

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan pusat sumber informasi dan jantung pendidikan. Hal ini membuat berbagai lembaga pendidikan harus memiliki perpustakaan sebagai pusat informasi. Pentingnya keberadaan perpustakaan tersebut ditunjang dengan dibuatnya berbagai kebijakan oleh pemerintah. Salah satu kebijakan yang telah disahkan agar lembaga pendidikan memiliki perpustakaan ialah Undang-Undang No.43 tahun 2007 tentang Perpustakaan. Dalam undang-undang tersebut telah diatur berbagai lembaga yang harus memiliki perpustakaan. Salah satu lembaga tersebut ialah perguruan tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi dibentuk guna menunjang proses pendidikan, dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat perguruan tinggi. Hal ini membuat perpustakaan perguruan tinggi harus mampu memberikan layanan sumber belajar untuk setiap orang dengan berbagai kebutuhan dan latar belakang berbeda. Perpustakaan sebagai sarana penunjang proses pendidikan dituntut untuk memenuhi kebutuhan informasi yang tidak hanya sebatas memenuhi informasi belajar, tetapi juga membantu kelancaran proses penelitian guna berjalannya *tri dharma* perguruan tinggi.

Selain itu, berbeda dengan perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi memiliki ciri khas dalam memberikan pelayanan. Ciri khas tersebut ialah adanya hubungan segitiga antara pustakawan, mahasiswa dan pengajar. Menurut Sulisty-o-Basuki (2014) “hubungan segitiga ini menunjukkan bahwa mahasiswa maupun pengajar berhubungan langsung dengan pustakawan dalam hal mencari informasi dan penelusuran informasi”. Hal ini membuat perpustakaan perguruan tinggi terus dikembangkan agar dapat memenuhi berbagai kebutuhan pemustaka dan menjalankan fungsinya dengan baik.

Pengembangan yang dilakukan oleh perpustakaan perguruan tinggi ialah dengan menyediakan berbagai layanan di perpustakaan. Layanan-layanan tersebut tentunya berorientasi kepada para pemustaka. Dalam undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 BAB VII Pasal 24 dikatakan “perpustakaan perguruan tinggi

mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.” Pengembangan layanan tersebut disesuaikan dengan standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan.

Pengembangan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini menjadi sarana untuk menarik perhatian agar perpustakaan tetap memiliki pemustakanya ditengah perkembangan teknologi dan informasi. Saat ini keberadaan perpustakaan sebagai pusat sumber informasi sudah mulai tersaingi dengan hadirnya *search engine* dan internet. Keberadaan dua produk teknologi tersebut membuat perpustakaan harus dapat mengembangkan layanan dan meningkatkan kualitasnya agar dapat mempertahankan pemustakanya. Keberadaan teknologi pula telah mempengaruhi perkembangan informasi. Saat ini, informasi bisa disampaikan dan didapatkan dengan mudah kapanpun dan dimanapun oleh siapapun. Oleh karena itu, perpustakaan harus dapat mengembangkan layanannya dengan baik, karena kualitas layanan yang memuaskan akan dapat mempertahankan pemustaka di tengah persaingan global ini.

Perpustakaan berupaya untuk mengembangkan layanan yang berkualitas dengan senantiasa memenuhi kebutuhan pemustaka. Salah satu bentuk upaya tersebut ialah dengan membuka layanan *corner*. Layanan *corner* merupakan layanan informasi terseleksi yang memungkinkan seorang pemustaka mencari sebuah informasi dengan tema khusus. Berbagai perguruan tinggi di Indonesia telah menyediakan layanan *corner*, salah satunya ialah Layanan *Chinese Corner* di UPT Perpustakaan Institut Teknologi Nasional (ITENAS).

Layanan *Chinese Corner* UPT Perpustakaan ITENAS adalah bentuk pengembangan layanan yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan ITENAS bekerjasama dengan Pemerintah Tiongkok. Pada Layanan *Chinese Corner* tersedia berbagai koleksi yang dilengkapi berbagai sarana dan prasarana untuk mengakses informasi. Layanan *Chinese Corner* diperkenalkan kepada pemustaka melakukan serangkaian promosi dan kegiatan untuk menjalin hubungan dengan pemustaka. Salah satunya ialah memberikan informasi mengenai Layanan *Chinese Corner* pada website perpustakaan. Selain itu UPT Perpustakaan

ITENAS melaksanakan berbagai kegiatan mulai dari promosi hingga berbagai program yang bertujuan untuk menjalin hubungan dengan pemustaka.

Keberadaan *Layanan Chinese Corner* merupakan bentuk kerjasama antara perpustakaan dengan Pemerintah Tiongkok yang bertujuan untuk mempertahankan pemustaka dan memperkenalkan Bahasa dan Kebudayaan Tiongkok. Pengembangan layanan dalam bentuk layanan *corner* ini merupakan inovasi baru yang ada di perpustakaan. Dimana orientasi dibukanya layanan ini adalah pemustaka dan didasarkan pada kebutuhan pemustaka. Pengembangan layanan ini membuat UPT Perpustakaan ITENAS menerapkan konsep *customer relationship management (CRM)* sebagai upaya untuk menjalin hubungan dengan pemustaka. Hal ini dapat kita dilihat dari beberapa indikator penerapan *CRM*.

Indikator pertama yakni produk yang didesain oleh perpustakaan yakni layanan *corner* berorientasi kepada pelanggan. Dimana segala bentuk layanan yang disediakan dalam layanan *corner* ditujukan untuk para pemustaka selaku *customer* perpustakaan.

Kedua, adanya penggunaan teknologi informasi yang diterapkan dalam layanan *corner*. Penggunaan teknologi informasi dalam layanan *corner* ini bertujuan agar pemustaka dapat melakukan akses terhadap informasi yang dibutuhkannya secara mandiri. Penggunaan teknologi informasi ini pula memungkinkan perpustakaan untuk memperoleh data tentang pemustaka dari berbagai fasilitas yang disediakan. Data yang dikumpulkan dapat berupa jenis koleksi atau kategori yang sering di akses maupun kata kunci pencarian akan informasi. Hal ini membuat perpustakaan memiliki data berupa informasi mengenai pemustakanya yang dapat dikelola untuk mengembangkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Ketiga ialah dengan menempatkan pustakawan selaku tenaga professional sebagai pengelola layanan *corner*. Perpustakaan mendesain pengembangan layanan dalam bentuk layanan *corner* tentu dengan kemampuan dari ahlinya yakni pustakawan. Kondisi ini mengindikasikan adanya penempatan SDM yang professional dalam layanan *corner*. Secara keseluruhan layanan *corner* merupakan

bentuk pengembangan pelayanan di perpustakaan dengan menjalin hubungan baik dengan pemustaka agar dapat menambah nilai perpustakaan dimata pemustaka.

Layanan *corner* menerapkan konsep *CRM* dimana pelayanan dikembangkan dengan bertujuan untuk mempertahankan hubungan dengan pelanggan dan menarik pelanggan baru. Hal ini sesuai dengan aplikasi *CRM* dalam layanan informasi di perpustakaan yang disampaikan oleh Komariah (2013) bahwa “*CRM* didasarkan pada filosofi personalisasi, yaitu tujuan dan pelayanan kepada pelanggan harus dirancang berdasarkan prefensi pelanggan atau perilaku pelanggan.” Komariah menjelaskan langkah-langkah yang harus dilalui dalam menerapkan *CRM* ialah perpustakaan harus membuat database (*warehouse*) pemustaka, menseleksi pemustaka yang yang diperkirakan memiliki prospek sebagai pemustaka yang setia, mulai berinteraksi dengan pemustaka yang terpilih dan menyesuaikan jasa layanan yang ada di perpustakaan dengan yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Menurut Komariah (2013, hlm.17) “*CRM* akan sangat penting diaplikasikan di perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan khusus, karena penggunaanya lebih spesifik dengan kebutuhan informasi yang komprehensif dan mendalam, terutama untuk kegiatan penelitian”. Pendapat tersebut menegaskan bahwa penerapan *CRM* penting dilakukan oleh Perpustakaan Perguruan Tinggi.

*CRM* sendiri didefinisikan sebagai strategi *marketing* yang berorientasi kepada para pemustakanya, baik untuk memikat pemustaka baru maupun mempertahankan pemustaka lama. Konsep *CRM* lebih menekankan kepada bagaimana menjalin hubungan jangka pendek hingga jangka panjang dengan pemustaka dengan memperlakukan pelanggan selaku individu yang sangat penting demi berlangsungnya keberadaan perusahaan.

Aplikasi *CRM* dalam jasa informasi di perpustakaan dikemas oleh perpustakaan selaku lembaga *nonprofit* dengan membuka layanan *corner* di perpustakaan. Menurut Kalakota dan Robinson dalam Siahaan (2008, hlm.82) mengatakan “target *CRM* ada tiga yakni mendapatkan pelanggan baru,

meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang telah ada, mempertahankan pelanggan”.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Indah dan Devie (2013) aplikasi CRM di perusahaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keunggulan bersaing dan kinerja perusahaan jasa di Surabaya. Perusahaan Jasa yang menerapkan CRM memiliki keunggulan dan kinerja perusahaan yang lebih baik. Selain itu, menurut penelitian Susilowati dan Suryana (2012) menjelaskan penerapan CRM berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa selaku pemustaka perpustakaan perguruan tinggi.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Afida (2012, hlm. 69) pada Layanan *American Corner* di perpustakaan Institut Agama Islam Nasional (IAIN) Walisongo Semarang menghasilkan simpulan jika sikap pemustaka baik secara afektif, kognitif maupun konatif adalah positif. Hal ini berarti Layanan *American Corner* dapat diterima oleh pemustaka. Secara lebih rinci Afida mengatakan:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap yang mempunyai aspek kognitif, afektif dan konatif pemustaka terhadap layanan *American Corner* adalah positif. Disarankan agar *American Corner* IAIN Walisongo dapat menyediakan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, menyelenggarakan kegiatan yang sifatnya promosi untuk menarik pengunjung, menempatkan ruang *American Corner* di tempat yang berdekatan dengan koleksi umum agar mudah diketahui oleh pemustaka dan tetap menjaga dan meningkatkan layanannya.

Dari beberapa penelitian terdahulu dapat dikatakan bahwa penerapan konsep CRM di perpustakaan memiliki pengaruh yang baik terhadap perpustakaan. Adapun pengembangan layanan seperti *American Corner* dapat diterima oleh pemustaka namun memerlukan promosi yang baik untuk menarik pengunjung. Adanya bentuk pengembangan layanan di perpustakaan berupa layanan *corner* sebagai bentuk penerapan CRM di perpustakaan serta penelitian terdahulu yang menyatakan penerapan CRM memberikan pengaruh terhadap perusahaan jasa membuat penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam permasalahan tersebut. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis melakukan penelitian yang berjudul “Penerapan Program *Customer Relationship Management (CRM)* di

*Perpustakaan: Studi Deskriptif pada Layanan Chinese Corner UPT Perpustakaan Institut Teknologi Nasional.*”

Penelitian ini akan dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pada penelitian ini akan dilakukan tehnik pengambilan data berupa observasi, wawancara dan studi dokumentasi, sehingga data temuan dapat mendeskripsikan mengenai bagaimana penerapan program CRM di UPT Perpustakaan Institut Teknologi Nasional.

### **1.2 Fokus Penelitian**

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak melebar, maka penulis menjabarkan permasalahan yang akan dikaji kedalam fokus penelitian. Pada penelitian ini terdapat dua topik fokus penelitian yang akan dikaji, yaitu sebagaimana berikut ini.

1. Bagaimana Layanan *Chinese Corner* ditinjau dari fasilitas, pelayanan, penerapan TIK dan koleksi dengan *framework* CRM?
2. Bagaimana penerapan program CRM pada Layanan *Chinese Corner* di Perpustakaan Institut Teknologi Nasional?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan pada penelitian ini yaitu sebagaimana berikut ini:

1. Mendeskripsikan Layanan *Chinese Corner* ditinjau dari fasilitas, pelayanan, penerapan TI dan koleksi dengan *framework* CRM.
2. Mendeskripsikan penerapan program CRM pada Layanan *Chinese Corner* di Perpustakaan Institut Teknologi Nasional.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Sebuah penelitian dilakukan tentunya untuk memberikan berbagai manfaat. Dari penelitian ini diperoleh dua manfaat, yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat tersebut disebutkan sebagai berikut ini:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran dan pengetahuan mengenai kegiatan pengembangan layanan di perpustakaan berupa layanan *corner* dan penerapan strategi *CRM* di perpustakaan.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Pustakawan

- Sebagai referensi bagi para pustakawan untuk dapat meningkatkan pengetahuan mengenai *CRM*
- Memberikan pengetahuan baru kepada pustakawan untuk membuat program pengembangan di perpustakaan.
- Memberikan gambaran kepada para pustakawan mengenai pengembangan bentuk layanan seperti layanan *corner* di perpustakaan guna meningkatkan hubungan dengan pemustaka.

### b. Perpustakaan

- Manfaat penelitian ini bagi perpustakaan yakni sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan perpustakaan serta bahan pertimbangan dalam melakukan pengembangan layanan di perpustakaan.
- Memberikan pengetahuan baru mengenai penerapan *CRM* dalam bentuk layanan *corner* di perpustakaan.

### c. Peneliti

- Memberikan pengetahuan baru kepada peneliti di bidang perpustakaan dan informasi, khususnya mengenai penerapan *CRM* di perpustakaan dalam bentuk layanan *corner*

## 1.5 Struktur Organisasi Penulisan

Sebagai salah satu cara menstrukturkan penyusunan skripsi agar sistematis dan jelas ruang lingkupnya, maka penulis membuat struktur penulisan skripsi ini. Setiap bab pada skripsi ini saling berkaitan satu sama lain. Bentuk struktur penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut ini.

**BAB I** : Pendahuluan

Bab ini berisi pemaparan penulis mengenai konteks penelitian yang dilakukan mulai dari latar belakang dilakukan penelitian, rumusan masalah, tujuan,

manfaat serta struktur organisasi penulisan penelitian. Bab ini merupakan landasan bagi penulisan BAB II dan BAB IV.

#### BAB II : Kajian Pustaka

BAB ini berisi kajian teori yang dilakukan dalam penelitian, pemaparan kajian pustaka, kerangka berfikir penulis dalam melakukan penelitian serta hasil temuan yang didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, serta posisi teoritis penelitian. BAB II akan menjadi rujukan pada penulisan BAB IV.

#### BAB III : Metode Penelitian

Pada BAB ini dibahas secara menyeluruh mengenai rancangan penelitian mulai pendekatan, metode yang akan digunakan, teknik pengumpulan data, objek penelitian, instrumen penelitian serta analisis data yang dilakukan dalam penelitian. BAB ini menjadi acuan bagi penelitian yang akan dilakukan berdasarkan teori yang dipaparkan dalam BAB II dan temuan yang akan dikemukakan pada BAB IV.

#### BAB IV : Temuan dan Pembahasan

Pada BAB ini dibahas temuan hasil penelitian berdasarkan metode yang digunakan dalam penelitian. BAB ini membahas pula mengenai hasil kajian dari permasalahan yang merujuk pada teori yang dipaparkan di BAB II.

#### BAB V : Simpulan dan Saran

BAB ini berisi simpulan dari hasil penelitian serta rekomendasi penelitian. BAB ini menyimpulkan seluruh rangkaian penelitian yang berdasarkan teori yang digunakan pada BAB II, metode yang digunakan dalam BAB III dan temuan yang didapatkan pada BAB IV.