

PREFERENSI PENGUNJUNG TERHADAP PELAYANAN DI GRHATAMA PUSTAKA YOGYAKARTA

Sabda Elisa Priyanto¹, Eko Sugiarto²

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo, Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: sabda.priyanto@stipram.ac.id¹, ekosugiarto@stipram.ac.id²

Abstract

The purpose of this paper is to describe the preferences of visitors to the service quality at Grhatama Pustaka Yogyakarta. The library has a function as a place of recreation that should be able to provide good services to visitors. The services provided must be based on visitor preferences when visiting and getting services. Visitor preferences for service quality that is tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Grhatama Pustaka as the largest library in Yogyakarta must be able to provide good services, as a form of support to become a place of recreation in Yogyakarta. The method in this research is a descriptive study, with a population of visitors to Grhatama Pustaka, selected by the probability sampling method with a simple random sample technique, by interviewing 118 visitors. The results of this study found that tourist preferences for services in Grhatama Pustaka in the tangible part are strong preferences for visitors to visit, while the reliability, responsiveness, assurance, and empathy factors in library services are good preferences for visitors who need library services. Furthermore, hospitality services are needed if the manager wants to make visitors make Grhatama Pustaka a choice of the recreation area.

Key Word: Preference, Visitor, Service Quality, Library

PENDAHULUAN

Yogyakarta adalah salah satu destinasi pariwisata di Indonesia yang kunjungan wisatawannya selalu meningkat setiap tahun (Hermawan, 2017) dan memiliki daya tarik wisata yang beragam, mulai dari daya tarik wisata budaya, alam, dan buatan (Irawati & Priyanto, 2018). Dari sekian banyak daya tarik wisata yang ada di Yogyakarta, ada satu daya tarik yang relatif “baru” dan menjadi ikon di Yogyakarta, yaitu Grhatama Pustaka Yogyakarta. Perpustakaan yang diresmikan pada Desember 2015 ini merupakan

perpustakaan terbesar di Yogyakarta. Perpustakaan yang dibangun di atas lahan seluas 2,4 hektar dengan bangunan utama tiga lantai yang berkonsep mandiri rekreatif (Asriningsih & Rucitra, 2018), memiliki empat pilar khas di atasnya ini muncul menjadi atraksi baru bagi wisatawan. Sebagai perpustakaan terbesar yang ada di Yogyakarta, Grhatama Pustaka memiliki koleksi buku bacaan yang lengkap, yaitu sebanyak 250.000 eksemplar buku dari total 180.000 judul buku, baik fiksi maupun nonfiksi dan dalam format cetak maupun digital serta koleksi langka dan naskah-

naskah kuno yang didapatkan dari perpustakaan Kraton dan Puro Pakualaman yang sebelumnya telah mengalami proses digitalisasi (Sekarini, 2016).

Perpustakaan dalam UU No 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan selain memiliki fungsi untuk kebutuhan pendidikan, penelitian, pelesarian, dan informasi, juga memiliki fungsi sebagai tempat rekreasi bagi masyarakat umum. Sebagai salah satu perpustakaan kebanggaan masyarakat Yogyakarta, Grhatama Pustaka semestinya juga dikelola dengan baik, sebagai konsekuensi menjadi tempat rekreasi dan menjadi daya tarik wisata. Dalam hal ini sudah seharusnya fungsi Grhatama Pustaka sebagai tempat rekreasi mendapat perhatian di semua aspek, seperti manajemen dan pelayanan pariwisata (Pauwah et al., 2013). Jika selama ini kegiatan rekreasi selalu identik dengan daya tarik alam dan budaya seperti pantai, gunung, hutan, dan berbagai bentuk fenomena budaya yang ada di Yogyakarta, sekarang untuk membuat perbedaan produk, tidak ada salahnya mendorong masyarakat agar menjadikan perpustakaan, dalam hal ini Grhatama Pustaka, sebagai tujuan rekreasi.

Pengunjung perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan rekreasi memiliki preferensi terhadap pelayanan yang diberikan. Preferensi ini bisa dijadikan acuan oleh pengelola perpustakaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga fungsi rekreasi dari perpustakaan bisa menjadi lebih maksimal. Pelayanan adalah hal yang penting dalam prodak pariwisata (Smith,

1994). Pengunjung dalam melakukan kegiatan rekreasi, agar bisa puas harus diberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang bisa memberikan hasil baik adalah pelayanan yang memerhatikan aspek fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

Tulisan ini akan menjawab apa preferensi dari pengunjung terhadap daya tarik wisata di Grhatama Pustaka Yogyakarta? Tujuan dari penulisan ini untuk mengetahui prefensi apa yang ada dari pengunjung terhadap daya tarik wisata di perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta. Manfaat dari penulisan ini adalah bisa memberikan masukan baik secara teoretis maupun praktis. Secara teoretis, tulisan ini diharapkan dapat memperkaya hasil penelitian terdahulu di bidang pariwisata, khususnya terkait dengan preferensi pengunjung. Sementara manfaat secara praktis yang diharapkan dari tulisan ini adalah dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi berbagai pihak dalam hal menentukan kebijakan di bidang pariwisata dan perpustakaan.

Penelitian ini fokus kepada preferensi pengunjung yang mengunjungi Grhatama Pustaka Yogyakarta terhadap pelayanan yang mereka dapatkan. Faktor lain dari interaksi antara pengunjung dengan perpustakaan tidak dijelaskan dalam tulisan ini.

LANDASAN TEORI

Preferensi merupakan kecenderungan yang dimiliki individu untuk memilih sesuatu yang lebih disukai daripada yang lain dalam membuat keputusan mengunjungi suatu tempat, dan selanjutnya preferensi pengunjung

ini merupakan hal penting untuk diketahui bagi tempat yang didatangi (Koranti et al., 2017). Pengunjung memiliki preferensi yang berbeda-beda dalam melihat sebuah daya tarik wisata (Dwiputra, 2013). Oleh karena itu, setiap pengelola daya tarik wisata perlu “mengenali” setiap orang yang datang, salah satunya dengan memahami preferensi mereka. Preferensi dari pengunjung juga membantu dalam menciptakan produk baru sesuai dengan yang diinginkan oleh pengunjung selama mengunjungi suatu tempat (Agustini et al., 2018).

Berdasarkan definisi dari *United Nations World Tourism Organization* (UNWTO) pengunjung (*visitor*) merupakan bagian dari orang yang melakukan perjalanan (Ghanem, 2017). UNWTO membagi jenis orang yang melakukan perjalanan menjadi *visitor*, *traveller*, dan *tourist*. Sementara dalam bahasa Indonesia, ketiga jenis orang yang melakukan perjalanan wisata tersebut oleh UU No 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata didefinisikan sebagai wisatawan.

Berry, Parasuraman, dan Zeithaml (dalam Akroush et al., 2016) membuat lima kategori utama dalam pelayanan, yaitu (a) hal yang berwujud (*tangibility*); (b) keandalan (*reliability*); (c) ketanggapan (*responsiveness*); (d) jaminan (*assurance*); dan (e) empati (*empathy*). Dari pengertian tersebut, definisi operasional dari landasan teori tersebut dalam penelitian ini adalah (1) Aspek yang berwujud mengacu kepada sarana fisik gedung perpustakaan, bangunan penunjang, pakaian seragam petugas, komputerisasi administrasi,

ruang perpustakaan/koleksi, tempat informasi, dengan indikator penampilan petugas, kenyamanan ruangan, kemudahan akses setiap ruangan; (2) Aspek keandalan mengacu kepada kemampuan dan keandalan petugas untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, terlihat dari kecermatan petugas dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan; (3) Aspek ketanggapan mengacu kepada kesanggupan petugas untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan pengunjung, dengan indikatornya petugas bisa merespon setiap pengunjung yang ingin mendapatkan pelayanan, melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat, melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan pengunjung direspon oleh petugas; (4) Aspek jaminan mengacu kepada kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pengunjung, dengan indikatornya adalah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan jaminan legalitas dalam pelayanan; serta (5) Aspek empati mengacu kepada sikap petugas yang bisa ikut merasakan apa yang dirasakan pengunjung, dengan indikatornya adalah mendahulukan kepentingan pengunjung, melayani dengan sikap ramah, dan dengan sikap sopan santun, melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan menghargai setiap pengunjung.

Perpustakaan adalah tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi

buku dan sebagainya (Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, 2008). Dalam UU No 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan disebutkan perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi (Fatmawanti & Rukiyah, 2019), dan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Dua definisi tentang perpustakaan di atas menunjukkan sedikit perbedaan sudut pandang dalam mendefinisikan perpustakaan. Definisi yang pertama menekankan pada perwujudan fisik (tempat, gedung, ruang) dengan fungsi tertentu (untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku dan sebagainya). Definisi yang kedua menekankan pada lembaga (institusi pengelola) profesional dengan fungsi tertentu (memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka). Dari dua definisi di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan merupakan sebuah tempat baik berupa ruang maupun gedung yang dikelola oleh sebuah institusi profesional dengan tugas memelihara koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku sekaligus memberikan pelayanan kepada pihak-pihak yang akan memanfaatkan koleksi tersebut untuk memenuhi kebutuhan mereka terhadap pendidikan,

penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi. Dengan demikian, definisi perpustakaan adalah sebagai sebuah tempat maupun sebuah institusi bisa saling bersinergi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

METODE

Lokasi penelitian ini adalah di Grhatama Pustaka Yogyakarta. Perpustakaan yang merupakan ikon baru dalam pendidikan dan pariwisata di Yogyakarta ini terletak di Jalan. Janti, Wonocatur, Banguntapan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2019.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif (*descriptive research*), yakni penelitian yang bertujuan membuat deskripsi atas suatu fenomena sosial/alam secara sistematis, faktual, dan akurat (Wardiyanta, 2006) Populasi dari penelitian ini adalah pengunjung Grhatama Pustaka baik mereka yang sudah menjadi anggota maupun belum. Pemilihan responden dalam penelitian ini adalah dengan metode *probability sampling*, dengan teknik *simple random sample*, yakni pengambilan responden secara acak tanpa memerhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2007). Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung yang datang ke Grhatama Pustaka dalam waktu tujuh hari berturut-turut, yang melakukan kunjungan pada pagi hari, siang, dan malam hari, sesuai dengan jam operasional perpustakaan, dan yang melakukan kunjungan ke dalam perpustakaan dan yang datang ke bagian luar perpustakaan.

Data primer penelitian ini dikumpulkan dengan menggabungkan dua metode, yaitu metode wawancara dan observasi, yang ditambah dengan data sekunder berupa dokumentasi. Metode wawancara maupun observasi dalam praktik di lapangan dilakukan secara sekaligus karena keduanya akan saling melengkapi.

Wawancara

Metode wawancara adalah metode mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan kepada informan baik secara lisan maupun tertulis (Wardiyanta, 2006). Dalam penelitian ini wawancara dilakukan kepada pengunjung di Grhatama Pustaka Yogyakarta. Wawancara ini menitikberatkan kepada pelayanan yang pengunjung dapatkan ketika berkunjung ke Grhatama Pustaka Yogyakarta. Jumlah pengunjung yang diwawancara adalah 118 orang. Wawancara dilakukan selama satu minggu pada pagi (pukul 08.00-12.00), siang (pukul 12.01-17.00), dan malam (18.00-tutup) agar diperoleh gambaran kondisi di lokasi penelitian yang lengkap.

Observasi

Selain wawancara, data primer penelitian ini dikumpulkan dengan metode observasi. Metode observasi adalah cara mengumpulkan data berlandaskan pada pengamatan langsung terhadap gejala fisik objek penelitian (Wardiyanta, 2006). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan langsung di Grhatama Pustaka Yogyakarta pada jam operasional pelayanan berlangsung selama bulan April-Juli 2019.

Dokumentasi

Data sekunder penelitian ini diperoleh dengan teknik pengumpulan data dengan dokumentasi. Teknik pengumpulan data sekunder dengan metode ini adalah pengambilan data melalui dokumen-dokumen atau catatan yang terkait dengan permasalahan yang akan diteliti (Wardiyanta, 2006). Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari studi pustaka dari berbagai sumber tertulis terkait dengan Grhatama Pustaka Yogyakarta baik dari buku, jurnal penelitian, majalah, surat kabar, dan sumber lain yang sejenis. Data sekunder digunakan untuk melengkapi dan memperkaya data primer yang sudah ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Selama tujuh hari pengumpulan data, informan yang berhasil diwawancarai sebanyak 118 pengunjung dengan rincian sebanyak 75 pengunjung (63,6%) berjenis kelamin perempuan dan 43 pengunjung (36,4%) berjenis kelamin laki-laki. Usia informan yang diwawancarai didominasi oleh kelompok usia 17-25 tahun. Dari tingkat pendidikan diketahui bahwa sebanyak 39 pengunjung (33,1%) berpendidikan SD sampai SMA, sembilan pengunjung (7,6%) berpendidikan diploma, 67 pengunjung (56,8%) berpendidikan sarjana, dan tiga pengunjung (2,5%) berpendidikan pascasarjana. Pekerjaan informan yang diwawancarai didominasi oleh mahasiswa, yaitu 52 pemustaka (44,1%). Domisili informan yang diwawancarai didominasi oleh pengunjung yang berasal dari Kota Yogyakarta, yaitu sebanyak 70

pengunjung (59,3%), disusul Kabupaten Bantul sebanyak 24 pengunjung (20,4%), Kabupaten Sleman sebanyak 15 pengunjung (12,7%), dan informan yang berdomisili di luar Yogyakarta sebanyak sembilan pengunjung (7,6%).

Preferensi Pengunjung terhadap Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan ditambah dengan data dokumentasi, kemudian didasarkan kepada landasan teori yang digunakan, maka preferensi kunjungan ke Grhatama Pustaka ini dilihat dari lima komponen pelayanan, yakni hal yang berwujud, (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan, (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

1. Preferensi Pengunjung terhadap Pelayanan yang Berwujud

Pereferensi pengunjung mengenai Gedung Grhatama Pustaka dibandingkan perpustakaan lain yang ada di Yogyakarta adalah sangat baik. Desain perpustakaan yang khas dan berkarakter, seperti adanya empat pilar di atas perpustakaan membuat perpustakaan menjadi menarik untuk dikunjungi. Fisik Gedung yang besar, dengan banyak dan lengkapnya ruang layanan, dari lobi, layanan informasi, ruang koleksi umum, ruang menonton, ruang untuk seminar, restoran, dan kantin menjadi preferensi pengunjung mengunjungi perpustakaan. Pelayanan yang menggunakan komputerisasi dalam mencari dan meminjam koleksi juga menjadi preferensi yang

menjadi pertimbangan besar pengunjung.

Di bagian dalam perpustakaan yang sudah berpendingin ruangan yang nyaman, dengan fasilitas wi-fi gratis, serta parkir kendaraan yang luas di sisi kiri dan kanan gedung adalah hal yang menjadi preferensi bagi mahasiswa dan pelajar untuk mengunjungi perpustakaan. Adanya ruang menonton bagi anak-anak, membuat orang tua suka mengajak anak mereka untuk melakukan kunjungan ke perpustakaan. Kunjungan di bagian dalam perpustakaan banyak pada hari kerja, namun bagi orang tua yang mengajak anak-anaknya memilih di akhir pekan. Kunjungan pada bagian dalam ruangan ini memiliki frekuensi kunjungan 3-5 jam setiap kunjungan.

Bagian luar ruangan perpustakaan, bagian sisi timur perpustakaan, menjadi tempat favorit pengunjung karena di bagian ini dibangun beberapa gazebo, sedangkan di bagian luar perpustakaan lainnya masih berupa rumput hijau. Di bagian luar ini lebih banyak dikunjungi oleh pelajar dengan waktu kunjungan menjelang sore karena kondisi sudah tidak panas. Pemilihan bagian luar ruangan adalah untuk mendapatkan suasana yang berbeda, pandangan yang luas, dibandingkan di dalam ruangan. Pengunjung suka menggunakan fasilitas internet gratis, dan untuk berfoto, sembari makan atau minum. Pengunjung di bagian luar ini menginginkan diberi

pepohonan yang rindang, sehingga membuat nyaman berkumpul di situ. Pengunjung juga menginginkan rumput bisa terjaga agar bagus untuk foto. Penambahan mural di dinding-dinding polos juga menurut pengunjung baik untuk menambah daya tarik bangunan.

Pengunjung biasanya datang bersama teman-teman, keluarga, maupun sendiri. Berdasarkan hasil wawancara, kebutuhan untuk membaca paling banyak menjadi motivasi, disusul mengerjakan tugas kuliah, kemudian untuk *refreshing*. Hal ini membuktikan bahwa fungsi perpustakaan masih dianggap sebagai tempat belajar dan serius, tetapi sebagian sudah mulai merasakan perpustakaan sebagai tempat *refreshing*.

2. Preferensi Pengunjung terhadap Keandalan Pelayanan

Preferensi pengunjung terhadap keandalan pelayanan di Grhatama Pustaka sudah baik. Hal ini terkait dengan pemberian layanan pustaka yang baik, standar koleksi yang jelas, dipisahkan berdasarkan jenisnya, setiap ruangan memiliki pelayanan yang berbeda dan spesifik, dan petugas cukup paham tentang kegiatan dalam dunia perpustakaan, walaupun ada beberapa petugas masih berstatus sebagai petugas magang. Komputerisasi pelayanan mulai dari lobi, ketika mendaftar, mengisi buku tamu, dan meminjam buku dijalankan secara baik, dan ini

menjadi preferensi yang baik bagi pengunjung untuk mengunjungi Grhatama Pustaka. Pelayanan untuk menitipkan barang di tempat yang telah disediakan secara baik, kebersihan ruangan koleksi mendapat perhatian yang baik oleh pengunjung.

Pelayanan yang andal ini masih terfokus di dalam bangunan perpustakaan dan belum bisa dirasakan maksimal oleh pengunjung yang sering melakukan kunjungan di bagian luar perpustakaan. Hal ini membuktikan bahwa Grhatama Pustaka masih memaksimalkan pelayanan di aspek perpustakaan, belum sampai ke aspek rekreasi di luar urusan keperpustakaan (hal-hal yang terkait dengan perpustakaan).

3. Preferensi Pengunjung terhadap Ketanggapan Pelayanan

Preferensi pengunjung terhadap ketanggapan dari pelayanan di Grhatama Pustaka seperti memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sangat baik. Hal ini bisa dirasakan ketika ingin menjadi anggota perpustakaan dengan persyaratan yang mudah dan langsung bisa mendapatkan pelayanan di hari itu juga. Ketanggapan petugas juga terlihat ketika ingin mencari ruangan atau koleksi pustaka yang dibutuhkan. Petugas bisa secara cepat memberikan bantuan dan informasi yang dibutuhkan, keandalan pelayanan ini menjadi preferensi

yang baik ketika mengunjungi perpustakaan.

Ketanggapan pelayanan tersebut sangat baik bagi pengunjung yang motivasi mengunjungi perpustakaan terkait dengan kepentingan keperpustakaan, tetapi bagi pengunjung yang datang untuk *refreshing* atau berekreasi, keandalan pelayanan kepada pengunjung belum menjadi perhatian penting di Grhutama Pustaka.

4. Preferensi Pengunjung terhadap Jaminan Pelayanan

Pengunjung Grhatama Pustaka memiliki preferensi tentang jaminan pelayanan yang baik. Hal ini terlihat dari jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan, antara lain dari kesesuaian informasi mengenai jam operasional dengan realita. Meskipun demikian, jaminan untuk memberikan pelayanan 24 jam belum bisa secara diberikan oleh perpustakaan ini.

Jaminan pelayanan perpustakaan ini dalam memberikan pelayanan keperpustakaan tidak bisa diragukan lagi karena ini adalah perpustakaan daerah yang diklaim terbesar dan terlengkap di Yogyakarta. Sebagai kota pelajar, perpustakaan ini memberikan jaminan pelayanan yang baik kepada pengunjung, walaupun sama seperti untuk *intangibile* lainnya di atas, pelayanan ini masih belum bisa lepas dari inti dari pelayanan perpustakaan yang utama, belum menyentuh

pelayanan yang memberikan keramahtamahan secara umum kepada pengunjung seperti di daya tarik wisata.

5. Preferensi Pengunjung terhadap Empati Pelayanan

Preferensi pengunjung terhadap empati dari petugas di perpustakaan juga menjadi perhatian. Preferensi empati dari perpustakaan sangat baik kepada pengunjung. Petugas Grhatama Pustaka dalam memberikan pelayanan terlihat tidak melakukan diskriminasi, memberikan pelayanan kepada semua yang membutuhkan, terlihat dari beragamnya profil kunjungan di perpustakaan ini, sesuai dengan standar definisi perpustakaan daerah dalam undang-undang. Pelayanan yang diberikan juga mendahulukan kepentingan pengunjung, melayani dengan sopan santun, dan menghargai semua pengunjung yang datang. Hal tersebut membuat preferensi yang baik bagi pengunjung dalam mengunjungi perpustakaan, terutama terkait dengan kepentingan keperpustakaan.

KESIMPULAN

Dari hasil dan pembahasan penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan yang salah satu fungsinya sebagai sarana rekreasi bagi masyarakat harus bisa memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung, tidak hanya pelayanan mengenai keperpustakaan, tetapi pelayanan secara

umum kepada pengunjung. Pelayanan merupakan bagian yang esensial terkait daya tarik wisata dalam pariwisata (Otto & Brent Ritchie, 2012). Dalam memenuhi kebutuhan rekreasi masyarakat, pengelola perpustakaan harus memahami preferensi dari pengunjung dalam merasakan pelayanan. Sebagai tempat rekreasi, standar pelayanan yang harus diberikan adalah pelayanan yang berwujud, memiliki keandalan, ketanggapan, jaminan, dan rasa empati. Pelayanan yang tidak hanya mengenai keperpustakaan, tetapi juga tentang keramah-tamahan dalam konteks *hospitality* agar aspek rekreasi terkait fungsi perpustakaan bisa maksimal.

Grhatama Pustaka dalam memberikan pelayanan secara umum, unsur yang berwujud (*tangible*) adalah preferensi paling besar dari pelayanan. Bangunan yang besar, lahan yang luas, ruangan yang lengkap dengan segala fasilitas menjadi preferensi pengunjung mengunjungi Grhatama Pustaka. Pada unsur pelayanan lain yang tidak tampak (*intangible*), seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, pelayanan yang diberikan sudah sangat baik dalam preferensi pengunjung, walau masih dalam lingkup keperpustakaan, sementara pelayanan dalam konteks *hospitality* seperti yang menjadi roh dalam daya tarik wisata di sebuah destinasi pariwisata belum begitu dirasakan.

SARAN

Saran bagi penelitian selanjutnya adalah untuk melihat motivasi pengunjung lebih dalam, seperti faktor pendorong dan penarik dalam motivasi

wisatawan mengunjungi sebuah daya tarik wisata. Penelitian mengenai *service quality*, manajemen pengunjung, dan *hospitality* bisa dikembangkan di perputakaan ini. Penelitian tentang komponen lain dalam keputusan pengunjung selain preferensi, seperti persepsi, sikap, nilai dari pengunjung (Permadi et al., 2019) juga masih perlu dilakukan. Selain itu, dalam konteks fungsinya sebagai tempat rekreasi, perpustakaan juga diharapkan bisa memberikan pelayanan yang maksimal. Pelayanan tidak sekadar fungsional mengenai pelayanan keperpustakaan, melainkan juga secara emosional dalam konteks *hospitality* kepada pengunjung sehingga fungsi perpustakaan sebagai tempat rekreasi bisa dirasakan secara utuh oleh pengunjung.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini merupakan penelitian yang didanai oleh Dikti dengan skema Penelitian Dosen Pemula (PDP) tahun anggaran 2019. Penelitian ini juga melibatkan mahasiswa dalam proses pengumpulan data.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, N. W. S., Widyatmaja, I. G. N., & Ariana, I. N. J. (2018). Preferensi wisatawan terhadap pemilihan akomodasi di kabupaten bangli bali. *JURNAL KEPARIWISATAAN DAN HOSPITALITAS*, 2(1), 22–42.
- Akroush, M. N., Jraisat, L. E., Kurdieh, D. J., AL-Faouri, R. N., & Qatu, L. T. (2016). Tourism service quality and destination loyalty – the mediating role of destination image from international tourists'

- perspectives. *Tourism Review*, 71(1), 18–44. <https://doi.org/10.1108/TR-11-2014-0057>
- Asriningsih, P. N., & Rucitra, A. A. (2018). Desain Interior Perpustakaan Grhatama Pustaka yang Berkonsep Mandiri Rekreatif sebagai Penunjang Aktivitas Pengguna. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 7(1). <https://doi.org/10.12962/j23373520.v7i1.29827>
- Dwiputra, R. (2013). Preferensi Wisatawan Terhadap Sarana Wisata di Kawasan Wisata Alam Erupsi Merapi. *Journal of Regional and City Planning*, 24(1), 35. <https://doi.org/10.5614/jpwk.2013.24.1.3>
- Fatmawanti, Y., & Rukiyah, R. (2019). Persepsi Dan Preferensi Wisatawan Muslim Terhadap Sarana Dan Prasarana Wisata Halal Di Lombok (Studi Kasus Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(3), 151–160.
- Ghanem, J. (2017). *Conceptualizing “the Tourist”*: A critical review of UNWTO definition.
- Hermawan, H. (2017). Pengembangan Destinasi Wisata Pada Tingkat Tapak Lahan Dengan Pendekatan Analisis Swot. *Pariwisata*, 4(2).
- Irawati, N., & Priyanto, S. E. (2018). Strategi Pengelolaan dan Pengembangan Desa Budaya di Yogyakarta. *Seminar Nasional Struktural 2018*, 21–38.
- Koranti, K., Sriyanto, S., & Lestiyono, S. (2017). Analisis Preferensi Wisatawan Terhadap Sarana Di Wisata Taman Wisata Kopeng. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 22(3), 229017. <https://doi.org/10.35760/eb>
- Otto, J. E., & Brent Ritchie, J. R. (2012). The service experience in tourism. In *Tourism Management*. <https://doi.org/10.4324/9780080519449-38>
- Pauwah, Y., Kumurur, V. A., Sela, R. L. E., & Rogi, O. H. A. (2013). Persepsi dan Preferensi Pengunjung Terhadap Kawasan Wisata Pantai Malalayang. *Sabua*, 5(1), 16–27.
- Permadi, L. A., Darwini, S., Retnowati, W., & Wahyulina, S. (2019). Persepsi Dan Preferensi Wisatawan Muslim Terhadap Sarana Dan Prasarana Wisata Halal Di Lombok (Studi Kasus Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika). *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora*, 4(2), 57–70. <https://doi.org/10.29303/jseh.v4i2.14>
- Sekarini, Lintang Ayu. 2016. “Grhatama Pustaka, Kebanggaan Baru Yogyakarta”. Dalam <http://wargajogja.net/sosial/grhata-ma-pustaka-kebanggaan-baru-yogyakarta.html>. Diakses 25 Maret 2018.
- Smith, S. L. J. (1994). The tourism product. *Annals of Tourism Research*, 21(3), 582–595. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(94\)90121-X](https://doi.org/10.1016/0160-7383(94)90121-X)
- Sugiyono, S. (2007). Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D. In *Bandung Alf*. Alfabeta.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa.

2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Undang Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- Undang Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan
- Wardiyanta. (2006). Metode Penelitian Pariwisata. In *Yogyakarta, Penerbit Andi* (Vol. 52). Andi.