

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

5.1.1 Simpulan Umum

Berdasarkan hasil serta pembahasan penelitian, maka memberikan kesimpulan bahwa implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam promosi perpustakaan berbasis instagram di DISPUSIPDA JABAR telah dilaksanakan dengan hasil kategori baik. Adapun kegiatan CRM yang dilaksanakan terbagi kedalam tiga kegiatan utama yakni, data dan teknologi, sumber daya manusia, serta proses CRM. Dari tiga kegiatan CRM tersebut, kegiatan proses mendapatkan nilai skor presentase tertinggi, namun data dan teknologi memiliki skor presentase terendah. Hal tersebut menunjukkan DISPUSIPDA JABAR mengedepankan dimensi proses dibandingkan kegiatan lain dalam menjalin hubungan baik dengan pemustaka dalam implementasi CRM.

5.1.2 Simpulan Khusus

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, berikut ini merupakan kesimpulan khusus tentang implementasi *customer relationship management* (CRM) dalam promosi perpustakaan berbasis instagram di DISPUSIPDA JABAR

- a. Implementasi dimensi data dan teknologi *customer relationship management* (CRM) dalam promosi perpustakaan berbasis instagram di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat telah dilaksanakan dengan baik. Meski demikian, implementasi data dan teknologi CRM yang dilaksanakan hendaknya lebih dikembangkan, terutama dalam pemanfaatan identitas pemustaka dengan seizin pemustaka untuk menghindari masalah ketentuan privasi dan demi meningkatkan pelayanan serta hubungan dengan pemustaka.

- b. Implementasi dimensi sumber daya manusia *customer relationship management* (CRM) dalam promosi perpustakaan berbasis instagram di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat telah dilaksanakan dengan baik. Meski demikian, implementasi sumber daya manusia *customer relationship management* (CRM) hendaknya lebih dikembangkan, terutama dalam hal hubungan pelanggan antara pemustaka dengan pustakawan. Semakin baik komunikasi maka akan membawa perkembangan terhadap hubungan yang dinamis kearah yang lebih baik.
- c. Implementasi dimensi proses *customer relationship management* (CRM) dalam promosi perpustakaan berbasis instagram di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat telah dilaksanakan dengan baik. Meski demikian, implementasi proses CRM yang dilaksanakan hendaknya lebih dikembangkan, terutama dalam pelibatan pemustaka agar hubungan pelanggan lebih intim dengan perpustakaan.

5.2 Implikasi dan Rekomendasi

5.2.1 Implikasi

Hasil penelitian ini memberikan implikasi untuk dapat mengembangkan implementasi *customer relationship management* (CRM) dalam promosi perpustakaan berbasis instagram di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat yang telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dikarenakan DISPUSIPDA JABAR merupakan salah satu perpustakaan umum dalam skala provinsi di Indonesia yang menjadi cerminan bagi perpustakaan lain. Selain melakukan tugasnya dalam memberikan sumber – sumber informasi, DISPUSIPDA JABAR juga hendak memelihara dan mengembangkan hubungan dinamis ke arah yang lebih baik dengan pemustakanya melalui kegiatan CRM yang dilaksanakan dimulai dari data dan teknologi, sumber daya manusia, serta proses CRM. Beberapa kegiatan CRM tersebut perlu dikembangkan karena selain untuk meningkatkan hubungan dengan pemustaka juga dapat memiliki dampak yang baik bagi perpustakaan untuk menciptakan pemustaka yang loyal dan untuk memenuhi kepuasan pemustaka.

5.2.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, rekomendasi dalam penelitian ini semata – mata adalah demi peningkatan dan perbaikan implemementasi *customer relationship management* (CRM). Adapun rekomendasi yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat
 - a. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat sebaiknya dapat memanfaatkan dengan maksimal data informasi pemustaka untuk mengembangkan hubungan yang lebih baik antara perpustakaan dengan pemustaka melalui pelibatan pemustaka dan pemanfaatan fitur – fitur instagram yang semakin *update* seperti *live* instagram, *reels* video, *direct message*, dan instagram TV.
 - b. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat sebaiknya lebih intens membalas pesan – pesan yang disampaikan oleh pemustaka melalui *direct message* atau fitur komentar instagram, Hal ini dikarenakan masih banyak pengikut instagram yang tidak mendapatkan balasan pesan. Dengan membalas pesan dari pemustaka, perpustakaan dapat menjaga interaksi serta komunikasi dengan pemustaka.
 - c. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat secara berkesinambungan dapat mengembangkan konten – konten publikasi untuk promosi perpustakaan yang lebih relevan dengan saat ini. Melalui konten – konten publikasi yang inovatif dapat menumbuhkan motivasi pemustaka untuk berkunjung dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan dan mengeksplorasi lebih jauh tentang implementasi CRM di bidang perpustakaan sehingga dapat memberikan pandangan serta masukan

yang semakin komprehensif. Dengan demikian, keilmuan yang berkaitan antara CRM dengan perpustakaan akan menjadi lebih luas.