

**PENERAPAN *COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ANDALAS**

SKRIPSI

*Diajukan untuk penyusunan skripsi pada Departemen Kurikulum dan Teknologi
Pendidikan Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi*



Disusun Oleh:

Rehan Rinanda Albarqi

1606473

PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI

DEPARTEMEN KURIKULUM DAN TEKNOLOGI PENDIDIKAN

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

BANDUNG

2021

LEMBAR HAK CIPTA

PENERAPAN *COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ANDALAS

(Studi Kualitatif Deskriptif di Perpustakaan Universitas Andalas)

Oleh:

Rehan Rinanda Albarqi 1606473

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sains Informasi pada Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Ilmu Pendidikan

© Rehan Rinanda Albarqi Universitas Pendidikan

Indonesia September 2021

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa seizin penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

REHAN RINANDA ALBARQI

1606473

**PENERAPAN *COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ANDALAS**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing: Pembimbing I



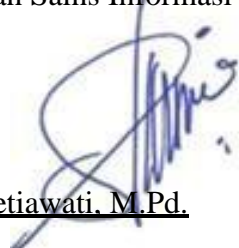
Dr. Laksmi Dewi, M.Pd.
NIP. 197706132001122001

Pembimbing II



Dini Suhardini, M.I.Kom.
NIP. 197103122001122001

Mengetahui, Ketua Program Studi,
Perpustakaan dan Sains Informasi



Dr. Linda Setiawati, M.Pd.
NIP. 196908021994122002

ABSTRAK

Rehan Rinanda Albarqi (1606473). Penerapan *Costumer Relationship Management* (CRM) pada Perpustakaan Universitas Andalas. Skripsi Departemen Kurikulum dan Teknologi Pendidikan Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia (2021).

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Andalas (UNAND) dan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan *Costumer Relationship Management* (CRM) pada Perpustakaan UNAND. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Informan pada penelitian ini merupakan petugas atau staf Perpustakaan UNAND yang berjumlah 4 (empat) orang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi serta studi literatur.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan menunjukkan bahwa penerapan *Costumer Relationship Management* (CRM) pada Perpustakaan UNAND dapat diketahui melalui upaya pustakawan untuk mendapatkan pengguna baru (*Acquire*), menjalin hubungan yang baik dengan pengguna yang telah ada (*Enhance*), serta upaya pustakawan dalam mempertahankan pengguna (*Retain*) sehingga mampu memberikan keterkaitan kebutuhan antara pemustaka dan perpustakaan. Upaya yang dilakukan dalam mendapatkan pengguna baru yaitu dengan melakukan kegiatan promosi, literasi informasi serta sosialisasi terhadap pengguna. Menjalinkan hubungan yang baik dengan pengguna dengan cara memberikan pelayanan prima, membuka diri secara personal kepada pemustaka, memberikan bimbingan pemustaka, menerima kritik dan saran serta memberikan informasi terbaru kepada para pengguna. Dalam upaya mempertahankan pengguna yang telah ada pustakawan berupaya melengkapi fasilitas perpustakaan, memberikan penghargaan kepada pemustaka aktif dan loyal serta mengandalkan layanan digital agar dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan rekomendasi bagi perpustakaan UNAND, penulis serta penulis lain.

Kata kunci: *Costumer Relationship Management* (CRM).

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	I
UCAPAN TERIMA KASIH	II
ABSTRAK	V
DAFTAR ISI.....	VI
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.1 Rumusan Masalah Umum.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.2 Rumusan Masalah Khusus.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Konsumen (<i>customer</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.2 Perilaku Konsumen.....	11
2.3 Perilaku Konsumen Jasa	14
2.4 Nilai Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.1 Pengertian <i>Costumer Relationship Management (CRM)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.5.2 Tujuan <i>Costumer Relationship Management (CRM)</i> .	Error! Bookmark not defined.
2.5.3 Manfaat <i>Customer Relathionship Management (CRM)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.5.4 Ruang Lingkup <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .	Error! Bookmark not defined.
2.5.5 Proses <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.6 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> pada Perpustakaan	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Desain penelitian	31
3.2 Informan dan Tempat Penelitian	32
3.2.1 Informan Penelitian	32
3.2.2 Tempat Penelitian	33

3.3	Instrumen Penelitian.....	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	36
	3.4.1 Wawancara	36
	3.4.2 Observasi	36
	3.4.3 Studi Literatur.....	36
3.5	Teknik Analisis Data.....	36
3.6	Keabsahan Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1	Profil Perpustakaan Universitas Andalas (UNAND)	39
	4.1.1 Sejarah Perpustakaan Universitas Andalas.....	39
	4.1.2 Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Andalas	39
4.2	Gambaran Karakteristik Informan	40
4.3	Deskripsi Hasil penelitian.....	41
4.4	Penerapan <i>Costumer Relationship Management</i> dalam Mendapatkan Pengguna Baru (<i>Acquired</i>)	41
	4.4.1 Upaya pustakawan dalam mendapatkan pengguna baru	41
	4.4.2 Upaya mendapatkan pengguna baru dengan inovasi yang diberikan pustakawan.....	44
	4.4.3 Upaya pustakawan dalam mendapatkan pengguna baru dengan memberikan kemudahan akses informasi	45
	4.4.4 Upaya perpustakaan dalam mendapatkan pengguna baru dengan memberikan layanan menarik	47
	4.4.5 Upaya pustakawan dalam mendapatkan pengguna baru dengan memberikan kenyamanan	48
4.5	Penerapan <i>Costumer Relationship Management</i> dalam Meningkatkan Hubungan dengan Pengguna (<i>Enhanche</i>).....	49
	4.5.1 Upaya pustakawan dalam meningkatkan hubungan yang baik dengan pengguna.....	49
	4.5.2 Upaya pustakawan dalam meningkatkan hubungan yang baik dengan membangkitkan kualitas informasi.....	52
	4.5.3 Upaya pustakawan dalam meningkatkan hubungan yang baik dengan mengetahui kebutuhan pemustaka.....	53
	4.5.4 Upaya pustakawan dalam meningkatkan hubungan yang baik dengan memberikan pelayanan yang berorientasi pengguna	55
	4.5.5 Upaya pustakawan dalam meningkatkan hubungan yang baik dengan memberikan informasi terbaru	57
4.6	Penerapan <i>Costumer Relationship Management</i> dalam Mempertahankan pengguna (<i>Retain</i>)	57

4.6.1	Upaya pustakawan dalam mempertahankan pemustaka.....	58
4.6.2	Upaya pustakawan dalam mempertahankan pemustaka dengan menyediakan fasilitas bagi penyandang disabilitas	59
4.6.3	Upaya pustakawan dalam mempertahankan pemustaka ketika berkomunikasi dengan berbagai macam karakter pemustaka.....	59
4.6.4	Upaya pustakawan dalam mempertahankan pemustaka dengan kondisi jumlah SDM (Sumber Daya Manusia) yang tidak stabil	60
4.6.5	Upaya pustakawan dalam mempertahankan pemustaka dengan memberikan penghargaan.....	62
4.7	Pembahasan.....	63
4.7.1	Pembahasan Penerapan CRM dalam Mendapatkan Pengguna Baru (<i>Acquired</i>) di Perpustakaan Universitas Andalas.....	63
4.7.2	Pembahasan Penerapan CRM dalam Meningkatkan Hubungan dengan Pengguna (<i>Enhance</i>) di Perpustakaan Universitas Andalas.....	64
4.7.3	Pembahasan Penerapan CRM dalam Mempertahankan Pengguna (<i>Retain</i>) di Perpustakaan Universitas Andalas	65
4.7.4	Pembahasan Tujuan CRM.....	66
4.7.5	Pembahasan Konsumen Perpustakaan Universitas Andalas	67
4.7.6	Pembahasan Perilaku Konsumen Perpustakaan Universitas Andalas	67
67		
BAB V	SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI.....	69
5.1	Simpulan	69
5.1.1	Umum.....	69
5.1.2	Khusus.....	69
5.2	Implikasi	71
5.3	Rekomendasi	71
DAFTAR PUSTAKA	73

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Format Pedoman Wawancara.....	34
Tabel 4. 1 Karakteristik Informan	40
Tabel 4. 2 Jumlah Pengunjung Perpustakaan Unand Tahun 2018	43
Tabel 4. 3 Jumlah Pengunjung Perpustakaan Unand Tahun 2019	43
Tabel 4. 4 Jumlah staf berdasarkan jabatan per Desember 2018.....	61
Tabel 4. 5 Jumlah staf berdasarkan jabatan per Desember 2019.....	62

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeto
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) : Concept and Tools*. Malang: Banyu Media.
- Chan, Syafruddin. 2003. *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Colombo, George. 2001. *Capturing Customers.com*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Departemen Pendidikan Nasional. 1994. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Darudiato, S., Novianto, C., Hendra, H., Reynaldo, R., & Selvi, S. (2011). Membangun customer relationship management dalam bisnis. *ComTech*, 2(2), 1350–1358. Retrieved from <https://www.neliti.com/publications/165908/membangun-customer-relationshipmanagement-dalam-bisnis>
- Foster, Timothy R.V. 2004. *101 Ways to Boost Customer Satisfaction : 101 Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer loyalty how to earn it, how to keep it I : membangun kesetiaan pelanggan*. Edisi revisi terbaru . Kentucky: Mc-Graw Hil.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.

- Kalakota, R. dan Robinson, M. 2001. *E-Business 2.0 Roadmap for Success*.
Massachusetts : Addison Wesley Longman.
- Komariah, Neneng. Aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) Dalam Layanan Informasi Di Perpustakaan. *Pustaka Ilmiah Universitas Padjadjaran*. Unpad. Web. 04Jan. 2011.
<<http://pustaka.unpad.ac.id/archives/57157/>>.
- Kotler, Philip & Armstrong, G. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Ed. 8. Jakarta: Erlangga.
- Nurhidayah, R. 2015. *Evaluasi Strategi Pemasaran dalam Upaya Membangun Loyalitas Pengguna di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Ditinjau dari Pendekatan Customer Relationship Management*. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 11(1), 24-44. Diakses September 2020.
- Perpustakaan Nasional RI. 2000. *Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Pertiwi, Rindang Imega Nanda dan Taufiq Kurniawan. 2016. Analisis Pendekatan Customer Relationship Management dalam Upaya Membangun Loyalitas Pengguna di UPT Perpustakaan Muhammadiyah Surakarta. *Artikel Ilmiah Pustaka UNDIP*. Semarang : UNDIP Press. Diakses pada Juli 2020.
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima: mencegah pembelotan membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siahaan, Hotlan. 2008. *Customer Relationship Management (CRM) sebagai Sarana Meraih Image Positif untuk Perpustakaan*. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*. Medan: Pustaka.

- Soewadji, Jusuf. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Storbacka, Kaj & Jarmo R. Lehtinen. 2001. *Customer Relationship Management: Creating Competitive Advantage Through Win-Win Relationship Strategies*. Singapore: McGraw-Hill.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- . 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke-20. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna V. 2014. *Metodologi Penelitian : Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Sumarwan, Ujang, Ahmad Jauzi, Asep Mulyana, Bagio Nugroho Karno, Ponti Kurniawan Mawardi, Wahyu Nugroho. 2011. *Riset Pemasaran dan Komunikasi : Panduan Riset dan Kajian Kepuasan, Perilaku Pembelian, Gaya Hidup, Loyalitas dan Persepsi Risiko*. Bogor: IPB Press.
- Susilowati, Tri, Agus Suryana. 2012. Analisis Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* pada Perpustakaan STMIK Pringsewu dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*. Yogyakarta.
- <https://www.jurnal.uui.ac.id/index.php/Snati/article/view/2898>. Diakses Agustus 2020.
- Sutarno, NS. 2006. *Perpustakaan Dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto. Sutopo. Wicaksono. 2002. *Metodologi Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Tunggal. Amin Widjaja. 2000. *Konsep Dasar Customer Relationsho Management (CRM)*. Jakarta: Harvarindo

Yusup, Pawit M. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan
Kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.