



Identitas Buku :

- Judul buku : *Manajemen perpustakaan : penerapan TQM dan CRM*
- Pengarang : Elva Rahmah, Marlina, Gustina Erlianti
- Penerbit : Rajawali Pers, Depok
- Tanggal Terbit : 2019
- ISBN : 9786024256432
- Tebal halaman : xii, 204 halaman
- Lebar : 16 cm
- Tinggi : 23 cm

Sinopsis Buku:

Buku ini mengkaji manajemen perpustakaan dari sudut pandang modern, dengan mengintegrasikan dua konsep utama dalam manajemen kontemporer, yaitu TQM (*Total Quality Management*) dan CRM (*Customer Relationship Management*). Kedua konsep ini digunakan sebagai pendekatan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pemustaka dalam penyelenggaraan perpustakaan.

TQM fokus pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan dalam seluruh aspek layanan perpustakaan, sedangkan CRM menitikberatkan pada hubungan jangka panjang dengan pengguna perpustakaan sebagai pelanggan utama. Dalam dunia perpustakaan masa kini, pendekatan ini menjadi penting untuk membangun layanan yang adaptif, inovatif, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Isi Resensi:

**Rasdanelis_2025*

Buku ini secara khusus membahas bagaimana konsep manajemen modern dapat diterapkan dalam pengelolaan perpustakaan, dengan fokus pada TQM (*Total Quality Management*) dan CRM (*Customer Relationship Management*). Keduanya menjadi pendekatan strategis dalam meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan antara perpustakaan dan penggunanya.

1. Pendahuluan manajemen perpustakaan. Bab ini menjelaskan pengertian dan ruang lingkup manajemen perpustakaan. Manajemen tidak hanya dilihat sebagai fungsi administratif, tetapi juga sebagai alat strategis untuk menjawab tantangan zaman, seperti digitalisasi, kebutuhan pengguna yang beragam, dan tuntutan akan layanan prima.
2. Total Quality Management (TQM) dalam perpustakaan. Pada bagian ini, penulis menguraikan prinsip-prinsip TQM yang berfokus pada peningkatan mutu secara berkelanjutan. Dalam konteks perpustakaan, TQM melibatkan:
 - Pelibatan semua staf dalam upaya peningkatan kualitas layanan,
 - Perencanaan strategis berbasis kebutuhan pemustaka,
 - Evaluasi berkala terhadap layanan,
 - Komitmen manajemen terhadap mutu pelayanan.
 - Penerapan TQM bertujuan agar perpustakaan menjadi lembaga yang responsif, efisien, dan konsisten dalam memberikan layanan berkualitas.
3. Customer Relationship Management (CRM) dalam perpustakaan. Bahasan pada bab ini menjelaskan bahwa perpustakaan harus memperlakukan pemustaka seperti “pelanggan” dalam bisnis. CRM membantu pustakawan memahami kebutuhan pengguna, membangun hubungan yang kuat, serta menciptakan loyalitas pengguna. CRM dalam perpustakaan mencakup:
 - Pengumpulan data pengguna,
 - Analisis perilaku kunjungan dan peminjaman,
 - Pemberian layanan yang dipersonalisasi,
 - Komunikasi dua arah melalui media digital.
 - CRM juga mendorong pemanfaatan teknologi informasi, seperti sistem otomasi perpustakaan, database pengguna, hingga media sosial sebagai alat promosi dan interaksi.
4. Sinergi TQM dan CRM. Disini penulis menekankan pentingnya sinergi antara TQM dan CRM untuk menghasilkan layanan perpustakaan yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga berfokus pada pengguna. TQM memperbaiki proses internal, sementara CRM menjaga hubungan jangka panjang dengan pengguna.

5. Aplikasi praktis dan studi kasus

Beberapa bagian buku memuat studi kasus penerapan TQM dan CRM di perpustakaan sekolah dan perguruan tinggi. Misalnya:

- Penataan ulang ruang layanan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna,
- Pelatihan staf dalam pelayanan prima,
- Inovasi layanan digital untuk menjangkau lebih banyak pemustaka.

6. Evaluasi dan pengembangan layanan. Bagian akhir, membahas pentingnya evaluasi layanan secara berkala melalui survei kepuasan pengguna dan indikator kinerja. Hasil evaluasi tersebut digunakan untuk merancang pengembangan layanan ke depan, sesuai dengan dinamika kebutuhan masyarakat.

Kelebihan Buku:

Topik bahasan buku mampu menjawab tantangan aktual yang dihadapi perpustakaan dalam meningkatkan layanan. Buku juga menyajikan menyajikan teori manajemen yang langsung diaplikasikan dalam dunia perpustakaan. Serta narasi teks menggunakan bahasa yang jelas dan terstruktur, mudah dipahami oleh mahasiswa, pustakawan, dan praktisi bidang informasi.

Kekurangan:

Dalam beberapa bagian, pembahasan teknis CRM/TQM mungkin belum mendalam untuk kalangan profesional tingkat lanjut dan bahasan buku belum menyentuh aspek digitalisasi, seharusnya pembahasan tentang aplikasi CRM digital dan analitik data masih bisa dikembangkan.

Kesimpulan

Buku ini memberikan panduan praktis dan strategis bagi pengelola perpustakaan untuk menerapkan prinsip-prinsip manajemen modern demi menciptakan layanan yang berkualitas dan berorientasi pada pengguna. Perpaduan antara TQM dan CRM menjadi kunci dalam menciptakan perpustakaan yang unggul, profesional, dan adaptif di era informasi.

Koleksi buku ini dapat diakses di_OPAC Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada:

<https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=37015>

**Rasdanelis_2025*

**Rasdanelis_2025*