

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat diperoleh gambaran sebagai berikut :

5.1.1 Umum

Secara umum, Perpustakaan Universitas Andalas (UNAND) telah melakukan penerapan *Costumer Relationship Management* (CRM). Penerapan tersebut dipercaya mampu membantu kinerja pustakawan dalam melayani atau memenuhi kebutuhan pemustaka Perpustakaan UNAND. Hal ini terbukti dengan jumlah pemustaka atau pengunjung yang stabil bahkan mengalami kenaikan setiap tahunnya.

5.1.2 Khusus

1. Dalam mendapatkan pengguna baru (*Acquired*), Perpustakaan UNAND melakukan berbagai macam upaya agar tercapainya hal tersebut. Upaya yang dimaksud seperti melakukan kegiatan promosi ketika pemustaka atau mahasiswa baru UNAND sedang mengikuti kegiatan pengukuhan, Perpustakaan UNAND juga melakukan kegiatan *workshop* tentang literasi informasi terhadap pemustaka, memandu pemustaka baru dalam bimbingan pemustaka, serta membimbing pemustaka dalam mengaktifkan kartu keanggotaan. Selain itu, Perpustakaan UNAND memberikan inovasi baru seperti menyediakan fasilitas Minangkabau Corner, American Corner, French Corner, BI Corner, serta menyediakan layanan *Library Guides* yang terdapat pada *website* perpustakaan serta menciptakan aplikasi "Perpustakaan Unand" yang terdapat pada *smartphone* android. Perpustakaan UNAND juga memberikan kemudahan akses informasi seperti, mengaplikasikan sistem OPAC (*Online Public Access Catalog*) yang dapat digunakan untuk menelusuri informasi pada perpustakaan. Kemudian memberikan

layanan menarik seperti, akses internet gratis di seluruh lantai perpustakaan, menyediakan ruangan pertemuan serta ruang baca mandiri. Pada perpustakaan UNAND juga menyediakan Musholla dan toilet di setiap lantai perpustakaan.

2. Dalam meningkatkan hubungan dengan pengguna (*Enhance*), Perpustakaan UNAND melakukan beberapa upaya seperti, pustakawan membuka diri secara personal kepada pemustaka yang ingin memenuhi kebutuhan informasi, mengurangi aturan agar pemustaka diberikan sedikit keleluasaan dan tidak canggung di perpustakaan, serta bersikap ramah dan selalu tersenyum kepada pemustaka. Kemudian pemustaka meningkatkan kualitas informasi seperti, melanggan sejumlah *e-journal* dan *e-book*, menyediakan koleksi terbaru yang dapat ditelusuri pada *website* perpustakaan serta menyediakan *e-resources* sebagai sumber referensi. Selain itu, pustakawan mengetahui kebutuhan dengan cara menyediakan kolom usulan buku, kotak saran dan permintaan tugas akhir pada *website* resmi perpustakaan dan juga bekerjasama dengan perpustakaan fakultas untuk mengetahui kebutuhan pemustaka dengan cara memberikan formulir usulan buku. Perpustakaan UNAND memberikan layanan orientasi pengguna seperti memberikan layanan prima yang berhubungan langsung dengan pengguna atau pemustaka seperti pada layanan sirkulasi, referensi dan *repository*. Selanjutnya Perpustakaan UNAND memanfaatkan sosial media sebagai alat pemberitahuan terkait hal penting yang ada pada perpustakaan.
3. Dalam mempertahankan pengguna (*Retain*), upaya Perpustakaan UNAND dalam hal ini yaitu dengan cara meningkatkan kualitas layanan seperti melengkapi konten koleksi, memberikan fasilitas yang memadai serta menumbuhkan suasana nyaman di sekitar perpustakaan. Selain itu, Perpustakaan UNAND menyediakan fasilitas untuk penyandang disabilitas yaitu menyediakan kursi roda,

lift serta *Line Guide*. Perpustakaan ini juga mempermudah akses kepada pemustaka agar bisa memanfaatkan informasi di perpustakaan secara mandiri. Perpustakaan UNAND memberikan penghargaan atau apresiasi kepada pemustaka yang aktif dan loyal. Penghargaan tersebut berupa buku dan uang tunai serta menampilkan pemenang penghargaan tersebut di layar monitor yang berada di sekitar ruang sirkulasi sebagai bentuk apresiasi lainnya.

5.2 Implikasi

Dari hasil penelitian ini memperlihatkan pengetahuan yang dapat memberikan implikasi kepada Perpustakaan Universitas Andalas (UNAND) agar dapat mengetahui hal apa saja yang telah diterapkan terkait *Costumer Relationship Management* (CRM) serta hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan rujukan atau evaluasi oleh Perpustakaan UNAND agar dapat melayani kebutuhan pemustaka secara optimal.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, maka penulis ingin memberikan rekomendasi kepada perpustakaan UNAND sebagai berikut :

1. Dengan menerapkan CRM untuk mendapatkan pengguna baru (*Acquired*), diharapkan perpustakaan UNAND mampu meningkatkan kualitas perpustakaan berbasis teknologi seperti mengaktifkan fasilitas *Drop Book* agar dapat mempermudah pemustaka yang ingin mengembalikan buku tepat waktu. Dan diharapkan perpustakaan UNAND mampu mempertahankan fasilitas dan layanan yang sudah disediakan serta program literasi informasi.
2. Dengan menerapkan CRM untuk meningkatkan hubungan pengguna (*Enhance*), diharapkan perpustakaan UNAND mampu pustakawan dapat menambah alat komunikasi lain secara personal mengenai pemberitahuan terkait koleksi terbaru dan pemberitahuan mengenai pengembalian koleksi

seperti *e-mail* dan nomor telepon pemustaka. Dengan ini hendaknya dapat meningkatkan hubungan yang baik dengan pemustaka. Terutama dalam pengembalian buku, dapat mengurangi jumlah pemustaka yang terlambat mengembalikan buku/koleksi.

3. Dengan menerapkan CRM untuk mempertahankan pengguna (*Retain*), Perpustakaan UNAND diharapkan menambah fasilitas untuk penyandang berkebutuhan khusus seperti, menyediakan toilet yang bisa digunakan oleh pengguna kursi roda, menyediakan *audio book* untuk pengguna yang mengalami keterbatasan dalam melihat, menyediakan ramp pada tangga naik perpustakaan untuk aksesibilitas pengguna kursi roda serta menyediakan huruf braille untuk memudahkan penyandang tunanetra. Selain itu memberikan penghargaan kepada pengguna aktif setiap bulannya. Kemudian mengadakan evaluasi kinerja pustakawan setiap bulannya sehingga dapat mengetahui apa yang dibutuhkan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Dengan hal ini hendaknya dapat mempertahankan pengguna perpustakaan.