

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Persaingan dalam dunia bisnis saat ini berkembang sangat pesat. Untuk dapat bertahan dalam persaingan saat ini, perusahaan/organisasi harus memiliki inovasi dan sifat kreatif dalam menghadapi gelombang pasar yang tidak bisa diprediksi perubahannya. Hal tersebut juga berlaku pada perpustakaan untuk merancang strategi dalam menghadapi persaingan yang mana pustakawan dituntut untuk memiliki nilai kreatifitas yang tinggi sehingga perpustakaan perlu menambah, meningkatkan layanan serta mempertahankan hubungan yang baik dengan pelanggan agar memperoleh kepuasan pelanggan, sehingga dapat mengetahui tingkat keberhasilan pada perpustakaan tersebut.

Saat ini dengan adanya perkembangan teknologi yang pesat dan dapat memengaruhi informasi, menjadikan masalah bagi perpustakaan sebagai unit penyedia informasi. Hal ini terbukti dengan adanya penyalur informasi seperti warung internet dan fasilitas *search engine* yang mudah digunakan berbagai kalangan masyarakat untuk mendapatkan informasi, tentu hal seperti ini merupakan tantangan bagi perpustakaan untuk mengembangkan dan tetap mempertahankan pengguna perpustakaan.

Loyalitas pelanggan akan berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan, dimana perusahaan bertahan karena produk atau jasa yang digunakan terus-menerus oleh pelanggan. “Loyalitas pelanggan berawal dari pelayanan perusahaan yang memuaskan sehingga menghasilkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan” (Kotler, 2007: 33)

Perpustakaan merupakan salah satu sumber informasi, untuk memenuhi tuntutan dari pengguna informasi, maka perpustakaan harus mampu bersaing untuk memberikan pelayanan informasi yang benar-benar relevan bagi pengguna, sehingga dapat memberikan kepuasan untuk pengguna tersebut. Selanjutnya

perpustakaan harus mampu mengembangkan layanan serta membina hubungan baik dengan pengguna agar tidak ditinggalkan oleh penggunanya.

Selain itu, perpustakaan juga merupakan suatu organisasi yang menyediakan informasi serta menunjang proses pendidikan. Hal ini membuat perpustakaan sebagai pusat informasi pada lembaga pendidikan. Keberadaan perpustakaan pada lembaga pendidikan ditunjang dengan adanya kebijakan dari pemerintah. Salah satu kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah adalah Undang-Undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan. Dalam Undang-Undang tersebut berbagai lembaga diatur untuk memiliki perpustakaan. Salah satu lembaga tersebut adalah perguruan tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk penunjang proses pendidikan dan bertujuan untuk mencapai target pasar atau memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan perguruan tinggi. Untuk mencapai target pasar dan memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan (pemustaka), perpustakaan harus meningkatkan kualitas berbagai layanan agar pemustaka dapat memanfaatkan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya.

Dalam Undang-Undang No. 43 tahun 2007 BAB VII Pasal 24 dikatakan “perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi dan komunikasi”. Pengembangan ini disesuaikan dengan standar pendidikan dan standar nasional perpustakaan. Layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi merupakan bentuk pengembangan sarana pada perpustakaan dalam upaya menarik minat pemustaka agar tetap berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan sehingga kebutuhan informasi dapat terpenuhi.

Jogiyanto (2005) dalam Sistem Teknologi Informasi mengungkapkan bahwa untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, komunikasi, kolaborasi dan kompetensi diperlukan peran sistem teknologi informasi di dalam organisasi. Peran teknologi informasi tersebut dapat menuntut pustakawan guna memanfaatkan secara profesional agar dapat memperluas potensinya dalam melayani informasi dengan cepat dan tepat secara global. Sedangkan menurut Colombo (2001) salah satu keunggulan dari teknologi web yaitu memungkinkan semua informasi mudah diperoleh.

Selain itu, perpustakaan harus mampu menjalin hubungan atau meningkatkan interaksi dengan para pemustaka agar tercipta relasi antara perpustakaan dan pemustaka. Untuk menciptakan hubungan yang baik antara perpustakaan dan pemustaka perlu menerapkan strategi agar dapat mempertahankan dan menciptakan kepuasan bagi pengunjung perpustakaan. Salah satu strategi yang terdapat pada perpustakaan untuk mempertahankan keberadaan dan menciptakan kepuasan pemustaka dalam tujuan meraih keunggulan adalah penerapan strategi manajemen hubungan dengan pengguna atau *Customer Relationship Management (CRM)*.

*Customer Relationship Management (CRM)* merupakan bentuk dari peningkatan pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Adanya interaksi antara pengguna dan penyedia layanan merupakan karakteristik dari CRM, sehingga pihak penyedia layanan dapat mengidentifikasi apa saja kebutuhan dari penggunanya agar segera memenuhi kebutuhan tersebut. Menurut Kalakota dan Robinson yang dikutip oleh Suparto, Yunica, Dian, Dina (2006), CRM merupakan suatu fungsi yang terintegrasi strategi penjualan, pemasaran serta pelayanan agar dapat meningkatkan pendapat dari kepuasan konsumen dan menjadikan konsumen loyal.

Pada Jurnal *Customer Relationship Management (CRM) sebagai Sarana Meraih Image Positif untuk Perpustakaan* (2008). Menurut Dyche *CRM (Customer Relationship Management) is the infrastructure that enables the delineation of and increase in customer value, and increase in customer value, and the correct means by which to motivate valuable customers to remain loyal-indeed, to buy again*". Sedangkan Temporal and Trott (2001) mengungkapkan bahwa CRM ialah suatu kolaborasi dengan setiap konsumen yang bertujuan untuk menciptakan situasi *win-win* dengan meningkatkan nilai kehidupan pelanggan setiap harinya agar menjadi loyal.

Bentuk penerapan CRM di perpustakaan dapat dilakukan melalui bentuk pelayanan prima yang difokuskan dalam menjalin hubungan yang harmonis dengan pemustaka agar memperoleh kepuasan baik dari aspek kebutuhan koleksi, pelayanan teknis hingga kepuasan emosional. Dalam keberhasilan sebuah

kegiatan CRM, terdapat beberapa kondisi pendukung yang membantu kegiatan CRM agar terlaksana dengan baik dan hasil yang baik. Terdapat beberapa kondisi pendukung keberhasilan kegiatan CRM yaitu data dan teknologi, sumber daya manusia, dan proses (Buttle, 2004).

Pada tahap ini, sumber daya manusia merupakan salah satu peran penting dalam menjalin hubungan dengan pelanggan pada perpustakaan. Pustakawan mampu memadukan antara teknologi dan kegiatan di perpustakaan. Perpustakaan sebagai gudang ilmu pengetahuan, sementara pustakawan berperan sebagai alat pengatur keluar masuknya informasi (Endang, 2017). Sedangkan menurut Lukas (2001), Sumber daya manusia (karyawan) merupakan pelaksana dari *Customer Relationship Management* itu sendiri. Dalam dimensi SDM, beberapa factor kunci yang harus diperhatikan ialah struktur organisasi, peran dan tanggung jawab, budaya perusahaan dan prosedur serta *program change management* secara menyeluruh. Untuk mengelola hubungan dengan pelanggan diperlukan *personal touch* atau sentuhan manusiawi. Kemudian diperlukan *attitude* dan semangat untuk lebih proaktif dalam mengenal dan menggali informasi tentang pelanggan sehingga dapat memuaskan mereka.

Selain teknologi dan sumber daya manusia, proses merupakan hal pendukung dalam keberhasilan pelaksanaan *Customer Relationship Management* (CRM). Salah satunya yaitu kegiatan promosi pada perpustakaan yang merupakan bentuk dari penerapan CRM pada perpustakaan. Menurut Mustofa (2017), pemanfaatan keberadaan perpustakaan di Indonesia terbilang rendah. Maka dari itu, kegiatan promosi menjadi salah satu pendukung untuk menyampaikan informasi kepada para pengguna terhadap produk atau jasa yang disediakan.

Dilansir dari *website* resmi Perpustakaan Universitas Andalas (UNAND), Perpustakaan UNAND sebagai perpustakaan perguruan tinggi yang menjalankan visi, misi dan tujuan dari lembaga induknya. Sehingga dalam menjalankan peranan tersebut, Perpustakaan UNAND akan selalu mengembangkan layanan agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Pada situs resmi tersebut menyebutkan bahwa pada Perpustakaan UNAND terdapat layanan seperti, layanan sirkulasi

(peminjaman, pengembalian dan perpanjangan), layanan referensi & terbitan berseri, layanan administrasi, koleksi cadangan, layanan internet, layanan fotokopi, dan layanan audio visual.

Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti, di Perpustakaan UNAND juga menyediakan layanan khusus seperti, *American corner*, *Minangkabau corner*, *French corner*, *Bank Indonesia corner*, *Bursa Efek Indonesia corner*. Selain itu, pada perpustakaan UNAND terdapat suatu layanan yang memungkinkan pelanggan/pemustaka dapat memperpanjang masa peminjaman koleksi berbasis *online* yang diakses pada halaman web perpustakaan UNAND sehingga dapat mempermudah pemustaka untuk memanfaatkan layanan informasi yang telah disediakan. Dengan fasilitas yang di berikan hendaknya dapat memenuhi kebutuhan para pengguna.

Sedangkan hasil wawancara kepada salah satu pustakawan perpustakaan UNAND yaitu ketua bidang automasi menyatakan bahwa, setiap tahunnya terjadi pengurangan tenaga kerja dengan adanya pensiun. Namun, tidak adanya penambahan tenaga kerja pada tahun berikutnya. Hal ini berbanding terbalik dengan jumlah pengunjung perpustakaan yang meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan Laporan Evaluasi Kinerja Perpustakaan UNAND tahun 2018, rata-rata jumlah pengunjung per bulan pada tahun 2018 yaitu 25.345 pengunjung dengan jumlah tenaga kerja 32 orang, sedangkan pada tahun 2019 rata-rata jumlah pengunjung per bulannya yaitu 31.437 pengunjung dengan jumlah tenaga kerja sebanyak 31 orang pada tahun tersebut. Artinya, setiap tahun perpustakaan UNAND mengalami pengurangan tenaga kerja dan mengalami peningkatan jumlah pengunjung perpustakaan dalam waktu yang bersamaan.

Menurut sertifikasi akreditasi dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dengan nomor 00068/LAP.PT/XI.2018 yang diakses pada website resmi perpustakaan UNAND, menyatakan bahwa perpustakaan Universitas Andalas (UNAND) berhasil meraih akreditasi A yang berlaku mulai dari tahun 2018 hingga tahun 2023. Dengan menyandang akreditasi A, perpustakaan UNAND terbukti mampu memberikan jasa pelayanan yang maksimal walaupun

mengalami kekurangan tenaga kerja setiap tahunnya dan tidak adanya penambahan tenaga kerja.

Dengan beberapa penjelasan diatas, perpustakaan UNAND mampu mengelola CRM dengan baik dan maksimal meliputi aspek yang dikemukakan oleh Kalakota dan Robinson (2001) yaitu mendapatkan pelanggan baru (*Acquire*), meningkatkan hubungan dengan pelanggan (*Enhance*) serta mempertahankan pelanggan (*Retain*) walaupun memiliki keterbatasan dalam ketenaga kerjaan. Maka dari pada itu penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan *Costumer Relationship Management* (CRM) pada Perpustakaan Universitas Andalas”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas terdapat permasalahan dalam penelitian ini yang dirumuskan menjadi 2 bagian, yaitu rumusan masalah umum dan rumusan masalah khusus yang dikaji sebagai berikut:

### **1.2.1 Rumusan Masalah Umum**

Bagaimana penerapan *Costumer Relationship Management* (CRM) pada Perpustakaan Universitas Andalas (UNAND)?

### **1.2.2 Rumusan Masalah Khusus**

- a. Bagaimana penerapan *Costumer Relationship Management* (CRM) pada Perpustakaan Universitas Andalas dalam mendapatkan pelanggan baru (*Acquire*)?
- b. Bagaimana penerapan *Costumer Relationship Management* (CRM) pada Perpustakaan Universitas Andalas dalam meningkatkan hubungan dengan pelanggan (*Enhance*)?
- c. Bagaimana penerapan *Costumer Relationship Management* (CRM) pada Perpustakaan Universitas Andalas dalam mempertahankan pelanggan (*Retain*)?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) pada Perpustakaan Universitas Andalas (UNAND).

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

- a. Untuk menambah kajian penelitian tentang *Customer Relationship Management* (CRM) pada bidang ilmu perpustakaan.
- b. Untuk dapat dimanfaatkan sebagai penelitian selanjutnya.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Dapat menambah pemahaman dan pengetahuan bagi penulis tentang evaluasi penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) untuk mempertahankan pengguna di perpustakaan.
- b. Dapat menjadi bahan rujukan bagi perpustakaan UNAND dalam menentukan kebijakan yang berhubungan dengan *Customer Relationship Management* (CRM).