

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kebutuhan informasi dan edukasi masyarakat menjadi sebuah tantangan bagi jasa penyedia informasi dan edukasi yang berada di Indonesia. Diperlukan adanya fasilitas dan sarana pendukung dalam proses pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan edukasi, seperti sekolah, perguruan tinggi, hingga perpustakaan umum yang terdapat di setiap wilayah.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan perpustakaan umum adalah suatu tempat atau bangunan tempat disimpan dan digunakannya perpustakaan dan sebagainya, atau dapat dikatakan perpustakaan adalah tempat menyimpan buku-buku, majalah-majalah dan koleksi-koleksi lainnya. Kemudian Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 pasal 1 menjelaskan perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial ekonomi (UUD 2007:14).

Dikatakan perpustakaan umum karena materi informasi dan asal pembelajaran dalam koleksinya ditujukan untuk masyarakat umum. (publik), yang artinya segala informasi dan edukasi dari tingkat bawah hingga tingkat tinggi disediakan oleh perpustakaan dan dapat diakses oleh masyarakat umum. Perpustakaan umum bergerak di lembaga pemerintahan dan di bawah tanggung jawab dari kepala daerah. Perpustakaan umum berfungsi sebagai penghubung antara para pemakai dengan sumber informasi dan ilmu pengetahuan yang tersimpan dalam koleksinya. Dengan demikian dapat dikatakan keberadaan dari

perpustakaan umum berperan dalam mencerdaskan kehidupan bangsa (Salmia, 2018:14).

Perpustakaan Kota Bandung adalah satu contoh dari perpustakaan umum yang berada di Kota Bandung dimana dalam kegiatan operasional sehari-harinya menjadi tanggung jawab dari Dinas Arsip dan Perpustakaan (Disarpus) Kota Bandung. Nurhayati & Supriatin (2021) menjelaskan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung adalah lembaga teknis yang bertujuan mengembangkan budaya gemar membaca melalui pengaruh perpustakaan. Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung termasuk dalam Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Wilayah III Jawa Barat yang meliputi lima kota atau kabupaten Bandung Raya, yaitu Kota Bandung, Kota Cimahi, Daerah Administratif Bandung, Daerah Administratif Bandung Barat, dan Daerah Administratif Sumedang. (Wijaya et al., 2022).

Visi dari Dinas Asip dan Perpustakaan Kota Bandung adalah terwujudnya peningkatan minat baca masyarakat dan penyelenggaraan kearsipan secara baku. Sedang misi dari lembaga ini adalah mewujudkan minat baca masyarakat, mewujudkan penyelenggaraan kearsipan, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan mewujudkan kinerja yang akuntabel. (Taufiq *et al.*, 2022)

Tidak hanya visi dan misi, Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung juga mempunyai tugas pokok dan fungsi. Taufiq *et al.*, (2022 menyebutkan tugas pokok badan ini adalah memenuhi beberapa kewenangan daerah di bidang perpustakaan serta kearsipan. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung bertugas merumuskan kebijakan teknis di bidang perpustakaan serta kearsipan daerah; pengembangan dan

penyelenggaraan pengelolaan perpustakaan dan kearsipan daerah, yang meliputi pengelolaan perpustakaan daerah, pengelolaan kearsipan daerah; dan melaksanakan tugas yang diberikan Walikota sesuai dengan tugas pokoknya.

Kegiatan utama untuk mencapai tujuan dan pemenuhan fungsi tersebut adalah pemberian layanan informasi kepada masyarakat sebagai penggunanya. Layanan adalah salah satu aktivitas utama yang harus dijalankan oleh perpustakaan umum. Perpustakaan umum harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena kepuasan masyarakat menjadi penanda sejauh mana keberhasilan layanan yang disediakan.

Pemberian layanan adalah kegiatan yang secara langsung berinteraksi dengan masyarakat pengguna. Baik atau tidak baiknya citra dari perpustakaan umum juga ditentukan oleh bagian layanan. Dapat dikatakan bahwa bagian layanan menjadi ujung tombak perpustakaan umum dalam memberikan layanannya kepada masyarakat penggunanya. Dengan demikian bagian layanan perlu dijaga dan diperhatikan kualitasnya, bahkan ditingkatkan.

Peningkatan pelayanan perpustakaan disinggung dalam Undang-undang RI Nomor 43 tahun 2007 pasal 14 ayat 1 tentang layanan perpustakaan yang berbunyi “layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, dan pasal 14 ayat 3 tentang” setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan teknologi (Saraswati, 2020). Pengembangan layanan perpustakaan diperlukan agar diterima dan memuaskan masyarakat.

Azis (2014) menjelaskan dalam sebuah layanan perpustakaan, terdapat beberapa elemen utama yang meliputi fasilitas, koleksi pustaka, pemakai yang

memerlukan, dan staf layanan. Agus Rifai seperti yang dikutip Azis (2014) menyatakan pelayanan perpustakaan dipengaruhi oleh tiga faktor, yang persentasenya dapat berupa: 5 persen merupakan tempat dan alat-alat gedung, 20 persen merupakan hasil ketersediaan bahan, dan 75 persen dari tenaga perpustakaan secara langsung maupun tak langsung.

Azis (2014) menambahkan perpustakaan yang memiliki layanan baik didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki mutu tinggi, bertanggung jawab, memahami apa saja yang menjadi tugasnya, sikap yang siap untuk memberi bantuan dan pelayanan terhadap kebutuhan bantuan maupun informasi pengguna, serta memiliki latar belakang pendidikan yang berkaitan.

Bentuk lain dari peningkatan pelayanan perpustakaan adalah dengan menjalin dan menjaga hubungan baik dengan pemustaka selaku pengguna melalui manajemen hubungan pelanggan atau *Customer Relationship Management* (CRM). Menurut Zikmund dan Gilbert (2003), *Customer Relationship Management* (CRM) dapat didefinisikan sebagai rangkaian tindakan yang melibatkan pengumpulan informasi dengan tujuan meningkatkan pemahaman tentang cara mengelola hubungan antara organisasi dan pelanggannya (Kamaludin et al., 2019)

Proses *Customer Relationship Management* (CRM) dilaksanakan berdasarkan penggunaan data pelanggan yang berkualitas dan diintegrasikan dengan teknologi informasi. Buttle (2009) menjelaskan *Customer Relationship Management* (CRM) adalah fundamental bisnis yang menggabungkan proses internal dan eksternal serta jaringan dalam menciptakan dan memberi nilai kepada pelanggan dengan intensi menghasilkan keuntungan. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa menjelaskan *Customer Relationship Management* (CRM) adalah satu bentuk strategi yang bisa digunakan untuk membangun hubungan positif dengan pelanggan dengan maksud memberikan kepuasan bagi perusahaan atau institusi

Pada umumnya suatu perusahaan atau lembaga menerapkan strategi *Customer Relationship Management* (CRM) bertujuan memberikan kepuasan yang nantinya akan memberikan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Lovelock dan Wright (2008) memaparkan bahwa loyalitas pelanggan adalah suatu bentuk kesediaan supaya terus berlangganan pada perusahaan dengan jangka waktu yang cukup Panjang, melalui pembelian barang dan bersedia memberikan rekomendasi terhadap orang-orang di sekitarnya (Kamaludin et al., 2019)

Penerapan strategi *Customer Relationship Management* (CRM) organisasi berorientasi laba adalah hal lumrah, meskipun tidak menutup peluang jika konsep *Customer Relationship Management* (CRM) juga diterapkan pada entitas nirlaba seperti perpustakaan. Penerapan strategi *Customer Relationship Management* (CRM) pada perpustakaan dinilai masih kurang populer. Adanya *Customer Relationship Management* (CRM) bisa dimanfaatkan dalam menjaga hubungan baik bersama pemustaka sehingga tercipta pemustaka yang loyal.

(Buttle, 2009) menjelaskan terdapat beberapa kondisi pendukung dari berhasil tidaknya kegiatan *Customer Relationship Management* (CRM) yaitu data, teknologi, sumber daya manusia, dan proses. Ketiga kondisi pendukung ini yang akan menentukan keberhasilan dari penerapan CRM *Customer Relationship Management* (CRM) pada perpustakaan.

Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung dapat dikatakan memiliki data dan teknologi yang cukup mumpuni. Data pemustaka yang dimiliki dapat dijadikan sumber rujukan dan referensi untuk perpustakaan dalam menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) untuk mempererat hubungan baik dengan pemustaka, membantu dalam kegiatan promosi yang lebih terarah, dan penyebarluasan informasi kebutuhan pemustaka secara tepat.

Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung memperoleh data pemustaka melalui kartu anggota atau kartu identitas lainnya yang bertujuan menjalin relasi dan hubungan baik secara tatap muka, ataupun melalui sarana komunikasi lainnya seperti *email*, no telepon, media sosial dan jaringan lainnya sehingga hubungan antara perpustakaan dan pemustaka dapat terjaga lebih erat.

Faktor pendukung lain dalam keberhasilan *Customer Relationship Management* (CRM) adalah sumber daya manusia. Fatmawati (2017) dalam Wibisana (2021) menyatakan, “Pustakawan memiliki peran sebagai pengawas arus informasi”. Pustakawan, seperti halnya sumber daya manusia perpustakaan, harus memiliki keterampilan memanfaatkan teknologi dengan baik. Keterampilan dan pengetahuan SDM berpengaruh terhadap tingkat keberhasilan *Customer Relationship Management* (CRM). Dapat disebutkan bahwa faktor yang mendukung keberhasilan *Customer Relationship Management* (CRM) adalah personel yang berkualitas.

Faktor pendukung terakhir dalam implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) adalah proses, dimana proses pelayanan dari *front office* yang berhadapan langsung dengan pelanggan seperti layanan sirkulasi, sampai *back office* yang merupakan proses yang tidak ditemui oleh pelanggan seperti

pengadaan buku. Perlu dipahami bahwa keberhasilan *Customer Relationship Management* (CRM) di perpustakaan juga dipengaruhi oleh faktor pendukung ini.

Citra adalah cara bagaimana seorang individu atau kelompok memandang seseorang, suatu lembaga, atau suatu perusahaan. Jenkins (2010) menjelaskan bahwa citra secara umum diartikan sebagai persepsi individu terhadap sesuatu yang hadir sebagai akibat dari pengetahuan dan pengalamannya (Kamaludin et al., 2019).

Perpustakaan mempunyai citra di mata penggunanya layaknya seperti perusahaan. Citra perpustakaan ditunjukkan melalui persepsi dan penilaian pengguna kepada perpustakaan tersebut. Citra perpustakaan harus dibangun secara baik demi menjaga rasa percaya dan rasa loyal pemustaka untuk memenuhi kebutuhannya.

Citra suatu perpustakaan bisa dikembangkan melalui berbagai cara, termasuk dengan membangun dan membina hubungan baik antara perpustakaan dan pemustaka. Kepuasan dan loyalitas pemustaka yang menjadi tujuan *Customer Relationship Management* (CRM) mempengaruhi persepsi atau visi pengguna terhadap baik buruknya citra suatu perpustakaan.

Berdasarkan hasil pengamatan serta observasi yang dilakukan peneliti, Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung memiliki permasalahan terkait *awareness* dan citranya meskipun sudah mulai menerapkan strategi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam mengelola perpustakaan walaupun dirasa kurang optimal. Hal ini terlihat dari pengamatan peneliti bahwa sebagian besar masyarakat lebih banyak yang mengetahui perpustakaan umum lain

seperti Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Barat, baik lokasinya maupun aktivitas kesehariannya. Selain itu penggunaan teknologi seperti website resmi institusi dan media sosial Instagram dan tiktok dinilai masih kurang optimal jika dibandingkan dengan institusi sejenis, baik dilihat dari jumlah pengikut, jumlah interaksi, ataupun informasi terkininya.

Keempat faktor kondisi ini yang dikemukakan Buttle (2009) yaitu data dan teknologi, sumber daya manusia, dan proses yang nantinya akan membentuk citra dari perpustakaan itu sendiri. Citra suatu perpustakaan dapat dibangun dengan berbagai metode, salah satunya membina hubungan positif antara perpustakaan dengan pemustaka melalui *Customer Relationship Management* (CRM). *Customer Relationship Management* (CRM) bertujuan menghadirkan kepuasan dan rasa loyal pelanggan melalui kegiatan yang terorganisir dengan baik dalam membangun hubungan pelanggan.

Peneliti ingin mengukur dan mengetahui bagaimana pengaruh dari *Customer Relationship Management* (CRM) yang dilakukan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung terhadap citra perpustakaan. Oleh karena itu peneliti menawarkan penelitian sesuai kondisi dari Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung di lapangan. Peneliti mempunyai ketertarikan untuk meneliti *Customer Relationship Management* (CRM) dalam mempengaruhi citra pemustaka terhadap Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung selaku pengelola perpustakaan.

Dari uraian sebelumnya, peneliti memiliki ketertarikan mengkaji dan membahas lebih jauh pada sebuah penelitian berdasarkan latar belakang yang sudah diutarakan dengan mengangkat judul “**Pengaruh *Customer Relationship***

Management (CRM) Terhadap Citra Perpustakaan (Studi Kuantitatif Deskriptif pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung)”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* secara keseluruhan terhadap citra dari Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung?”

1.3 Identifikasi Masalah

Dari rumusan masalah yang sudah dipaparkan di atas, maka identifikasi masalah dari penelitian ini:

- A. Bagaimana pengaruh data *Customer Relationship Management (CRM)* terhadap citra dari Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung?
- B. Bagaimana pengaruh teknologi *Customer Relationship Management (CRM)* terhadap citra dari Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung?
- C. Bagaimana pengaruh sumber daya manusia *Customer Relationship Management (CRM)* terhadap citra dari Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung?
- D. Bagaimana pengaruh proses *Customer Relationship Management (CRM)* terhadap citra dari Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari paparan identifikasi masalah yang telah disampaikan, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

- A. Mengetahui seberapa besar pengaruh data *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap citra dari Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung.
- B. Mengetahui seberapa besar pengaruh teknologi *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap citra dari Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung.
- C. Mengetahui seberapa besar pengaruh sumber daya manusia *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap citra dari Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung.
- D. Mengetahui seberapa besar pengaruh proses *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap citra dari Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

- A. Kegunaan teoritis

Hasil penelitian ini bisa dimanfaatkan selaku rujukan dalam pengembangan keilmuan dan dalam bidang ilmu komunikasi, terkhusus dalam bidang *public relations* serta sebagai basis untuk peneliti berikutnya yang memiliki kesamaan minat terhadap kajian ini.

B. Kegunaan praktis

Untuk peneliti, penelitian ini menjadi kesempatan untuk menerapkan pengetahuan peneliti dalam bidang *public relations*. Sedangkan bagi pihak-pihak terkait yaitu pengurus Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung. Penelitian ini bisa dijadikan saran serta acuan dalam proses perbaikan dan pengembangan layanan dan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam menjalankan tugas dan fungsinya sehingga memperoleh persepsi dan citra yang baik bagi masyarakat.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini memiliki sistemika penulisan sebagai berikut :

- Bab I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan skripsi, lokasi dan waktu penelitian.
- Bab II Tinjauan Pustaka, terdiri dari kajian teoritis, kajian non teoritis, kajian atau penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, hipotesis.
- Bab III Metode Penelitian, terdiri dari jenis penelitian, ruang lingkup penelitian, operasionalisasi variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, uji validitas dan reliabilitas.
- Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, terdiri dari obyek penelitian, hasil pengumpulan data, karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.
- Bab V Penutup, terdiri dari simpulan dan rekomendasi.

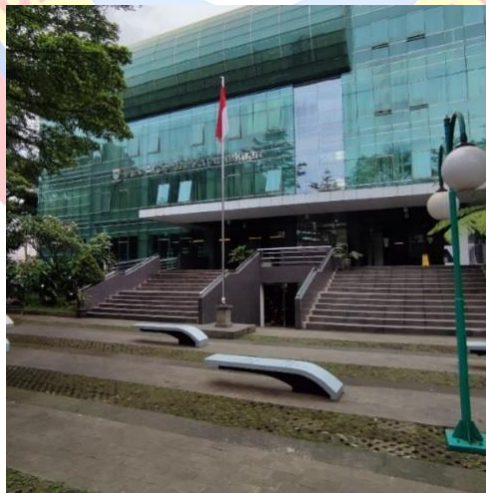
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di lingkungan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung yang beralamat di Jalan Seram No.2, Kelurahan Citarum, Kecamatan Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115.



Gambar 1.1 Lokasi Kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung

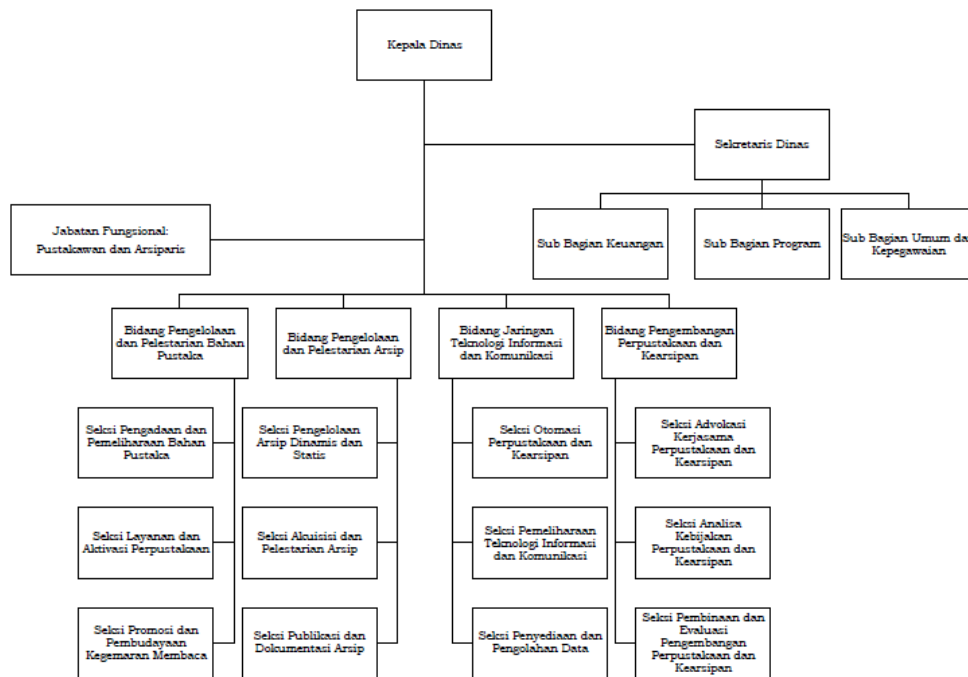
(Sumber : Arsip Pribadi)



Gambar 1.2 Kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung

(Sumber : Arsip Pribadi)

STRUKTUR ORGANISASI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BANDUNG



Gambar 1.3 Struktur Organisasi

(Sumber : Arsip Dinas)

