

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Layanan *Chinese Corner* sebagai bentuk penerapan program CRM di perpustakaan mengandung tiga dimensi dari penerapan program CRM, yakni *continuity marketing*, *one to one marketing*, dan *partnering program*. Penerapan program CRM dilakukan dengan mengembangkan layanan yang berorientasi kepada pemustaka, melaksanakan desain proses penerapan CRM untuk menjalin hubungan dengan pemustaka dan menggunakan perangkat TIK sebagai media penerapan CRM. Ketiga langkah tersebut memiliki indikator penerapan program CRM yakni Layanan *Chinese Corner* yang berorientasi kepada pemustaka, adanya desain proses berbagai kegiatan untuk menjalin hubungan dengan pemustaka serta pemanfaatan TIK sebagai upaya penerapan program CRM.

5.2 Implikasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, berikut ini beberapa implikasi yang perlu disampaikan:

1. Keberadaan Layanan *Corner* dapat menjadi satu bentuk pengembangan layanan yang dapat menarik perhatian pemustaka.
2. Program CRM menjadi satu strategi yang dapat diterapkan di perpustakaan.
3. Kerjasama antara perpustakaan dan lembaga dapat memberikan dampak yang positif bagi perpustakaan.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, berikut ini beberapa rekomendasi yang perlu disampaikan.

1. UPT Perpustakaan ITENAS

UPT Perpustakaan ITENAS sebaiknya membuat program/kegiatan khusus untuk mengoptimalkan pemanfaatan

Layanan *Chinese Corner*. Pada Layanan *Chinese Corner* sebaiknya disediakan daftar kunjungan untuk mendapatkan data pasti untuk mengidentifikasi pemustaka yang berkunjung dan senantiasa memanfaatkan Layanan *Chinese Corner*. Selain itu, layanan *Corner* dapat dijadikan layanan *informasi terseleksi* dengan menempatkan SDM khusus sebagai *subject specialist*.

2. Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian di perpustakaan mengenai kegiatan manajemen pemasaran masih belum banyak dilakukan. Kegiatan manajemen pemasaran di perpustakaan dapat dijadikan variabel dalam penelitian selanjutnya. Peneliti yang ingin melakukan penelitian di ITENAS dapat mengkaji mengenai SDM perpustakaan. Hal tersebut dapat dikaitkan dengan penerapan TIK sebagai usaha untuk mengoptimalkan layanan yang diberikan di Perpustakaan ditengah keterbatasan SDM.

Adapun penelitian mengenai Layanan *Corner* sebagai bentuk pengembangan layanan dapat diteliti kembali dikaitkan dengan fungsi rekreasi dan fungsi edukasi di Perpustakaan.