

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perpustakaan pada dasarnya merupakan tempat yang digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan baik untuk pendidikan, penelitian, maupun hiburan. Hal tersebut sesuai dengan kelima fungsi perpustakaan yaitu pendidikan, penelitian, informatif, pelestarian, dan rekreasi. Melalui perpustakaan, pemerintah berharap agar tujuan pendirian perpustakaan dapat menciptakan masyarakat yang terdidik dan terpelajar, terbiasa membaca dan mendorong terciptanya pembelajar sepanjang hayat (*long life learning*). Dengan adanya perpustakaan, masyarakat dapat terbantu dalam meningkatkan wawasannya dengan berbagai sumber pengetahuan. Oleh karena itu, tidak salah jika perpustakaan adalah aset berharga untuk masa depan yang lebih baik. Ray Douglas Bradbury dalam Ahmad dkk. (2012, hlm. 1) menyatakan bahwa “Tanpa perpustakaan apa yang kita miliki? Kita tidak memiliki masa lalu dan kita juga tidak memiliki masa depan,”. Dengan pernyataan tersebut maka perpustakaan berperan penting dalam kemajuan suatu peradaban untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Berkembangnya suatu perpustakaan sangat ditentukan oleh hadirnya pemustaka. Dikemukakan dalam Undang-undang nomor 43 tahun 2007 bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Ada pepatah yang mengatakan bahwa perpustakaan ada karena pemustakanya, karena tanpa pemustaka maka perpustakaan kehilangan fungsinya walaupun ditunjang dengan fasilitas yang canggih sekalipun. Untuk mengatasi hal tersebut maka perpustakaan perlu memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka agar perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal. Di dalam dunia bisnis terdapat pernyataan bahwa pelanggan adalah

raja, maka di dalam dunia perpustakaan yang merupakan penyedia jasa layanan informasi menganggap bahwa pemustaka sama halnya dengan pelanggan. Memperlakukan pemustaka sebagai raja memiliki arti bahwa perpustakaan harus memberikan perlakuan baik sehingga pemustaka merasa dilayani dan diperhatikan dengan sebaik-baiknya. Ungkapan tersebut dinyatakan oleh Ahmad dkk. (2007, hlm. 36) bahwa “dengan memperlakukan pemustaka sebagai raja maka akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perpustakaan yang merupakan hal penting dalam meningkatkan citranya apabila dapat memuaskan pemustakanya”.

Menciptakan kepuasan pemustaka merupakan tugas serta harapan penting bagi perpustakaan terhadap layanan yang diberikan. Akan tetapi kepuasan yang sederhana saja belum cukup untuk membuat pemustaka setia dan kembali lagi ke perpustakaan. Terdapat beberapa tingkat kepuasan yang perlu diperhatikan oleh perpustakaan jika ingin memiliki pemustaka yang setia atau loyal. Menurut konsep Abraham Maslow dalam Barnes (2001, hlm. 82-90) menyatakan bahwa “terdapat 5 tingkat kepuasan yaitu kepuasan terhadap produk atau jasa (tingkat 1), kepuasan terhadap sistem dan pelayanan pendukung (tingkat 2), kepuasan terhadap performa teknis (tingkat 3), kepuasan terhadap elemen-elemen interaksi dengan pelanggan (tingkat 4), dan kepuasan terhadap elemen emosional – dimensi afektif pelayanan (tingkat 5)”. Bagi pemustaka yang merasa puas secara emosional maka perpustakaan akan merasa diuntungkan dengan memiliki pemustaka yang setia atau loyal. Hal ini akan membuat pemustaka terus kembali lagi memanfaatkan perpustakaan dan secara tidak langsung juga akan merekomendasikan layanan perpustakaan yang baik kepada calon-calon pemustaka yang belum berkunjung ke perpustakaan.

Untuk menciptakan pemustaka yang loyal, maka diperlukan pelayanan terbaik untuk mencapainya. Pelayanan yang dapat menjalin hubungan yang baik dengan pemustaka untuk menciptakan kesan (citra) positif dari pemustaka kepada perpustakaan. Citra merupakan kesan yang muncul dari seseorang untuk menilai suatu hal tertentu yang memiliki nilai positif atau

negatif. Layaknya sebuah perusahaan, perpustakaan juga memiliki citra di mata pemustakanya. citra suatu perpustakaan dapat dikatakan sebagai suatu pandangan yang diberikan masyarakat tentang sebuah institusi perpustakaan (Astuti, P. 2016, hlm. 206).

Citra atau *image* suatu perpustakaan yang positif akan memberikan pengaruh yang positif juga pada keberlangsungan perpustakaan tersebut, dan sebaliknya jika perpustakaan memiliki citra yang negatif (buruk) di mata pemustakanya maka akan berpengaruh negatif pada keberadaan perpustakaan tersebut. Contohnya seperti kurangnya minat pemustaka untuk berkunjung karena pelayanan yang kurang baik, koleksi perpustakaan yang kurang diminati, fasilitas yang kurang memadai, atau karena sikap pustakawan yang tidak ramah kepada pemustakanya. Hal ini tentunya menjadi tantangan bagi pustakawan sebagai pengelola perpustakaan untuk menjaga nama baik atau citra perpustakaan di mata pemustakanya.

Sebagai penyedia jasa informasi, perpustakaan mencoba untuk terus meningkatkan pelayanan yang berkualitas agar memperoleh kepuasan pemustaka dan tentunya akan memberikan kesan yang baik dari pemustaka terhadap citra perpustakaan. Untuk memperoleh kesan yang baik dari pemustaka tentunya tidak mudah. Pustakawan tidak hanya memberikan pelayanan yang baik berupa menjawab tersedia atau tidak tersedianya koleksi yang dibutuhkan pada pemustaka, namun terdapat aspek komunikasi yang harus dibangun antara pustakawan dengan pemustaka untuk menciptakan relasi yang baik dengan pemustaka. Pemustaka cenderung akan lebih memendam berbagai keluhan yang dialami daripada mengkomunikasikannya secara langsung kepada pustakawan karena sikap yang kurang terbuka dan kurang menjalin komunikasi yang baik. Maka dari itu, perlu adanya relasi yang baik kepada pemustaka agar dapat memperoleh segala bentuk keluhan, kritik maupun komentar terhadap pelayanan, fasilitas, maupun koleksi di perpustakaan.

Keluhan pemustaka hadir sebagai bentuk evaluasi pada perpustakaan agar segera melaksanakan perbaikan sesuai dengan permasalahan yang ada. Jika

perpustakaan kurang tanggap dalam menyelesaikan keluhan tersebut atau bahkan mengabaikannya maka hal ini dapat membuat pemustaka memberi penilaian yang negatif pada citra perpustakaan tersebut. Dengan berkembangnya teknologi dan informasi, untuk menampung berbagai keluhan, atau kritikan, maupun komentar tentang perpustakaan maka dapat melalui berbagai media informasi penunjang perpustakaan seperti *email*, *website*, saluran telepon, maupun SMS. Hadirnya teknologi di perpustakaan juga dapat dijadikan sebuah cara untuk meningkatkan citra positif perpustakaan terutama dalam hal pelayanan di perpustakaan.

Pelayanan yang terintegritas baik secara langsung maupun tidak langsung, adalah melalui teknologi informasi yang berkembang pesat di mata pemustaka. Untuk mengatasi hal tersebut maka *customer relationship management* (CRM) atau manajemen hubungan pelanggan hadir untuk membantu meningkatkan kepuasan dan mempertahankan hubungan yang baik dengan pelanggan agar tercipta rasa loyalitas tinggi kepada perusahaan. CRM ini sangat cocok diterapkan oleh lembaga non-profit seperti perpustakaan agar dapat menjalin hubungan yang baik yang terintegrasi dengan kemajuan teknologi. Buttle F.(2004, hlm. 56) menyebutkan bahwa “di dalam konteks non-profit, anda akan mengupayakan tujuan CRM yang berbeda, seperti efisiensi operasional atau peningkatan kepuasan klien”.

Bentuk penerapan CRM di perpustakaan dapat dilakukan melalui bentuk pelayanan prima yang difokuskan kepada menjalin hubungan yang harmonis dengan pemustaka agar memperoleh kepuasan baik dari aspek kebutuhan koleksi, pelayanan teknis hingga kepuasan emosional. Tentunya dalam menerapkan CRM di perpustakaan perlu memperhatikan berbagai indikator atau dimensi pendukung keberhasilan suatu CRM, yaitu dimensi data dan *information technology* (IT), sumber daya manusia (SDM), serta proses dalam melaksanakan kegiatan CRM (Buttle, F. 2004, hlm 42). CRM di perpustakaan perlu memiliki data yang berhubungan dengan pemustaka, seperti portofolio pemustaka, dan IT yang dimaksud adalah teknologi pendukung dalam menjalin hubungan dengan pemustaka seperti *website* perpustakaan, *email*,

SMS, atau bentuk layanan yang berbasis IT. Sumber daya manusia pendukung CRM di perpustakaan merupakan pustakawan yang melaksanakan kegiatan CRM baik dalam pelayanan *front office* maupun *beck office* atau bagian pengelolaan website perpustakaan. Selanjutnya, proses dalam CRM di perpustakaan yaitu proses selama pelayanan dalam menjalin hubungan yang baik dengan pemustaka.

Membangun citra perpustakaan dapat dilakukan dengan berbagai cara. Salah-satunya melalui penjalinan hubungan yang baik antara perpustakaan dengan pemustakanya melalui CRM. CRM memiliki tujuan utama untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui bentuk-bentuk kegiatan dalam menciptakan relasi dengan pelanggan yang terorganisir dengan baik. Loyalitas pemustaka tentunya akan berpengaruh terhadap persepsi atau pandangan pemustaka yang dapat menilai baik atau tidaknya citra perpustakaan. Pengaruh CRM terhadap peningkatan citra suatu lembaga atau perusahaan telah dibuktikan oleh beberapa penelitian tentang penerapan CRM tersebut.

Wijaya (2016) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa CRM berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mangutama, fokus peningkatan untuk CRM adalah pada peningkatan SDM, teknologi dan proses peningkatan pelayanan. Penelitian selanjutnya dibuktikan oleh Sutrisno (2016) "*Customer Relationship Management (CRM) significantly affects brand image level II military hospital. The results also reinforce the results of research conducted by Gbadeyan (2006), Felix (2012), which showed a significant effect of variables CRM with the brand image*". Meskipun peneliti belum menemukan pengaruh CRM terhadap citra perpustakaan, namun hal ini dapat menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara CRM dengan peningkatan citra.

UPT Perpustakaan Institut Teknologi Bandung (ITB) pada awalnya merupakan Perpustakaan Technische Hoogeschool (TH) yang berdiri di Bandung pada saat pendudukan Belanda di Indonesia pada tahun 1920. Kemudian pada tahun 1947 terdapat dua fakultas yang merupakan bagian dari

Universitas Indonesia, yaitu Fakultas Teknik dan Fakultas Pasti dan Alam. Pada tahun 1959 barulah terbentuk Institut Teknologi Bandung (ITB) yang merupakan leburan dari dua fakultas tersebut, sehingga 2 perpustakaan di masing-masing fakultas pun menjadi satu yang sekarang dinamakan UPT Perpustakaan ITB. UPT Perpustakaan ITB telah menerapkan beberapa teknologi penunjang pelayanan perpustakaan yang telah terintegrasi ke dalam sebuah *software* untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Salah-satu bentuk penerapan teknologi di bidang perpustakaan yaitu *website* perpustakaan yang begitu lengkap. Selain menyajikan profil lengkap perpustakaan, *website* tersebut juga menyajikan berbagai bentuk layanan *online* yang terdiri dari katalog digital, perpustakaan digital, usulan koleksi, katalog induk, *e-journal*, *e-book*, dan *e-kliping*.

Berdasarkan hasil observasi peneliti ke lapangan, ternyata UPT Perpustakaan ITB merupakan perpustakaan pusat yang terletak di Jl. Ganesha No. 10, Coblong, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat. Di beberapa fakultas telah memiliki perpustakaan khusus fakultas dan didukung dengan perpustakaan-perpustakaan di setiap program studi. Adanya perpustakaan di setiap fakultas dan program studi menuntut UPT Perpustakaan ITB sebagai perpustakaan pusat agar lebih menjalin kerjasama dalam memenuhi kebutuhan informasi. Peneliti menganggap bahwa hal tersebut merupakan suatu masalah yang dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan. UPT Perpustakaan ITB dituntut untuk tetap menjaga nama baik atau citra perpustakaan melalui berbagai layanan yang maksimal kepada pemustaka agar lebih maksimal dalam memanfaatkan layanan perpustakaan pusat meskipun terdapat berbagai perpustakaan yang dapat dikatakan sebagai suatu saingan.

Berdasarkan hasil telaah peneliti terkait kondisi layanan UPT Perpustakaan Institut Teknologi Bandung yang terdapat di lapangan, peneliti tertarik dan bermaksud untuk mengkajinya lebih lanjut melalui sebuah penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Penelitian ini lebih difokuskan pada citra perpustakaan sebagai variabel terikatnya. Oleh sebab itu, mengacu pada kajian yang telah peneliti lakukan serta berdasarkan latar belakang yang telah

dipaparkan, peneliti mengangkat dan merefleksikan penelitian ini dengan memilih judul “**Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Citra Perpustakaan (Studi Deskriptif Kuantitatif pada Institut Teknologi Bandung)**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pokok permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Rumusan masalah umum

Bagaimana pengaruh *customer relationship management* (CRM) terhadap citra perpustakaan Institut Teknologi Bandung?
2. Rumusan masalah khusus
 - a. Seberapa besar pengaruh data dan teknologi *customer relationship management* (CRM) terhadap citra UPT Perpustakaan Institut Teknologi Bandung?
 - b. Seberapa besar pengaruh sumber daya manusia *customer relationship management* (CRM) terhadap citra UPT Perpustakaan Institut Teknologi Bandung?
 - c. Seberapa besar pengaruh proses *customer relationship management* (CRM) terhadap citra UPT Perpustakaan Institut Teknologi Bandung?

1.3. Tujuan

Berkaitan dengan rumusan masalah yang disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui pengaruh *customer relationship management* (CRM) terhadap citra perpustakaan Institut Teknologi Bandung.

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh data dan teknologi *customer relationship management* (CRM) terhadap citra UPT Perpustakaan Institut Teknologi Bandung.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sumber daya manusia *customer relationship management* (CRM) terhadap citra UPT Perpustakaan Institut Teknologi Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh proses *customer relationship management* (CRM) terhadap citra UPT Perpustakaan Institut Teknologi Bandung

1.4. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat dalam upaya pengembangan disiplin ilmu perpustakaan dan sains informasi terutama dalam bidang manajemen hubungan pemustaka pada perpustakaan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Sebagai sarana implementasi atas pengetahuan dan pengalaman yang telah peneliti peroleh selama perkuliahan.

- b. Bagi Perpustakaan Institut Teknologi Bandung

Peneliti berharap penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai evaluasi serta rekomendasi dalam mengimplementasikan program *customer relationship management* (CRM) di perpustakaan.

- c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan acuan dan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan *customer relationship management* (CRM) maupun citra perpustakaan.

1.5. Struktur Organisasi Skripsi

Struktur penulisan pada skripsi ini tersusun ke dalam lima bab yang terdiri dari;

BAB I PENDAHULUAN, yang meliputi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi. Pada bab ini penulis menjelaskan permasalahan yang menjadi latar belakang dalam penelitian ini serta dapat menjadi pedoman dalam penyusunan bab-bab selanjutnya seperti kajian teori, metode penelitian, hasil penelitian dan berakhir pada kesimpulan.

BAB II KAJIAN TEORI, yang meliputi kajian teoretis, kerangka berpikir, hipotesis penelitian, dan berbagai penelitian terdahulu yang berhubungan dengan variabel pada penelitian ini yaitu customer relationship management (CRM) dan citra perpustakaan.

BAB III METODE PENELITIAN, yang meliputi desain penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, prosedur penelitian dan analisis data. Pada bab ini peneliti akan mengolah data sesuai dengan metode penelitian yang telah ditentukan.

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN, pada bab ini peneliti menjelaskan temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data sesuai dengan perumusan masalah yang telah ada, serta pembahasan temuan penelitian yang menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan pada bab satu.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN, pada bab ini berisi ikhtisar yang didasarkan pada keseluruhan hasil penelitian yang telah dilaksanakan serta saran yang dapat diberikan kepada pihak-pihak terkait maupun peneliti selanjutnya.

