisasi atau lembaga. Terciptanya suatu citra lembaga (*corporate image*) yang positif di mata khalayak atau publiknya akan banyak menguntungkan, karena akan membawa citra yang serupa kepada semua produk layanan dan jasa yang dihasilkan dan akan menjadi suatu kebanggaan tersendiri bagi pegawainya (*employee relation*) juga akan menimbulkan *sense of belonging* terhadap lembaga tempat mereka bekerja.

Sekarang banyak sekali lembaga atau organisasi dan orang-orang yang mengelolanya sangat sensitif menghadapi publik mereka yang kritis, sehingga penting sekali untuk memelihara hubungan yang baik dengan publik dan perlu juga memberi perhatian yang tinggi untuk membangun suatu citra yang menguntungkan bagi suatu lembaga tidak hanya melepaskan diri terhadap terbentuknya suatu kesan publik negatif, tapi secara aktif berusaha untuk menciptakan citra publik positif. Untuk itu perlu membangun hubungan dengan pengguna yang benar-benar dekat, sehingga Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat mengetahui dan mengenal kebutuhan penggunanya dengan baik. Cara terbaik membangun hubungan dengan pengguna tersebut dengan membangun *Customer Relationship Management* (CRM).

Menurut Buttle (2004:34) yaitu “CRM is the core business strategy that integrates internal processes and functions, and external networks, to create and deliver value to targeted customers at a profit. It is grounded on high-quality customer data and enabled by IT”. Definisi di atas menekankan bahwa CRM sebagai strategi bisnis inti yang terintegrasi proses dan fungsi internal, dan luar jaringan, untuk membuat dan memberikan nilai target pelanggan pada keuntungan. Definisi di atas menekankan bahwa CRM sebagai strategi bisnis inti yang terintegrasi proses dan fungsi internal, dan luar jaringan, untuk membuat dan memberikan nilai target pelanggan pada keuntungan[2].

Anderson dan Corol Kerr (2002:2) CRM adalah “*Customer Relationship Management is a comprehensive approach for creating, maintaining and expanding customer relationships*”. Definisi tentang CRM berkembang dari berbagai perspektif yang berbeda, pada umumnya CRM didefinisikan sebagai cara untuk mengidentifikasi, memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Definisi tentang CRM berkembang dari berbagai perspektif yang berbeda, pada umumnya CRM didefinisikan sebagai cara untuk mengidentifikasi, memperoleh dan mempertahankan pelanggan[3].

CRM merupakan suatu jenis manajemen yang secara khusus membahas teori mengenai penanganan hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya dengan tujuan meningkatkan nilai perusahaan di mata para pelanggannya. Selain itu Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat mulai berhadapan dengan para pesaing yang mulai bermunculan, harus dapat membangun keunggulan bersaing (*competitive advantage*), oleh karena itu pengguna harus dijadikan sebagai acuan, perhatian, maupun kepedulian yang utama.

Memperhatikan perkembangan lingkungan serta pada kebijakan strategis Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat dalam mengelola penggunaannya menggunakan CRM dalam mempertahankan para pemustakanya dan menarik calon pemustakanya untuk menjadi pengguna baru. Hal tersebut dianggap mampu menjadi solusi permasalahan dalam mengelola penggunaannya.

Untuk melihat kondisi dari masing-masing hubungan sangat tergantung dari bagaimana arus informasi antara perpustakaan dengan pengguna, frekuensi, kontak pengguna dengan tingkat kepercayaan antara pengguna dengan perpustakaan. Salah satu upaya yang dilakuakn Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat untuk membentuk citra positif dari suatu lembaga atau organisasi melalui kegiatan CRM. CRM bukan hanya suatu strategi yang menyeluruh dari perpustakaan tetapi juga meliputi proses dari merebut, mempertahankan dan kerjasama dengan pengguna yang selektif dari dalam menciptakan nilai superior bagi perpustakaan dan pengguna.

Penekanan pada CRM dipilih sebagai alternatif solusi untuk mengelola hubungan pengguna karena adanya berbagai perkembangan lingkungan startegis Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat yaitu: (1) adanya pergeseran paradigma baru dari transaction marketing ke relationship marketing; (2) adanya transisi perkembangan struktur organisasi lembaga dari yang semula berorientasi pada fungsi menjadi berorientasi pada proses; (3) adanya pemahaman bahwasanya pendekatan-pendekatan secara proaktif, relatif lebih baik dibandingkan secara reaktif; (4) pemanfaatan kapabilitas teknologi informasi dalam memaksimalkan nilai pengguna dan; (5) adanya keyakinan bahwa pengguna bukan hanya sebagai mitra lembaga namun juga merupakan aset lembaga.

Selain itu ada lima alasan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat perlu menerapkan CRM sebagai berikut. Pertama, dalam menawarkan jasa kepada pengguna, perpustakaan harus memberikan sesuatu yang bebar-benar memberi manfaat bagi pemustaka, bukan saja manfaat yang sudah dikenal tetapi juga termasuk manfaat yang belum dikenal oleh pengguna. Kedua, perpustakaan tidak boleh mendeliver jasa yang akan merugikan pengguna, walaupun, sebenarnya perpustakaan hanya memenuhi apa yang diminta atau dipesan pengguna. Ketiga, harus bisa ditunjukkan kepada pengguna bahwa perpustakaan memang benar-benar mengenal mereka dan dapat dipercaya. Ini bisa dicapai kalau perpustakaan mempunyai sistem yang memungkinkan terakumulasinya data atau informasi tentang pengguna. Data atau informasi tidak hanya dipelihara tetapi juga selalu diperbaharui. *Keempat*, ini sebenarnya merupakan konsekuensi logis dari pengenalan

perpustakaan atas pengguna. Karena mengenal baik pemustakanya, maka perpustakaan mengetahui apa yang bisa dan apa yang tidak mungkin dilakukan oleh pengguna. Dengan demikian dapat dijaga faktor-faktor yang dapat merugikan akibat kenakalan pengguna. *Kelima*, agar dapat mengenal pengguna secara pasti, perpustakaan memerlukan suatu sistem yang dapat memastikan terkumpulnya, tersimpannya dan pemanfaatan informasi atau data.

Indikasi kegiatan CRM yang dilakukan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat adalah (1) membuat database pengguna; (2) menyimpan segala interaksi penggunaan produk dan jasa perpustakaan, dan (3) mengumpulkan informasi untuk perencanaan kebutuhan pengguna dimasa yang akan datang

Dengan penerapan CRM di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat diharapkan dapat meningkatkan citra atau image positif lembaga. Untuk mengimplementasikan sebuah strategi CRM diperpustakaan diperlukan paling tidak tiga faktor kunci yaitu orang-orang yang profesional, proses yang didesain dengan baik dan teknologi yang memadai[4]. Mengingat pentingnya penerapan CRM bagi perpustakaan, penulis merasa perlu untuk meneliti penerapan CRM di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat.

B. Metode

Untuk mengetahui penerapan CRM di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan studi kasus ini akan memberikan pandangan yang lengkap dan mendalam subyek yang diteliti dengan melakukan penelaahan data mengenai subyek yang diteliti dengan melakukan penelaahan berbagai data mengenai subyek yang diteliti dengan berbagai metode seperti wawancara, pengamatan, penelaahan dokumen dan hasil survei. Pendekatan studi kasus yang digunakan penulis dalam penelitian diharapkan mendapat informasi dan data yang lengkap dan sedalam mungkin[5].

C. Hasil Dan Pembahasan

C.1 Cara Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat Memahami Pemustaka

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat adalah merupakan lembaga teknis daerah yang berbentuk Badan yang berada dibawah dan bertanggungjawab

kepada gubernur melalui sekretaris daerah. Berdasarkan wawancara dengan informan 1 (2/11/2016) mengenai kebijakan perpustakaan dalam mengelola pengguna sebagai berikut.

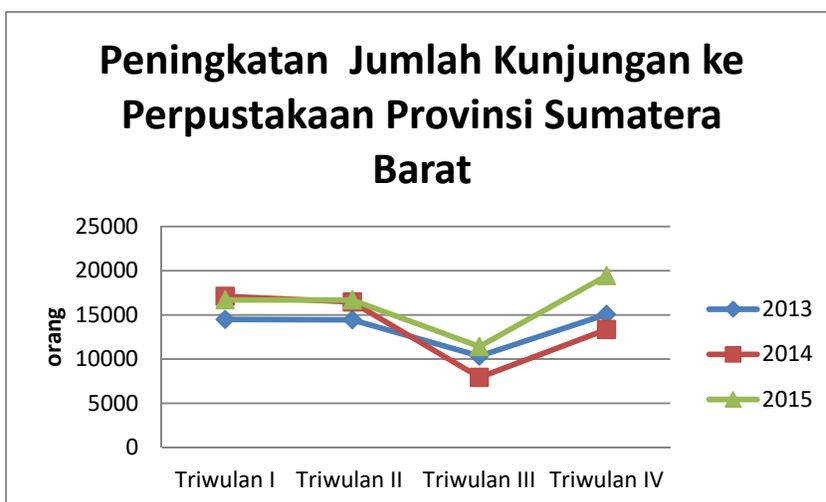
Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat diarahkan untuk mampu mengakomodasi berbagai perubahan kebutuhan dan keinginan masyarakat terkait dengan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi.

Jasa perpustakaan umum diberikan berdasarkan asal persamaan akses bagi semuanya, dengan tidak memandang usia, ras, jenis kelamin, agama, kebangsaan, bahasa atau status sosial. Dalam memahami pengguna, Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat mengelompokkan pengguna yaitu anak-anak, pelajar dan masyarakat umum.

Langkah selanjutnya adalah membuat profil dari masing-masing pengguna. Profil pengguna menyangkut segala aktivitas atau kegiatan, minat atau pendapat pengguna mengenai produk atau pun jasa layanan perpustakaan. Berdasarkan wawancara dengan informan 1 (2/11/2016) mengenai cara perpustakaan memahami karakteristik pengguna:

Perpustakaan mengelompokkan pengguna berdasarkan demografis, geografis, psikografis dan mediagrafis. Berdasarkan demografis pengguna perpustakaan dibedakan berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Berdasarkan geografis disini berdasarkan tempat tinggal. Kemudian berdasarkan psikografis adalah berdasarkan kepada kelompok-kelompok kepribadian atau berdasarkan aktivitas dan interes masing-masing pengguna. Berdasarkan mediagrafis disini berdasarkan media yang lebih disukai pengguna, baik itu media penelusuran informasi maupun media penyimpan informasi.

Ada dua hal yang dapat menjadi parameter Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat dalam menentukan propil pegguan yaitu menyangkut seberapa banyak pengguna menggunakan produk atau layanan perpustakaan ini dapat dilihat dari berapa sering berkunjung, kapan menggunakannya, dan produk atau layanan apa saja yang digunakan. Ini bisa dilihat dari frekuensi kunjungan keperpustakaan, jumlah koleksi yang dipinjam, jenis bahan pustaka apa saja yang sering dipinjam, jenis layanan apa saja yang sering dimanfaatkan dan waktu yang sering digunakan untuk datang ke Badan Perpustakaan dan Kearsipan Sumatera Barat. Untuk mengetahui jumlah pengguna yang datang ke Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2015 yaitu 9.401 orang. Pada tahun 2015 ini terjadi peningkatan jumlah kunjungan sejumlah 1.880 orang dari tahun 2014. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari gambar di bawah ini.



Gambar C.1 Peningkatan Jumlah Kunjungan Ke Perpustakaan Umum Provinsi Sumatera Barat

Berdasarkan Gambar C.1. dapat dilihat kenaikan jumlah kunjungan pada tahun 2015 di triwulan IV mengalami kenaikan cukup signifikan hal ini karena Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera mendapat penambahan anggaran yang diakomodir untuk peningkatan sarana prasarana serta meningkatnya aktivitas masyarakat di perpustakaan. Seperti kunjungan dari sekolah-sekolah, kunjungan dari pustakawan seluruh Indonesia yang juga menghadiri Kongres Nasional Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) tanggal 6 – 9 Oktober 2015, adanya bazar buku, *launching* buku dan mendongeng secara berkala yang dilaksanakan berkerjasama dengan komunitas dan organisasi perpustakaan seperti Dewan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, PD –IPI Sumatera Barat, Komunitas Kampung Dongeng Provinsi Sumatera Barat, Penulis Kreatif anak, Komunitas fotografi, Komunitas Seribu Guru dan berbagai komunitas lainnya[6].

Berdasarkan wawancara dengan informan 3 (4/11/2016) jumlah anggota baru Perpustakaan Umum Provinsi Sumatera Barat sebagai berikut:

Jumlah anggota baru pada perpustakaan Umum Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2015 sebanyak 1.589 orang sedangkan di tahun 2014 jumlah anggota baru adalah sebanyak 986 orang, maka dapat diketahui bahwa jumlah anggota baru pada layanan perpustakaan umum Provinsi Sumatera Barat meningkat sebanyak 603 orang melebihi dari target yang ditetapkan.

Berdasarkan pengamatan penulis tipe-tipe pengguna Perpustakaan Umum Provinsi Sumatera Barat jika dilihat dari perilaku memanfaatkan perpustakaan adalah: (1) pengguna

yang mengenal perpustakaan Umum Provinsi Sumatera Barat, tetapi belum pernah masuk ke perpustakaan serta belum memanfaatkan dan menggunakan jasa perpustakaan, (2) pengguna yang mempunyai prospek untuk mengunjungi Perpustakaan Umum Provinsi Sumatera Barat, (3) pengguna yang menggunakan produk dan jasa perpustakaan tidak rutin, (4) pengguna yang secara rutin memanfaatkan produk dan jasa Perpustakaan Umum Provinsi Sumatera Barat, dan pengguna yang sedemikian puas dengan produk dan jasa Perpustakaan Umum Provinsi Sumatera Barat sehingga mereka akan menceritakan kepada siapa pun tentang betapa memuaskan produk atau jasa perpustakaan tersebut.

Profil pengguna Perpustakaan Umum Provinsi Sumatera Barat adalah anak-anak, pelajar, mahasiswa, peneliti, karyawan, dan ibu rumah tangga. Hal ini sejalan dengan pendapat Sutarno, 2003: 32 perpustakaan umum adalah lembaga pendidikan yang sangat demokrasi karena menyediakan sumber belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan melayaninya tanpa membedakan suku bangsa, agama yang dianut, jenis kelamin, latar belakang dan tingkat sosial, umur dan pendidikan serta perbedaan lainnya. Pendek kata perpustakaan umum memberikan layanan kepada semua orang, anak-anak, remaja, dewasa, pelajar, mahasiswa, pegawai, ibu rumah tangga, para usia lanjut, laki-laki maupun perempuan

Tujuan perpustakaan dalam memahami karakteristik pengguna adalah perpustakaan dapat memilih dan menentukan penggunaan mana yang akan di prioritaskan, perpustakaan dapat mengidentifikasi peluang-peluang yang ada, perpustakaan dapat memfokuskan produk dan jasa layanan pada pengguna yang telah teridentifikasi dengan jelas perpustakaan dapat mengenali dengan cepat perubahan kebutuhan pengguna dan perpustakaan dapat mendesain dan melakukan aktivitas promosi atau sosialisasi pada pengguna yang jelas. Dengan memahami kebutuhan pengguna memudahkan pustakawan dan perpustakaan dalam menentukan informasi yang tepat, untuk orang yang tepat, pada waktu yang tepat, dengan cara yang tepat, di tempat yang tepat, melalui media yang tepat dan dikemas secara tepat.

C.2 Cara Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat Mengembangkan Produk dan Jasa Layanan

Berdasarkan wawancara dengan informan 1 (2/11/2016) mengenai kebijakan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat dalam mengembangkan produk dan jasa layanan sebagai berikut.

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat merupakan lembaga yang bertanggung jawab pada pembinaan, pengembangan, pembuatan kebijakan serta penyelamatan sumber informasi primer maupun sekunder. Selain itu Badan Perpustakaan dan Kearsipan diharapkan menjadi pusat informasi penting yang menyediakan informasi bersejarah yang berguna bagi penelusuran penulisan kesejarahan. Khasanah arsip statis yang dimiliki Badan Perpustakaan dan Kearsipan berasal dari masa kolonial yang berbahasa Belanda, masa Jepang yang berbahasa Jepang, masa Republik, masa Orde Baru dan Reformasi yang berbahasa Indonesia.

Untuk mengimplementasikan kebijakan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat kegiatan yang dilaksanakan antara lain adalah (a) program pengembangan budaya baca dan pembinaan perpustakaan; (b) program perbaikan sistem administrasi kearsipan untuk mengujudkan penyelenggaraan sistem kearsipan; (c) program penyelamatan dan pelestarian dokumen atau arsip daerah. Tujuan program adalah meningkatkan pelayanan dan pemanfaatan arsip untuk kepentingan pemerintah, pembangunan, penelitian dan ilmu pengetahuan; (d) Program peningkatan kualitas pelayanan informasi kearsipan. Tujuan program adalah untuk mengujudkan peningkatan kapasitas SDM dan kesejahteraan aparatus kearsipan

Berdasarkan wawancara dengan informan 1 (2/11/2016) peningkatan kualitas layanan pada Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat sebagai berikut:

Peningkatan kualitas layanan di Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat saat ini masih menjadi prioritas pemerintah provinsi, dengan penambahan anggaran yang digunakan untuk melengkapi fasilitas, sarana dan prasarana dimana perpustakaan akan menjadi tempat yang nyaman dan menyenangkan bagi masyarakat menjadi salah satu destinasi wisata edukasi (wahana rekreasi bagi pembelajar sepanjang hayat).

Dalam upaya menumbuhkan minat pengguna perpustakaan untuk mempergunakan fasilitas serta jasa layanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat, perlu ditempuh suatu cara untuk menjaga suasana di lingkungan perpustakaan. Penataan ruangan perpustakaan umum dibuat lebih menarik sehingga memotivasi pengguna untuk datang ke perpustakaan. Dengan adanya perancangan lingkungan yang baik di suatu perpustakaan dapat memotivasi sekaligus menimbulkan rasa nyaman pengguna untuk menggunakan dan memanfaatkan layanan-layanan yang ada di perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi.

Berdasarkan wawancara dengan informan 3 (4/11/2016) produk dan jasa layanan yang dikembangkan sebagai berikut:

Pengembangan produk dan jasa layanan di kembangkan melalui program pengembangan budaya baca dan pembinaan perpustakaan melalui kegiatan penyediaan bantuan pengembangan layanan umum dan Layanan Sabtu–Minggu, penyediaan pengembangan layanan pustaka keliling, penilaian pustaka terbaik, dan penilaian pos layanan perpustakaan keliling Se-Sumatera Barat.

Untuk menciptakan produk dan jasa baru diperpustakaan bisa melalui pengembangan jasa yang sudah ada maupun menciptakan jasa yang benar-benar baru. Agar pengembangan jasa berhasil dengan baik, maka diperlukan langkah-langkah perencanaan kerangka kerja yang terstruktur. Pengembangan jasa perpustakaan harus objektif di sini dimaksunya jasa baru yang dikembangkan bukan berdasarkan kepada opini kepala perpustakaan atau pustakawan, akan tetapi berdasarkan kepada desain objektif yang merupakan hasil penggabungan data tentang persepsi pengguna, kebutuhan pengguna dan kelayakannya.

Berdasarkan wawancara dengan informan 4 (7/11/2016) Produk dan jasa layanan apa saja yang dikembangkan untuk mendukung penerapan CRM sebagai berikut:

Kegiatan yang dilakukan adalah pengadaan dan pengembangan bahan pustaka, pemeliharaan buku-buku dan pelestarian bahan perpustakaan, penerbitan literatur sekunder, penyusunan indeks berkala, sosialisasi perda Provinsi Sumatera Barat No.9 tahun 2014 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam dan hunting karya cetak karya rekam. Produk dan jasa yang dikembangkan untuk mendukung penerapan CRM dengan melakukan kegiatan otomasi perpustakaan, pengembangan perpustakaan digital dan alih media naskah kuno.

Koleksi perpustakaan diseleksi, diolah, disimpan, dilayankan dan dikembangkan sesuai dengan kepetingan pengguna dan memperhatikan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Berdasarkan wawancara dengan informan 3 (4/11/2016) Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat mengapresiasi keinginan pengguna dalam pengembangan produk dan jasa layanan perpustakaan:

Perpustakaan selalu mengapresiasi keinginan atau saran dari pengguna. Saran yang disampaikan pengguna dibahas dalam rapat koordinator bidang lalu dianalisis dan kemudian direalisasikan

Kemudian elemen-elemen yang perlu diperhatikan dalam mengembangkan produk dan jasa layanan perpustakaan adalah perpustakaan harus mengkaji siapa penggunanya, mengkaji layanan jasa informasi apa yang diinginkan pengguna, mengkaji benefit yang dicari pengguna, menganalisa kekuatan, kelemahan, dan peluang yang dimiliki perpustakaan, serta jasa yang ditawarkan, mengkaji kekuatan dan kelemahan dan membuat perencanaan yang dapat diaplikasikan untuk mencapai tujuan.

Pengembangan produk dan jasa layanan baru yang ada di perpustakaan tidak terlepas dari hadirnya teknologi informasi di perpustakaan yang telah mampu menciptakan fungsi-fungsi layanan baru dan menciptakan jenis-jenis produk baru dan memungkinkan respon yang cepat terhadap lingkungan perpustakaan yang cepat berubah. Berdasarkan wawancara dengan informan 3 (4/11/2016) apakah teknologi informasi berperan dalam mendukung jasa layanan perpustakaan:

Teknologi informasi dan komunikasi (*information and communication teknologi*) sangat berperan dalam kegiatan yang berhubungan dengan operasional perpustakaan. Terutama berkaitan dengan digitalisasi dan sistem layanan.

Kehadiran teknologi informasi merupakan satu hal yang tidak bisa dihindarkan akan masuk ke dalam proses perkembangan perpustakaan. Apalagi perpustakaan yang mengutamakan informasi yang muktahir dan serba cepat maka penerapan teknologi informasi adalah kebutuhan mutlak. Ini terutama difokuskan pada teknologi yang memberikan kesempatan kepada pengguna untuk memperoleh informasi lebih luas, cepat, tepat dan *up to date*, misalkan melalui fasilitas internet, *database online*, *media compact disk*, dan sebagainya.

Berdasarkan wawancara dengan informan 3 (4/11/2016) mengenai komunikasi berbasis TI yang digunakan dalam mengembangkan produk dan jasa layanan perpustakaan adalah:

Komunikasi berbasis TI yang digunakan dalam pengembangan produk dan jasa layanan perpustakaan adalah melalui web. Dari web Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat pengguna bisa mendapatkan informasi yang ada di perpustakaan. Alamat website perpustakaan (<http://bpa.sumbarprov.go.id>). Untuk layanan keanggotaan online (<http://pustaka.bpa.sumbarprov.go.id>), untuk katalog pustaka online (<http://pustaka.bpa.sumbarprov.go.id>) dan <http://minangkabausiana.bpa.sumbarprov.go.id>.

Berdasarkan wawancara dengan informan 3 (4/11/2016) memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang di rasakan dalam pengembangan perpustakaan adalah:

dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, dapat memudahkan aksesibilitas informasi dan penelusuran secara digital. Lebih lanjut informan 3 (4/11/2016) menyatakan produk dan jasa layanan yang dikembangkan berbasis teknologi informasi dan komunikasi adalah produk dan jasa layanan yang dikembangkan berbasis teknologi informasi dan komunikasi adalah otomasi perpustakaan, pengembangan perpustakaan digital, alih media naskah kuno dan pengembangan informasi budaya local (*center of excellent*)

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat mempunyai SDM secara keseluruhan berjumlah 122 orang. Jumlah SDM Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat dari tabel di bawah ini. Rata-rata pegawai Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat memiliki latar belakang Pendidikan SMA yakni sebanyak 63 orang, selanjutnya yang berlatar Pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 40 orang, kemudian yang berlatar belakang Pendidikan Pasca Sarjana (S2) 3 orang, Diploma 3 (D3) sebanyak 6 orang, SD sebanyak 5 orang, Diploma 2 (D2) sebanyak 2 orang, dan Diploma 1 (D1) sebanyak 1 orang. Jika dilihat dari jabatan fungsional pustakawan terdapat 12 orang terdiri dari 2 orang tingkat keahlian dan 10 orang tingkat keterampilan. Jabatan fungsional arsiparis 14 orang terdiri dari tingkat keahlian 8 orang dan tingkat keterampilan 6 orang.

Berdasarkan wawancara dengan informan 3 (4/11/2016) jumlah SDM dilayanan umum berjumlah 8 orang. Bidang Layanan Perpustakaan memiliki tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang layanan umum, layanan ekstensi dan promosi. Berdasarkan wawancara dengan informan 3 keahlian dan skill yang dimiliki staf layanan adalah:

Keahlian yang dimiliki staf layanan perpustakaan cukup baik. Namun perlu ditingkatkan interpersonal skillnya seperti mempergunakan bahasa yang baik, sederhana dan mudah dimengerti, menjawab pertanyaan secara profesional dan mengusahakan agar pengguna yang bertanya puas akan jawaban. Selain itu perlu juga ditingkatkan pendidikan, keterampilan, sikap dan moral.

Berdasarkan wawancara dengan informan 2 (3 November 2016) mengenai tanggung jawab dan loyalitas staf terhadap perpustakaan sebagai berikut:

Dihadapkan pada persoalan keterbatasan sumber daya manusia dalam hal ini latar belakang pendidikan dan kompetensi PNS penyelenggara dalam hal ini dalam memberikan pelayanan publik setiap harinya dan layanan pada hari libur dan sabtu –

minggu. Motivasi dan moralitas PNS dalam melakukan pelayanan sepenuh hati dan *quickresponsive* masih rendah.

Untuk meningkatkan produktivitas kerja staf perpustakaan dapat dilakukan dengan meningkatkan, memperbaiki lingkungan kerja dan menyediakan fasilitas-fasilitas dalam lingkungan kerja. Kemudian sikap dari staf perpustakaan terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapannya terhadap pengalaman di masa depan. Kemudian produktivitas kerja staf perpustakaan yang rendah karena terbatasnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh perpustakaan.

Berdasarkan wawancara dengan informan 2 (3/11/2016) mengenai keterbatasan dan produktifitas SDM dalam melakukan pelayanan sebagai berikut:

Untuk mengatasi keterbatasan SDM melakukan perekrutan PNS dan melakukan mutasi serta refresh bagi PNS yang sudah lama agar dirotasi dan mutasi ketempat yang baru sehingga masing-masing PNS bisa mengembangkan kreativitasnya ditempat yang baru dan bertukar pengalaman. Kemudian dilakukan analisa dan kajian tentang kebutuhan masyarakat terkait pelayanan publik baik dari segi peralatan, perlengkapan, SDM pelayanan, jaringan, dengan memperhatikan kenyamanan masyarakat dan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan wawancara dengan informan 2 (3/11/2016) mengenai upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan SDM Staf Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat sebagai berikut:

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan staf Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat adalah (1) melalui pendidikan formal maupun nonformal, (2) memotivasi untuk lebih giat mengikuti diklat, seminar dan lokakarya, (3) SDM Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat harus ditingkatkan rasa tanggung jawab terhadap tugas, meliputi tanggung jawab, wewenang dan hak, (4) perlu adanya penyegaran rohani atau suntikan moral supaya rasa tanggung jawab itu ada, (5) perlu adanya mutasi untuk mengatasi kejenuhan.

Berdasarkan wawancara dengan informan 2 (3/11/2016) yang dilakukan perpustakaan untuk mengembangkan kemampuan pustakawan adalah Badan Perpustakaan dan Kearsipan

Provinsi Sumatera Barat mengembangkan kemampuan pustakawan untuk bersikap profesional dalam memberikan pelayanannya

C.3 Cara Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat Berinteraksi dengan Pemustaka

Interaksi merupakan komponen penting bagi setiap inisiatif CRM. Kegiatan interaksi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat tidak hanya muncul dibagian layanan saja, tetapi disemua bagian dengan cara dan area yang berbeda di masing-masing bagian. Berdasarkan wawancara dengan informan 5 (8/11/2016) mengenai cara Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat berinteraksi dengan pengguna sebagai berikut.

Mulai dari bertatap muka (*face-face*), telepon, surat sampai web site sedangkan hubungan dengan pengguna baik, karena kamu berusaha untuk memahami kebutuhan pengguna.

Interaksi yang dilakukan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat melalui tatap muka, dimana pengguna Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat bisa berinteraksi langsung sesuai dengan jam buka mulai hari Senin s/d Kamis 08.30 s/d 12.00 WIB istirahat 12.00 s/d 13.00 WIB, 13.00 s/d 15.30 WIB. Hari Jumat 08.30 s/d 12.00, istirahat 12.00 s/d 13.30 WIB dan 13.30 s/d 16.00 WIB . Layanan untuk perpustakaan buka pada Hari Sabtu buka dari 08.00 – 15.30 dan hari minggu ada kegiatan menulis untuk anak. Kalau pengguna tidak bisa datang ke Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat bisa berinteraksi dengan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat melalui media lain seperti telepon, e-mail dan fax. Kalau melalui surat bisa di kirim ke alamat Jalan Pramuka V Nomor 2 Khatib Sulaiman Padang dan Jalan Diponegoro Nomor 4 Padang dan web site Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat yang bisa diakses 24 jam.

Ketika pengunjung datang ke Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat menanyakan buku atau dokumen yang mereka butuhkan, kemudian mendapat respons dari staf Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat yaitu dengan membantu menemukan informasi yang mereka butuhkan. Bisa juga staf Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat menawarkan bantuan dan menanyakan informasi apa yang sedang pengguna butuhkan dan si pengguna merespons. Sadar atau tidak staf dan

pengguna sedang berinteraksi atau melakukan kegiatan interaksi. Kegiatan ini selalu terjadi setiap saat di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat.

Interaksi adalah hubungan timbal balik antara individu dengan individu, individu dengan kelompok dan antara kelompok dengan kelompok. Interaksi merupakan proses komunikasi diantara orang-orang untuk saling mempengaruhi perasaan, pikiran dan tindakan. Komunikasi memainkan peranan yang sangat penting sebagai sarana hubungan antar pengguna dan petugas karena petugas bisa melihat media yang paling disukai oleh penggunanya. Pada kegiatan komunikasi ini, hendaknya petugas bisa menyampaikan penawaran produk dan jasa ayanan yang disediakan oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat untuk pengguna secara individu sesuai dengan minat dan kebutuhannya.

Berdasarkan wawancara dengan informan 5 (8/11/2016) mengenai cara perpustakaan mengidentifikasi kebutuhan pengguna dari setiap interaksinya sebagai berikut:

Petugas layanan harus memahami bahwa setiap pengguna yang dilayani itu berbeda. Perbedaan itu disebabkan oleh berbagai faktor mulai dari pendidikan, lingkungan dan psikologis pengguna.

Pada tahapan interaksi ini dibutuhkan keahlian berkomunikasi untuk menggali apa yang menjadi minat, kebutuhan, aspirasi, keinginan, pola pikir pengguna, dan karakter atau sifat pengguna. Dari proses Perpustakaan Umum Privinsi Sumatera Barat bisa mengetahui tentang subyek yang menjadi minat pengguna dan jenis-jenis layanan informasi yang bisa diberikan perpustakaan.

Berdasarkan wawancara dengan informan 5 (8/11/2016) mengenai bagaimana menciptakan hubungan baik dengan pengguna sebagai berikut:

Perpustakaan berusaha untuk berpikir dari sudut pandang pengguna sehingga memahami apa yang mereka butuhkan dan memberikan kemudahan pengguna untuk mengakses informasi.

Semakin sering perpustakaan berinteraksi dengan pengguna dan mempelajari karakteristik dari masing-masing pengguna, semakin mudah perpustakaan mengetahui keinginan dari penguannya. Karena adanya titik temu antara perpustakaan dan pengguna berarti terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan yang betul-betul merupakan kebutuhan yang dirasakan betul-betul perlu. Berdasarkan wawancara dengan informan 5 (8/11/2016)

mengenai apakah setiap bagian dari Perpustakaan Umum Provinsi Sumatera Barat dapat di akses dengan mudah oleh pengguna sebagai berikut:

Setiap bagian organisasi perpustakaan dapat di akses dengan mudah oleh

Pengguna, ini bisa dilihat dari letak gedung perpustakaan yang terletak di tengah-tengah kota, ruangan dalam gedung perpustakaan disusun secara sistematis.

Berdasarkan wawancara dengan informan 2 (3/11/2016) mengenai kebutuhan pengguna apa saja yang dapat dipenuhi perpustakaan saat ini adalah;

Kebutuhan pengguna yang dapat dipenuhi perpustakaan adalah layanan pemanfaatan koleksi referensi, layanan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan, layanan koleksi berkala baru dan lama, layanan pemanfaatan koleksi anak, layanan pemanfaatan koleksi umum, layanan pemanfaatan koleksi remaja, layanan pemanfaatan koleksi braile, layanan pemanfaatan koleksi lokal, layanan pemanfaatan naskah kuno, layanan pemanfaatan koleksi serah simpan Karya Cetak dan Karya Rekam, dan layanan pemanfaatan koleksi non buku (CD ROM).

Berdasarkan wawancara dengan informan 2 (3/11/2016) mengenai kebutuhan pengguna apa saja yang dapat dipenuhi perpustakaan saat ini adalah: dalam penyelenggaraan kegiatan yang mendukung pelayanan perpustakaan keliling, dari koleksi yang dilayankan kurang sesuai dengan kebutuhan masyarakat daerah terpencil dan tidak terjangkau.

C.4 Cara Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat Berinteraksi dengan Pemustaka

Animo masyarakat terhadap layanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat sebenarnya cukup tinggi khususnya layanan perpustakaan. Karena perpustakaan sebagai wahana pembelajaran yang menyediakan berbagai instrumen praktis bagi kebutuhan membaca masyarakat. Proses merebut pengguna yaitu serangkaian kegiatan untuk mendapatkan pengguna potensial baru untuk menggunakan produk dan layanan perpustakaan termasuk menarik kembali pengguna yang kurang menggunakan perpustakaan serta pengguna yang berpindah menjadi pengguna pesaing dengan tujuan untuk meningkatkan pemanfaatan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat oleh pengguna. Berdasarkan wawancara dengan informasn 3 (4/11/2016) mengenai bagaimana usaha yang dilakukan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat dalam merebut pengguananya sebagai berikut:

Perpustakaan umum Provinsi Sumatera Barat dalam merebut pengguna dilakukan berbagai aktivitas mulai dari workshop menulis kreatif anak, mendongeng bersama kampung dongeng Sumatera Barat, *Book Fun Bazar*, *Book Launching* dan berbagai *event* promosi lainnya.

Pada hekekatnya kegiatan yang dilakukan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat untuk menarik atau merebut pengguna supaya memanfaatkan perpustakaan dapat dilakukan dengan cara perpustakaan menawarkan produk yang beraneka ragam, judul buku baru dan jenis layanan baru yang diadakan perpustakaan. Produk disini adalah informasi yang terkandung dalam bahan pustaka.

Keanekaragaman kelengkapan dan kemutakhiran koleksi dapat menjadi pemicu pengguna untuk memanfaatkan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat guna menelusur dan menemukan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Disisi lain daya tarik pustakawan dan arsiparis dalam memberikan informasi mengenai produk baru, manfaat produk baru dan produk lain yang dimiliki perpustakaan. Kegiatan ini memerlukan keterampilan petugas dalam memberikan informasi mengenai produk yang bersangkutan. Semakin baik daya tarik petugas dalam menginformasikan produk baru atau produk lain, maka akan semakin tinggi minat dan respons yang diperoleh dari pengguna.

Proses mempertahankan pengguna merupakan serangkaian kegiatan untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pengguna dalam jangka panjang. Berdasarkan wawancara dengan informan 3 (4/11/2016) mengenai cara atau usaha yang dilakukan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat dalam mempertahankan penggunanya sebagai berikut:

Cara Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat mempertahankan penggunanya dengan memberikan kemudahan dalam pendaftaran anggota perpustakaan, kemudahan dalam memperoleh informasi dan kemudahan dalam prosedur peminjaman dan pengembalian bahan pustaka dan kemudahan dalam pelayanan informasi lainnya yang ada diperpustakaan. Kemudian meningkatkan kenyamanan, kecepatan pelayanan, menjawab pertanyaan pengguna, merekomendasikan produk dan jasa yang akan memuaskan pengguna.

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat mempertahankan penggunanya dengan cara memberikan kemudahan dalam pendaftaran anggota perpustakaan. Kemudahan dalam memperoleh informasi, produk dan kemudahan dalam pelayanan informasi lainnya yang ada di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi

Sumatera Barat. Menambah nilai dapat dilakukan dengan sederhana, seperti meningkatkan kenyamanan, kecepatan pelayanan, menjawab pertanyaan pengguna, merekomendasikan produk dan jasa yang akan memuaskan pengguna. Dengan meningkatkan nilai yang diterima oleh pengguna dalam setiap interaksi dengan perpustakaan, disini Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat lebih memungkinkan meningkatkan kepuasan pengguna, mengarah pada tingkat ketahanan pengguna yang lebih tinggi. Ketika pengguna bertahan karena merasa nyaman dengan nilai dan pelayanan yang mereka dapat, mereka akan lebih mungkin pengguna yang loyal.

Pada lembaga Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat loyalitas ini mengarah pada penggunaan produk dan jasa perpustakaan berulang, perekomendasi dan proporsi penggunaan produk dan jasa yang meningkat. Ini disebabkan kegiatan mempertahankan yang dilakukan mempengaruhi keputusan untuk menggunakan produk dan jasa baru yang ditawarkan dalam hal ini penyelenggara atau penyedia jasa. Berdasarkan wawancara dengan informan 3 (3/11/2016) mengenai apakah pengguna saat ini penting dan nilai potensial untuk Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat sebagai berikut:

Pengguna saat ini penting dan nilai potensial bagi Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat karena sangat penting atau aset bagi perpustakaan dan pengguna merupakan barometer untuk mengukur keberhasilan suatu perpustakaan.

D. Penutup

Dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut. *Pertama*, Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Sumatera Barat memahami pengguna dengan membuat profil pengguna perpustakaan berdasarkan demografis, geografis psikografis dan mediagrafis. Mulai dari pengelompokan pengguna berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. *Kedua*, Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Sumatera Barat mengembangkan produk dan jasa layanan dengan mengembangkan layanan berbasis web site, membangun koleksi digital, sebagai pelengkap koleksi tercetak yang dimiliki perpustakaan.

Ketiga, Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Sumatera Barat berinteraksi dengan pengguna melalui tatap muka (*face to face*), dan media (seperti telepon, surat, e-mail maupun web site Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Sumatera Barat dan di setiap interaksi petugas harus memperlakukan pengguna dengan hormat, empati dan perhatian yang tulus agar pengguna mempunyai pandangan yang lebih baik tentang nilai keseluruhan

dari interaksi tersebut. *Keempat*, Kegiatan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Sumatera Barat meraih pengguna melalui promosi dengan cara perpustakaan menawarkan produk dan jasa layanan yang beraneka ragam. Daya tarik petugas dalam memberikan informasi mengenai produk baru. Cara Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Sumatera Barat mempertahankan pengguna memberikan kemudahan dalam pendaftaran anggota, kemudahan dalam memperoleh informasi dan kemudahan dalam prosedur peminjaman dan pengembalian bahan pustaka dan kemudahan dalam pelayanan informasi lainnya yang ada di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Sumatera Barat. Selain itu meningkatkan kenyamanan, kecepatan pelayanan, menjawab pertanyaan pengguna, merekomendasikan produk dan jasa yang akan memuaskan pengguna.

E. Daftar Pustaka

- [1] S. Basuki, Pengantar ilmu perpustakaan, Gramedia Pustaka Utama, 1991. <https://books.google.co.id/books?id=3GeZAAAACAAJ>.
- [2] F. Buttle, Customer Relationship Management: Concepts and Tools, Elsevier Butterworth-Heinemann, 2004. https://books.google.co.id/books?id=T_nzJR6v_zUC.
- [3] K.L. Anderson, C.J. Kerr, Customer Relationship Management, McGraw-Hill Education, 2001. https://books.google.co.id/books?id=DE2Pbd_qmgkC.
- [4] H. Siahaan, Customer Relationship Management (CRM) sebagai Sarana Meraih Image Positif untuk Perpustakaan, (2008).
- [5] L.J. Moleong, T. Surjaman, Metodologi penelitian kualitatif, Remadja Karya, 1989. <https://books.google.co.id/books?id=YXsknQEACAAJ>.
- [6] P.N. (Indonesia), Pedoman umum penyelenggaraan perpustakaan umum, Perpustakaan Nasional R.I., 2000. <https://books.google.co.id/books?id=6bEmAQAAACAAJ>.