

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Menjaga hubungan merupakan aspek penting yang harus diperhatikan dalam mengelola suatu perusahaan atau lembaga yang melayani jasa. Hal itu dilakukan guna meraih kepuasan pelanggan. Perpustakaan sebagai salah satu sumber penyedia informasi pun turut dalam menerapkan aspek tersebut. Selain untuk memenuhi kebutuhan berinovasi, meraih kepuasan pelanggan pun dapat menjadi tolok ukur dalam menentukan keberhasilan perpustakaan.

Kepuasan pelanggan dapat menumbuhkan loyalitas yang mana memiliki pengaruh penting dalam menjaga keberlangsungan suatu perusahaan atau lembaga. “Loyalitas pelanggan berawal dari pelayanan perusahaan yang memuaskan sehingga menghasilkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan” (Kotler, 2007 : 33).

Dalam mewujudkan tumbuhnya loyalitas, terdapat suatu strategi yang dapat diterapkan perpustakaan, yaitu penerapan strategi manajemen hubungan pengguna atau *Customer Relationship Management* (CRM). Penerapan strategi ini memungkinkan perpustakaan dalam upaya menarik pemustaka baru, menjaga hubungan, dan mempertahankan pemustaka.

Menurut Kalakota dan Robinson yang dikutip oleh Suparto, Yunica, Dian, dan Dina (2006), *Customer Relationship Management* (CRM) diartikan sebagai fungsi yang terintegrasi terdiri dari strategi penjualan, pemasaran dan pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga menciptakan loyalitas pelanggan.

Sementara, menurut Buttle (2004 : 34), “*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 tersebut menekankan bahwa CRM sebagai strategi bisnis inti yang terintegrasi prosesnya dengan fungsi internal dan luar jaringan untuk

menciptakan dan memberikan nilai target pelanggan terhadap keuntungan. Penentu keberhasilan penerapan CRM dipengaruhi oleh tiga faktor meliputi data dan teknologi, sumber daya manusia, dan proses.

Pentingnya keberadaan CRM di perpustakaan adalah untuk menjalin komunikasi yang baik antara pustakawan dan pemustaka. Dengan hubungan dan komunikasi yang baik, maka akan menimbulkan kepercayaan dari pemustaka sebagai pencari informasi terhadap pustakawan sebagai penyedia informasi yang dibutuhkan pemustaka.

Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor merupakan perpustakaan yang berada dalam naungan Dinas Arsip dan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor, sehingga urusan kepemimpinannya pun terbagi berdasarkan keahlian masing-masing sumber daya manusia (tenaga kerja) yang ada. Berdasarkan Laporan Frekuensi Bulanan Kunjungan Periode Januari 2022 - Oktober 2022 yang perhitungannya berdasarkan hasil jumlah dari pengunjung lobi utama dan pojok baca digital menunjukkan bahwa perpustakaan mencapai angka tertinggi jumlah kunjungan pada Bulan Juni dengan 1651 pengunjung non-anggota dan 304 pengunjung anggota. Sementara angka terendah jumlah kunjungan terjadi pada Bulan Februari dengan 645 pengunjung non-anggota dan 6 pengunjung anggota.

Sebagai perpustakaan umum, Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor memiliki layanan yang variatif dan edukatif. Layanan yang dilayankan oleh Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor memiliki fungsi dan kelebihannya masing-masing, terutama dalam tujuan memenuhi kebutuhan pemustaka.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu aspek penting dalam menciptakan hubungan dengan pemustak, apabila perpustakaan berperan sebagai ruang ilmu pengetahuan, maka pustakawan berperan sebagai alat pengatur alur masuk-keluar informasi (Endang, 2017). SDM yang bertugas mengelola Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor terdiri dari Kepala Bidang Perpustakaan yang mengepalai secara langsung Kepala Seksi Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan serta Kepala Seksi Pelayanan, Pengolahan Bahan Pustaka dan Otomasi yang masing-masing

Haiva Rahmaningrum, 2023

PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DI PERPUSTAKAAN UMUM DAERAH KABUPATEN BOGOR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

memiliki staff fungsional umum dan staff tenaga kontrak. Perpustakaan ini memiliki dua orang pustakawan ahli. Untuk lebih lengkapnya, berikut rincian daftar nama dan jabatan pegawai Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor :

Tabel 1. SDM Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor

No.	Nama	Jabatan
1.	Hj. Tati Maryati S.Sos, M.Si	Kepala Bidang Perpustakaan
2.	Andri Wijayanto, S.Sos	Kepala Seksi Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan
3.	Eko Sri Haryati, SP	Kepala Seksi Pelayanan, Pengolahan Bahan Pustaka, dan Otomasi
4.	Fitri Rachmi, S.Pd	Staff Fungsional Umum
5.	Ali Gunawan	Staff Fungsional Umum
6.	Arti Permatasari, S.Pd	Staff Tenaga Kontrak
7.	Yani Epariyani S.E	Staff Tenaga Kontrak
8.	Fatimah Azzahra, S.T	Staff Tenaga Kontrak
9.	Winda Susilawati M.Pd	Staff Tenaga Kontrak
10.	Nugroho Dwi Saputro	Staff Tenaga Kontrak
11.	Agus Kurniawan	Staff Tenaga Kontrak
12.	Taufik Ilham	Staff Tenaga Kontrak
13.	Priyo Eko Wahono S.Pt	Pustakawan Ahli
14.	Supriadi S.Pt	Pustakawan Ahli

Selain sumber daya manusia, kegiatan promosi juga merupakan bentuk penerapan CRM di perpustakaan. Menurut Mustofa (2017), pemanfaatan keberadaan perpustakaan di Indonesia masih tergolong rendah. Oleh karena itu, kegiatan promosi dapat menjadi aspek pendukung guna menyampaikan keberadaan suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor terbilang aktif dalam melakukan promosi. Melalui wawancara yang dilakukan penulis, perpustakaan ini melakukan kegiatan promosi baik melalui media sosial maupun penyelenggaraan berbagai acara.

Layanan berbasis teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) menjadi salah satu bentuk inovasi perpustakaan dalam mengikuti perkembangan zaman. Dengan adanya layanan ini dapat membantu perpustakaan dalam upaya menarik minat pemustaka agar mau berkunjung ke perpustakaan dan memanfaatkan informasi yang disediakan perpustakaan. Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor turut mendukung inovasi ini dengan mengadakan layanan berbasis TIK melalui adanya web perpustakaan yang mencakup berbagai informasi dan perpustakaan digital.

Jogiyanto (2005) mengungkapkan bahwa teknologi informasi memiliki peran dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, komunikasi, dan kompetensi di dalam organisasi. Peran teknologi informasi ini dapat membantu kinerja pustakawan dalam menjalankan profesinya dalam memberikan layanan informasi secara maksimal dalam hal kecepatan dan ketepatan.

Dari penjabaran tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa dilihat dari beberapa aspek yang telah disampaikan, Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor dinilai berpotensi dalam menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM), khususnya dalam hal penerapan fase CRM yang dikemukakan Kalakota dan Robinson (2001) meliputi upaya mendapatkan pelanggan baru (*Acquire*), upaya meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang sudah ada (*Enhance*), serta upaya mempertahankan pelanggan (*Retain*) secara lebih optimal walaupun terdapat keterbatasan pada sumber

daya manusia (tenaga kerja). Alasan tersebut yang menjadikan peneliti hendak melakukan penelitian yang berjudul “**Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor**”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasar pada latar belakang masalah penelitian yang telah dijabarkan, perumusan masalah secara umum yaitu “Bagaimana penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor?” sedangkan secara khusus perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan CRM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor dalam upaya mengidentifikasi pelanggan baru?
2. Bagaimana penerapan CRM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor dalam upaya meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang sudah ada?
3. Bagaimana penerapan CRM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor dalam upaya mempertahankan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian secara umum yaitu mengetahui penerapan kegiatan *Customer Relationship Management* (CRM) di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor. Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui bentuk penerapan kegiatan CRM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor dalam mengidentifikasi pelanggan baru.
2. Mengetahui bentuk penerapan kegiatan CRM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor dalam meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang sudah ada.
3. Mengetahui bentuk penerapan kegiatan CRM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor dalam mempertahankan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi dua, yakni manfaat penelitian teoritis dan manfaat penelitian praktis :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gagasan mengenai penerapan kegiatan *Customer Relationship Management (CRM)* di lembaga informasi, khususnya perpustakaan. program di perpustakaan yang bermanfaat bagi masyarakat. Dengan menyadari manfaat CRM diharapkan dapat mewujudkan hubungan yang baik antara pemustaka sebagai pencari informasi dan pustakawan sebagai penyedia informasi.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan dan memperluas wawasan dalam keilmuan Perpustakaan dan Sains Informasi khususnya pada pemahaman mengenai penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* di perpustakaan.

b. Bagi Perpustakaan

Sebagai salah satu bentuk evaluasi terhadap penerapan kegiatan CRM yang telah berjalan di perpustakaan sehingga dapat senantiasa meningkatkan layanan yang dimiliki dan menjaga hubungan baik yang terjalin antara pustakawan dan pemustaka.

c. Bagi Pemustaka

Sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan hubungan yang baik antara pustakawan dan pemustaka dan media edukasi pemustaka terkait hak-hak yang dimiliki sebagai pemustaka, salah satunya hak untuk mendapatkan pelayanan informasi yang sesuai dengan yang dibutuhkan.

d. Bagi Peneliti selanjutnya

Menjadi sumber referensi dalam penelitian terkait penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) di lembaga informasi khususnya perpustakaan.