

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat diperoleh gambaran sebagai berikut :

5.1.1 SIMPULAN UMUM

Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor mampu menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) dengan cukup baik walaupun masih terdapat beberapa keterbatasan. Penerapan ini mampu meningkatkan kualitas hubungan dengan pemustaka Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor dan membantu kinerja pustakawan dalam melayani dan upaya memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Hal ini terbukti berhasilnya Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor melewati masa pandemi di mana jumlah pemustaka yang berkunjung menurun sementara tahun ini jumlah pemustaka kian meningkat dan adanya peningkatan terhadap kualitas perpustakaan.

Secara umum, Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor telah melakukan penerapan *Customer Relationship Management* (CRM).

5.1.2 SIMPULAN KHUSUS

1. Dalam mengidentifikasi pelanggan baru (*Acquired*), beberapa upaya dilakukan oleh Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor dalam menarik minat pemustaka baru, seperti melakukan kegiatan promosi melalui platform digital serta mengikuti berbagai *event*. Perpustakaan ini pun aktif dalam menyelenggarakan berbagai lomba dan workshop. Misal workshop penerapan aplikasi INLISLite dan workshop menulis buku. Jenis-jenis layanan yang dimiliki Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor pun beragam diperuntukkan bagi pemustaka berbagai kalangan. Baik bagi pemustaka anak,

Haiva Rahmaningrum, 2023

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

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

remaja, maupun orang dewasa. Dalam mengidentifikasi pemustaka baru dilakukan dengan berinteraksi langsung dengan pemustaka yang datang dan sosialisasi ke sekolah-sekolah sehingga perpustakaan dapat mengetahui informasi apa yang dibutuhkan oleh pemustaka yang datang. Dari segi fasilitas, Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor memiliki fasilitas yang relatif lengkap walaupun masih terdapat kekurangan karena anggaran yang terbatas. Namun begitu, Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor selalu mengusahakan agar kualitas informasi yang mereka miliki dapat memenuhi kebutuhan pemustaka dari semua subyek keilmuan.

2. Dalam meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang sudah ada (*Enhaced*), Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor melakukan berbagai upaya, seperti menjaga hubungan dengan kolega perpustakaan, seperti kolega dari sekolah-sekolah maupun Taman Baca Masyarakat (TBM) daerah Kabupaten Bogor dan sekitarnya, menerima rekomendasi koleksi yang dibutuhkan dari pemustaka dan sebagainya. Kualitas informasi yang dimiliki Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor sudah baik walaupun belum begitu lengkap, namun Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor mengusahakan untuk selalu mengikuti perkembangan informasi yang beredar saat ini. Begitu pula halnya dengan kualitas perpustakaan. Dengan predikat Akreditasi B, Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor memiliki kualitas perpustakaan yang standar dan memiliki indeks kepuasan pemustaka yang bernilai baik dibuktikan dengan survei yang dilakukan setiap tahun. Menyikapi era digital, Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor mengembangkan perpustakaan digital yang diberi nama iBogorkab dan menerapkan otomatisasi perpustakaan jenis INLISLite.

3. Dalam mempertahankan pelanggan (*Retain*), upaya yang dilakukan perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor adalah dengan meningkatkan kualitas perpustakaan dan pelayanan secara bertahap. Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten memiliki berbagai kegiatan yang melibatkan pemustaka seperti mengarahkan karya yang dibuat oleh pemustaka dari sekolah ke dalam perpustakaan digital mereka, menggelar berbagai lomba dan workshop. Komunikasi yang baik dengan pemustaka dijalin dengan baik melalui media sosial dan secara langsung. Petugas di pelayanan secara gesit dan tanggap melayani kebutuhan pemustaka. Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor memiliki berbagai kegiatan, utamanya bagi pemustaka anak-anak dari kalangan TK dan SD yang menjadi kegiatan yang paling banyak diminati. Anak-anak akan diperkenalkan pada dunia baca dan perpustakaan melalui kegiatan mendongeng, kegiatan mengenal literasi fauna, dan sebagainya. Ada kalanya Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor mengalami penurunan pengunjung, namun hal itu dijadikan sebagai motivasi dan evaluasi perpustakaan tersebut dalam meningkatkan kualitas. Apresiasi terhadap loyalitas pemustaka juga diberikan melalui pemberian piagam bupati dan uang pembinaan yang didapatkan dari berbagai perlombaan yang diselenggarakan.

5.2 IMPLIKASI

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka ada implikasi yang harus diperhatikan meliputi implikasi teoritis dan implikasi praktis sebagai berikut :

5.2.1 IMPLIKASI TEORITIS

Dari hasil penelitian yang telah dijabarkan, maka dapat memberikan implikasi dalam hal penerapan *Customer Relationshi Management* (CRM) dalam mengidentifikasi pelanggan baru, penerapan *Customer Relationshi Management* (CRM) dalam meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang sudah ada, serta penerapan *Customer Relationshi Management* (CRM) dalam mempertahankan

Haiva Rahmaningrum, 2023

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

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

pelanggan sesuai dengan pernyataan tiga target CRM menurut Kalakota dan Robinson (2001). Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor telah menerapkan berbagai upaya dalam menjalankan penerapan tiga target CRM tersebut.

Secara teoritis, CRM didefinisikan sebagai segala upaya yang dilakukan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor sebagai salah satu lembaga yang mengelola kebutuhan informasi bagi pemustaka memberikan implikasi dalam hal rutin memperbarui penyediaan kebutuhan informasi pemustaka, menyediakan fasilitas yang memadai, menjaga hubungan komunikasi yang baik dengan pemustaka, menjaga kualitas informasi yang ada, serta memberikan apresiasi terhadap loyalitas pemustaka. Hal-hal tersebut dilakukan sebagai upaya meraih pencapaian kepuasan pemustaka terhadap kinerja Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor.

5.2.2 IMPLIKASI PRAKTIS

Dari hasil penelitian ini memperlihatkan pengetahuan yang dapat memberikan implikasi kepada Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor agar dapat mengetahui hal apa saja yang telah diterapkan terkait *Customer Relationship Management* (CRM) serta hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan rujukan atau evaluasi oleh Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor agar dapat melayani kebutuhan pemustaka secara optimal.

5.3 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, maka peneliti ingin memberikan rekomendasi kepada Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor, yaitu sebagai berikut :

1. Dalam menerapkan CRM untuk mendapatkan pemustaka baru (*Acquired*), Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor dapat membuat inovasi pengiriman buku di mana pemustaka tidak harus datang ke perpustakaan langsung untuk mengembalikan buku yang dipinjam, melainkan bisa dikirim melalui kurir. Untuk inovasi ini, perpustakaan bisa menjalin kerjasama dengan ekspedisi yang melayani pengiriman *instan/same day*, bisa juga bekerjasama dengan aplikasi ojek online. Hal ini tentunya akan menarik minat pemustaka baru dan meminimalisir terlambatnya pengembalian buku.
2. Dalam menerapkan CRM untuk meningkatkan hubungan dengan pemustaka yang sudah ada (*Enhanced*), Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor dapat membuka Kelas Literasi Informasi yang bisa diikuti oleh anggota perpustakaan, utamanya pemustaka dari kalangan mahasiswa. Kelas tersebut bertujuan untuk menambah wawasan terkait informasi. Materi yang dibahas di Kelas Literasi Informasi dapat berupa penelusuran informasi, pencarian jurnal ilmiah, pengenalan aplikasi *reference manager*, dan penelusuran *boolean logic*.
3. Dalam menerapkan CRM untuk mempertahankan pemustaka (*Retain*), Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor dapat menerapkan teknologi sistem informasi berbasis mobile melalui whatsapp semacam pesan *broadcast* sehingga memungkinkan pemustaka yang telah terdaftar sebagai anggota mendapatkan notifikasi dan informasi terbaru terkait Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bogor. Mulai dari informasi tentang koleksi, layanan, maupun kegiatan berbagai *event* atau lomba.