

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1. Simpulan

5.1.1. Simpulan Umum

Kesimpulan umum pada penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa *Customer Relationship Management* (CRM) terdapat hubungan positif dan signifikan dengan loyalitas pemustaka pada *website* Perpustakaan Telkom University. *Customer Relationship Management* (CRM) yang terdiri dari atas dimensi data, teknologi, sumber daya manusia, dan proses, memiliki hubungan yang cukup besar. Hal tersebut terlihat dari respon pemustaka terhadap pernyataan yang sudah diajukan sebelumnya. Sehingga pemustaka dapat merasakan dampak yang cukup besar dari fasilitas yang dilayankan oleh pihak Perpustakaan Telkom University.

5.1.2. Simpulan Khusus

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai setiap dimensi variabel X dengan variabel Y, secara khusus dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek data *Customer Relationship Management* pada *website* yang dikelola oleh pihak Perpustakaan Telkom University belum baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil tanggapan dari responden melalui kuesioner penelitian terdapat penilaian negatif terhadap deskripsi identitas pemustaka yang masih belum dimanfaatkan dan digunakan dengan baik. Kemudian hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *Customer Relationship Management* pada dimensi data dengan loyalitas pemustaka dengan sumbangsih hubungan yang kecil.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek teknologi *Customer Relationship Management* yang diterapkan oleh Perpustakaan Telkom University sudah baik. Dimensi ini berada pada urutan ketiga diantara dimensi yang lain. Hal yang menjadi perhatian yaitu perpustakaan Tel-U memanfaatkan teknologi dalam melayani pemustaka dengan baik. Kemudian hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *Customer Relationship Management* pada dimensi teknologi dengan loyalitas pemustaka dengan sumbangsih hubungan yang kecil.

3. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa aspek sumber daya manusia yang mengelola kegiatan *Customer Relationship Management* pada *website* Perpustakaan Telkom University sudah baik. Dimensi ini berada pada urutan kedua diantara dimensi yang lain. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil tanggapan dari responden melalui kuesioner penelitian yang memiliki nilai sudah baik yaitu pustakawan menguasai teknologi informasi dalam memberikan layanan. Kemudian hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *Customer Relationship Management* pada dimensi sumber daya manusia dengan loyalitas pemustaka dengan sumbangsih yang cukup besar.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek proses *Customer Relationship Management* pada *website* yang dilakukan oleh Perpustakaan Telkom University sudah baik. Dimensi ini berada pada urutan pertama diantara dimensi yang lain. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil tanggapan dari responden melalui kuesioner penelitian yang memiliki nilai sudah baik yaitu pihak perpustakaan memanfaatkan layanan *website/telepon/emil* untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Kemudian hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *Customer Relationship Management* pada dimensi proses dengan loyalitas pemustaka dengan sumbangsih yang besar.

5.2. Implikasi dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan pada penelitian yang telah peneliti lakukan, maka dapat diperoleh beberapa hasil yang akan menjadi masukan bagi pihak-pihak terkait dalam rangka meningkatkan pelayanan perpustakaan untuk memenuhi kepuasan pemustaka. Adapun implikasi dan rekomendasi yang dapat diberikan oleh peneliti ialah sebagai berikut:

5.2.1. Implikasi

Hasil hubungan antara *Customer Relationship Management* (CRM) dengan loyalitas pemustaka pada *website* yang telah diterapkan oleh Perpustakaan Telkom University memberikan gambaran bagi pihak perpustakaan. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan gambaran umum mengenai bagaimana kinerja dari *Customer*

Relationship Management yang telah dijalankan terhadap loyalitas pemustaka dalam menggunakan fasilitas dan layanan di perpustakaan Telkom University.

Dengan diperolehnya hasil penelitian ini, pihak Perpustakaan Telkom University dapat lebih menyempurnakan kualitas *Customer Relationship Management* pada *website* dengan meningkatkan kinerja, lebih melengkapi data-data pemustaka dan menjaga kualitas yang dinilai sudah baik guna memenuhi pengguna akhir akan *website* di Perpustakaan Telkom University.

5.2.2. Rekomendasi

Diharapkan dari penelitian ini, dapat menjadi rekomendasi untuk melakukan peningkatan dan perbaikan dari aspek pada *Customer Relationship Management* yang diterapkan, telah diketahui terdapat beberapa dimensi yang dinilai belum baik oleh pengguna akhir. Berikut beberapa rekomendasi yang penulis sampaikan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Perpustakaan Telkom University
 - a. Dalam aspek data, perpustakaan sebaiknya harus lebih menjaga data-data yang tersimpan dalam database, mengupdate data pemustaka jika ada perubahan dan memanfaatkan dengan maksimal data mengenai informasi pemustaka dalam menjalin hubungan yang baik antar perpustakaan dengan pemustaka dengan melalui berbagai jaringan komunikasi baik dalam bentuk email, nomor telepon, forum diskusi (*chat online*) pada *website*, atau jaringan komunikasi lainnya.
 - b. Dalam aspek sumber daya manusia, perpustakaan sebaiknya harus meningkatkan kualitas kinerja pustakawannya, apalagi dalam memberikan pelayanan prima kepada pemustaka. Karena pemustaka masih banyak yang mengeluh terhadap pelayan yang diberikan oleh pustakawan. Sehingga pemustaka segan jika ada yang ingin ditanyakan. Solusi yang dapat diterapkan yaitu sebaiknya pustakawan menerapkan senyum, salam, sapa dan sopan santun kepada setiap pemustaka yang berkunjung sehingga memberikan kesan yang ramah kepada para pengunjung.
 - c. Dalam aspek teknologi, perpustakaan sebaiknya lebih memperhatikan jaringan internet yang disediakan karena masih banyak yang mengeluh jika akan mengakses *website* open library di perpustakaan, kemudian

perpustakaan lebih mensosialisasikan penggunaan layanan *online* seperti forum diskusi, perpanjangan buku, dan peminjaman ruangan yang telah tersedia pada *website* Perpustakaan Telkom University agar lebih dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk lebih mengembangkan keilmuan yang berkaitan dengan *Customer Relationship Management* di bidang perpustakaan dan sains informasi sehingga tidak hanya menghubungkannya dengan loyalitas pemustaka. Dengan demikian maka keterkaitan antara *customer relationship management* dengan ilmu perpustakaan akan lebih luas.

Adapun peneliti yang ingin melakukan penelitian di Telkom University dapat mengembangkan penelitian untuk mengkaji mengenai SDM perpustakaan. Hal tersebut dapat dikaitkan dengan penerapan TIK sebagai usaha untuk mengoptimalkan layanan yang diberikan di perpustakaan.