

**SRATEGI *CUSTOMER RELATIONS*
KANTOR PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN BANTUL
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG**

(Studi Deskriptif Strategi *Customer Relations* Kantor Perpustakaan Umum
Kabupaten Bantul Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung)

**STRATEGY OF CUSTOMER RELATIONS THE GENERAL LIBRARY
OFFICE SUB-PROVINCE BANTUL IMPROVING VISITOR SATISFACTION.
(Description Study of Strategy of Customer Relations The General Library Office Sub-
Province Bantul In Improving Visitor Satisfaction)**

SKRIPSI



**Di Susun Oleh :
Yosie Fajrin
20010530028**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

SRATEGI *CUSTOMER RELATIONS*
KANTOR PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN BANTUL
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG
(Studi Deskriptif Strategi *Customer Relations* Kantor Perpustakaan Umum
Kabupaten Bantul Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjungnya)

STRATEGY OF CUSTOMER RELATIONS THE GENERAL LIBRARY
OFFICE SUB-PROVINCE BANTUL IMPROVING VISITOR SATISFACTION.
(Description Study of Strategy of Customer Relations The General Library Office Sub-
Province Bantul In Improving Visitor Satisfaction)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar S1

Di Susun Oleh :

Yosie Fajrin

20010530028

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH VOCVAKARTA

SKRIPSI

**Telah Dipertahankan Dan Disahkan di Depan Dewan Penguji
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 13 September 2007

Jam : 09.30

Tempat : Ruang Negosiasi Ilmu Komunikasi FISIPOL UMY

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua


(Yeni Rosilawati, S.IP., SE, MM)

Penguji I


(Tri Hastuti Nury D., S.IP., M.Si)

Penguji II


(Muzia Endah S., S.IP., M.Si)

1. The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions and activities. It emphasizes that this is crucial for ensuring transparency and accountability in the organization's operations.

2. The second part of the document outlines the specific procedures and protocols that must be followed to ensure that all records are properly maintained and updated. This includes regular audits and reviews to verify the accuracy and completeness of the data.

3. The third part of the document provides a detailed overview of the various systems and tools used to manage and store the organization's records. It highlights the importance of using secure and reliable technology to protect sensitive information.

4. The fourth part of the document discusses the role of all employees in maintaining accurate records. It stresses that every individual within the organization has a responsibility to ensure that their work is properly documented and reported.

5. The fifth part of the document provides a summary of the key points discussed throughout the document. It reiterates the importance of maintaining accurate records and the need for ongoing vigilance and attention to detail.

6. The sixth part of the document includes a list of resources and references that can be used for further information and guidance. This includes links to relevant laws, regulations, and industry best practices.

7. The seventh part of the document provides a list of frequently asked questions (FAQs) related to record-keeping. This section is designed to address common concerns and provide clear, concise answers to help employees better understand their responsibilities.

8. The eighth part of the document includes a list of contact information for the relevant departments and personnel. This ensures that employees can easily reach out for assistance or clarification when needed.

9. The ninth part of the document provides a list of key dates and deadlines that are important for record-keeping. This helps employees stay on top of their obligations and ensures that all records are updated in a timely manner.

10. The tenth part of the document includes a list of additional resources and information that may be useful to employees. This includes links to training materials, manuals, and other documents that provide further guidance on record-keeping practices.

HALAMAN MOTTO

Barang siapa meniti jalan untuk menuntut ilmu, Allah akan memudahkan jalan baginya (HR. Muslim)

Barang siapa menghendaki kesejahteraan hidup di dunia, maka harus ditempuh dengan ilmu. Dan barangsiapa menghendaki kebahagiaan hidup diakhirat hendaklah ditempuh dengan ilmu. Dan barangsiapa menghendaki kedua-duanya maka hendaklah ditempuh dengan ilmu (Hadis Nabi)

Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu dan sesungguhnya yang demikian itu sesungguhnya berat bagi orang-orang yang khushuk.
(Albaqarah : 45)

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (Al Insyirah 5-6)

Setiap orang yang memulai sesuatu, harus menempuh jalan yang sukar, dimana ia sendiri harus mencari akarnya. Akan tetapi ia tak perlu menempuh jalan itu dengan kegelapan, kalau ia bisa membawa cahaya pengalaman orang lain
(Wanna Maker)

Pendidikan Mempunyai akar yang pahit, tetapi buahnya manis (Aristoteles)

Pendidikan yang baik tidak menjamin watak yang baik (Fonttenelle)

Kurang cerdas dapat diperbaiki dengan belajar, kurang cakap dapat diperbaiki dengan pengalaman, tetapi kurang jujur payah memperbaikinya (Bung Hatta)

Satu-satunya cara untuk memaksa orang bercerita yang baik-baik tentang kita ialah dengan berbuat kebaikan (Voltaire)

Kebesaran manusia yang benar satu-satunya barangkali terdiri dari kemampuan untuk merendahkan dirinya sendiri (George Santayana)

Beherjalah untuk kepentingan duniamu seolah-olah kau akan hidup selama-lamanya. Dan beherjalah untuk kepentingan akhiratmu seolah-olah kau akan mati besok
(Nabi Muhammad S. A. W)

Sesungguhnya cerminan diri itu adalah jiwa. Jiwa yang mengambang belum tentu rupanya indah, cerminan jiwa itu berada didepan mata. Jika jiwanya bagus maka cerminannyapun bagus
(Ki Agus Haryanto)

Rebahkan kepalamu dalam bantal kejujuran, selimutkan tubuhmu bersama haikhlasan, pejamkan matamu dalam ridho Allah
Insya Allah kau songsong matahari kebahagiaan (Yasir)

Not thing imposible
If, we want to try in this world
Dan
Seadil-adilnya hukum ialah Hukum Allah
(Penulis)

Sahabat Sejati adalah.....

Sahabat sejati bersedia memberikan waktu berharganya untuk menunggu kita (Allah Sahabat paling setia menunggu kita)

Sahabat sejati ada pada saat semua orang meninggalkan kita (Allah selalu ada disamping kita walau semua orang meninggalkan kita)

Sahabat sejati menjadi telinga yang paling sempurna bagi mulut kita (Allah nggak pernah bosan mendengar cerita kita)

Sahabat sejati memberikan solusi bagi masalah yang tidak bisa kita pecahkan sendiri (Allah punya solusi terbaik bagi masalah kita)

Sahabat sejati memancarkan ketenangan bagi kegalauan hati kita (Allah membuat hati kita tenang)

Sahabat sejati menutup rapat mulutnya walau semua orang mengancam akan membunuhnya (Allah nggak pernah bocorin rahasi kita)

Sahabat sejati memberi yang terbaik dari yang dia miliki (Allah memberi kita segalanya)

Sahabat sejati akan merasa berdosa ketika dia tidak menegur kesalahan kita (Allah selalu menegur kesalahan kita)

Sahabat sejati menangis dan tertawa bersama kita walau dia telah terluka tanpa kita sadari (Allah tidak pernah menertawakan penderitaan kita)

Sahabat sejati berusaha untuk memberika apa yang kita inginkan (Allah Mendengar doa-doa kita)
Sahabat sejati mengusap air mata kita dan menukarnya dengan senyuman kebahagiaan (Allah membolehkan kita menangis kok!)

Sahabat sejati membantu mencarikan apa yang sesungguhnya hilang dari diri kita dan menggantinya dengan sesuatu yang lebih baik (Allah akan mengganti segala yang hilang dalam hidup kita)

Sahabat sejati tidak pernah berhenti mencintai kita walaupun kita telah lupa kepadanya (Allah nggak pernah berhenti mencintai kita)

Sahabat sejati tidak peduli dengan apa pun dan siapapun diri kita, yang dipedulikannya hanya bagaimana cara menjaga kasih sayangnya untuk kita (Allah menyempurnakan diri kita)
Sahabat sejati memberikan alasan kenapa kita harus berubah dan membantu kita mencapai perubahan yang lebih baik (Allah memberi kesempatan kita melakukan perubahan)

Sahabat sejati tetap berada disamping kita ketika kita melakukan kesalahan (Allah senantiasa memaafkan kesalahan kita)

Sahabat sejati adalah merk yang tidak pernah mengatakan sesuatu yang indah, tapi yang membuat kita merasa begitu berharga (Allah memberi kesempatan kita untuk merasakan indahny hidup)

Sahabat sejati membayar apa yang tidak bisa kita bayar (Allah nggak matre kok)

Sahabat sejati berusaha menepati janji yang diucapkan ketika kita lupa dengan janjinya (Allah nggak pernah ingkar janji)

Sahabat sejati adalah orang yang emncintai kita dengan tulus dan mau menerima kita apa adanya (Allah memilihkan ibu yang baik untuk kita)

Sahabat sejati memberi tanpa mengharapakan apa pun sebagai imbalan (Allah bersedia memberi tanpa meminta balasan)

Sahabat sejati mengatakan kebenaran tentang diri kita untuk kebaikan (Allah selalu mengatakan kebenaran)

Sahabat sejati adalah mereka yang bersedia mempertahankan kita dalam bahaya yang paling berbahaya (Allah *bodhi* paling hebat untuk menolong kita)

Sahabat sejati adalah mereka yang bersedia mempertahankan kita dalam bahaya yang tidak diketahui orang lain)

Sahabat sejati bersedia mempertahankan air saat kita dahaga (Allah ada setiap kitab bujukan)

Sahabat sejati bersedia mengatasi segala rintangan yang kita dapatkan (Allah memberikan ujian yang sesuai dengan kemampuan kita)

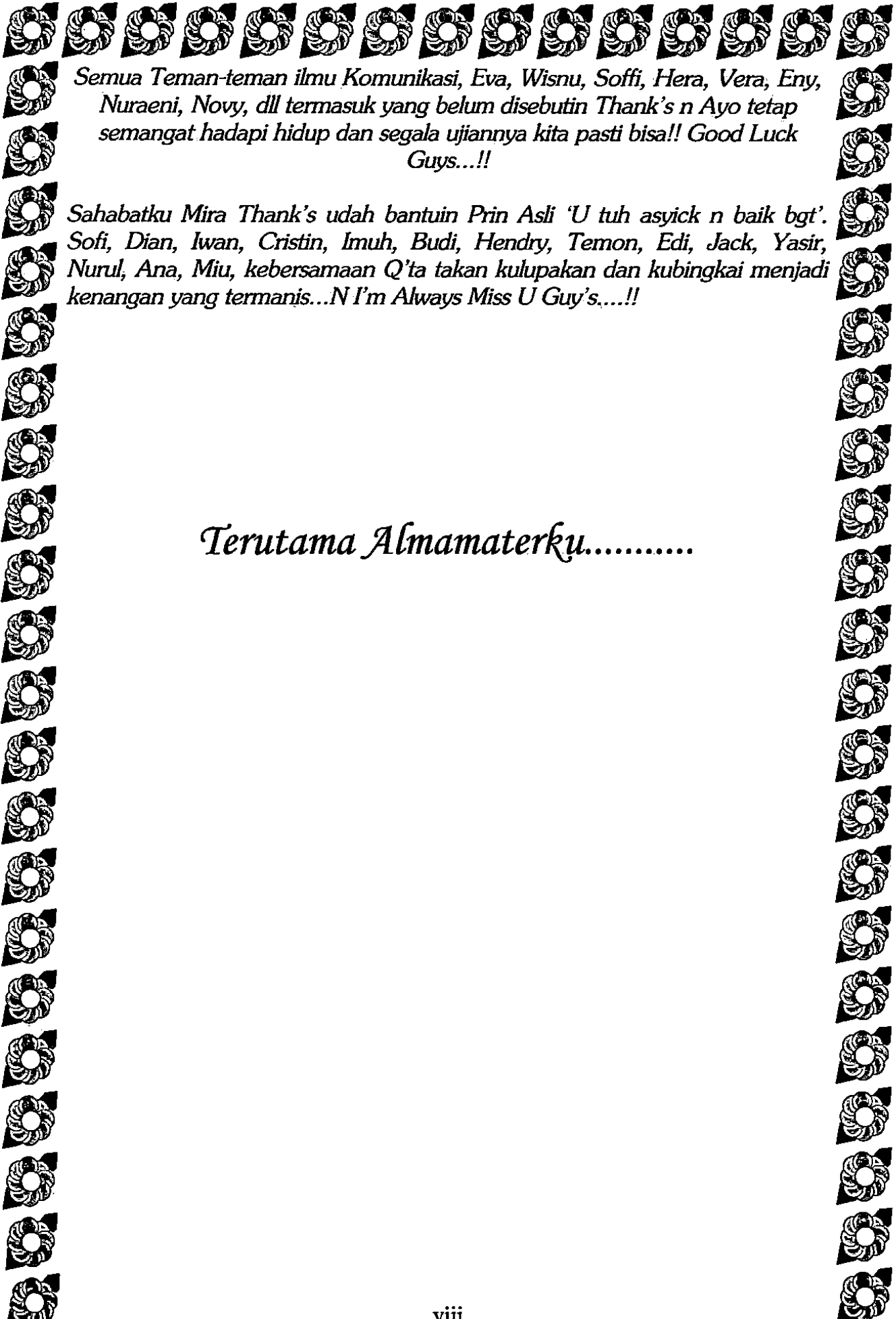
Sahabat sejati terlihat ketika tidak pernah mengundurkan perhatiannya kepada kita meskipun banyak orang juga memperhatikan dirinya (Allah ngga pernah pilih kasih)

Sahabat sejati bijaksana dalam bersikap bukan neraka-hata (Allah mahaguru yang terpuji tanpa cela)

Sahabat sejati dan kita telah menjadi *puzzle* yang saling melengkapi satu sama lain sehingga membentuk gambar kehidupan yang sempurna (Allah membuat hidup kita sempurna)

Sahabat sejati sering mengingalkan bahwa kehidupan diakhirat lebih baik dan lebih kekal dibandingkan kehidupan di dunia (Allah paling asyik untuk dihadirkan sahabat di dunia dan akhirat)

Allah adalah mala hati kita, sahabat kita di dunia dan akhirat!
"Jadilah Rindu Rabb Rindu dan berhidimallah kepada-Nya" (Seorang penyair)



Semua Teman-teman ilmu Komunikasi, Eva, Wisnu, Soffi, Hera, Vera, Eny, Nuraeni, Novy, dll termasuk yang belum disebutin Thank's n Ayo tetap semangat hadapi hidup dan segala ujiannya kita pasti bisa!! Good Luck Guys...!!

Sahabatku Mira Thank's udah bantuin Prin Asli 'U tuh asyick n baik bgt'. Sofi, Dian, Iwan, Cristin, Imuh, Budi, Hendry, Temon, Edi, Jack, Yasir, Nurul, Ana, Miu, kebersamaan Q'ta takan kulupakan dan kubingkai menjadi kenangan yang termanis...N I'm Always Miss U Guy's....!!

Terutama Almamaterku.....

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan rencana. Shalawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada Nabi junjungan alam Rasulullah SAW yang telah membimbing kita dan berjuang untuk memberi pencerahan di hati manusia.

Syukur alhamdulillah, akhirnya Skripsi dengan judul “STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* KANTOR PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN BANTUL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG”, dapat diselesaikan dan merupakan tugas akhir penulis di Jurusan Ilmu komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, dapat terlaksana dan terselesaikan karena bantuan dan bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Terutama Bapak dan Ibu Dosen sehingga skripsi ini dapat selesai. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Khoirudin Bashori, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Bambang Eka Cahyo W., S.IP, M. SI selaku Dekan 1 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Dan Sidik Istiqlah M. Si selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ilmu

4. Ibu Yeni Rosilawati, S.IP, SE, MM, Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta salan selama penulisan
5. Ibu Tri Hastuti Nur R., S.IP, MS.I., selaku penguji I Pendadaran dan Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Muria Endah S., S.IP., M.Si., selaku penguji II pendadaran Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Dosen dan seluruh staff pengajar Jurusan Ilmu komunikasi, yang memberi dan menstansfer ilmu juga pengalamannya.
8. Bapak Hary Respati, S.H, selaku Kepala Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul yang telah memberikan ijin untuk mengadakan riset
9. Bapak Muriyanto, SE. MA, selaku Kepala Seksi Layanan dan Informasi Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul, terimakasih telah meluangkan waktunya untuk wawancara.
10. Seluruh Staf Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul yang telah banyak membantu dalam penelitian.
11. Bapak Husein atas atas kesabarannya mendengarkan dan mengerti aspirasi mahasiswa.
12. Bapak Husein atas atas kesabarannya mendengarkan dan mengerti aspirasi mahasiswa.

14. Ayah dan Ibu tercinta yang selalu mengingatkan untuk tetap semangat dan mendoakanku.
15. Kakak dan Adik-adiku yang selalu memberi spirit dalam hidupku.
16. Sahabat-sahabatku Mas Mahfud, Mas Bob, dan Rini yang telah banyak memberi masukan untuk penulisan ini.
17. Untuk teman-teman pengajianku terimakasih mendoakanku, membimbingku, kalian telah mengajarku pemahaman Al-Qur'an yang sebenarnya tanpa kalian aku seperti Perahu berdayung rapuh dan tanpa kalian aku tidak mengerti perbedaan arti Agama dan Dien jug pemahaman yang lainnya "poko'e T O P BEGETE dech...."
18. Untuk Rahasia hidupku yang belum kutemukan.

Dalam penulisan Skripsi ini Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa masih banyak kekurangan karena terbatasnya kemampuan penulis. Ibaratnya tak ada gading yang tak retak dan tidak ada manusia yang sempurna. Untuk itu dengan kerendahan hati penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkannya. Akhirnya semoga Allah SWT tetap memberikan petunjuk dan bimbingan kepada kita semua

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Motto	iii
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Abstraksi.....	xvi

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Masalah.....	5
D. Kerangka Teoritik.....	6
E. Metode Penelitian.....	28

BAB II. DESKRIPSI LOKASI DAN SUBYEK PENELITIAN

A. Karakteristik Perpustakaan.....	32
B. Sejarah Berdirinya Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul	39
C. Tugas Pokok, Fungsi, dan Kebijakan Operasional Kantor Perpustakaan Kabupaten Bantul	42
D. Pelayanan Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul.....	43
E. Struktur Organisasi Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul	49
F. Sumber Daya Manusia di Kantor Perpustakaan Kabupaten Bantul	52

BAB III. PEMBAHASAN

A. Kedudukan <i>Customer Relations</i> di Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul	54
--	----

B. Peran <i>Customer Relations</i> di Kantor Perpustakaan Umum Kabupten Bantul.....	59
C. Fungsi <i>Customer Relations</i> di Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul	61
D. Tugas <i>Customer Relations</i> di Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul.....	62
E. Strategi <i>Customer Relations</i> Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung	67
F. Hambatan Serta Pendukung Strategi Seksi Layanan dan Informasi Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul	88

BAB IV. KESIMPULAN

A. Kesimpulan.....	103
B. Saran-saran.....	105

DAFTAR PUSTAKA	107
----------------------	-----

DOKUMEN	109
---------------	-----

I A M P I R A N	110
-----------------------	-----

Daftar Tabel

Tabel 1.1: Jumlah Anggota Perpustakaan Kabupaten Bantul	3
Tabel 1.2: Jumlah Pengunjung Perpustakaan Kabupaten Bantul	3
Tabel 1.3: Jumlah Koleksi Buku Perpustakaan Bantul	3
Tabel 1.4: Jumlah Peminjaman Buku di Kabupaten Bantul.....	3
Tabel 1.5: Data Koleksi Menurut Golongan.....	4
Tabel 2.1: Penggolongan Bahan Pustaka Menurut Golongan DDC.....	47
Tabel 2.2: Jumlah Buku Menurut Golongan DDC	48
Tabel 2.3: Penggolongan Bahan Pustaka Menurut Jenis Buku	48
Tabel 2.4: Jumlah PNS dengan Latar Belakang Pendidikan	52
Tabel 2.5: Jumlah Pengunjung Perpustakaan Umum Kabupaten bantul Tahun 2006.....	53