

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

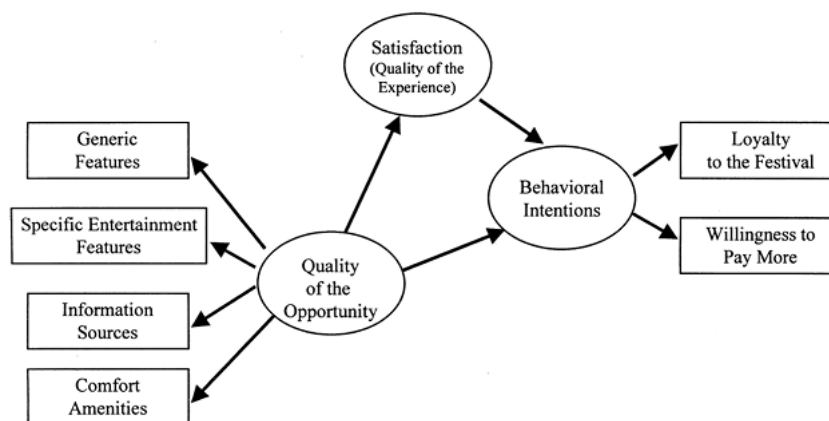
2.1.1 Minat Kunjung Kembali

Minat kunjung adalah niat seseorang untuk mengunjungi suatu destinasi atau tempat untuk pertama kalinya. Hal ini sering kali dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti citra destinasi, motivasi, aktivitas pengalaman, dan penjualan produk (Wu, 2015). Sementara itu, minat kunjung kembali adalah niat seseorang untuk kembali mengunjungi destinasi atau tempat yang telah dikunjungi sebelumnya. Hal ini sering kali dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya dan kepuasan yang dirasakan selama kunjungan pertama (Gregoriades et al., 2023). Minat kunjung kembali pemustaka diartikan sebagai niat untuk kembali memanfaatkan dan mengunjungi perpustakaan setelah pengalaman kunjungan sebelumnya.

Baker dan Crompton (2000) mengusulkan teori *behavioral intentions* yang berasal dari bidang pariwisata dan rekreasi, yang digunakan untuk menjelaskan niat perilaku pengunjung di masa depan, termasuk minat kunjung kembali terhadap suatu destinasi. Meskipun berasal dari bidang pariwisata, teori ini tetap relevan untuk diterapkan dalam konteks perpustakaan, mengingat perpustakaan tidak hanya berperan sebagai pusat informasi, tetapi juga memiliki fungsi rekreasi.

Relevansi tersebut juga didukung oleh penelitian lain yang mengkaji minat kunjung kembali pada ruang publik. Penelitian berjudul “Pengaruh Wisata Edukasi, Niat Perilaku, dan Lokasi terhadap Niat Berkunjung Ulang ke Taman Ismail

Marzuki Jakarta” yang dilakukan oleh Anggraini & Chodidjah (2023), menjadikan kawasan Taman Ismail Marzuki sebagai tempat penelitian, yang di dalamnya termasuk perpustakaan sebagai bagian dari ruang publik yang dapat dimanfaatkan oleh pengunjung untuk belajar. Konsep minat kunjung kembali yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pandangan Baker & Crompton. Hal ini menunjukkan bahwa konsep minat kunjung kembali tidak hanya relevan dalam konteks pariwisata, tetapi juga dapat diterapkan dalam konteks perpustakaan sebagai bagian dari ruang publik.



Gambar 2. 1 Teori Behavioral Intentions

Sumber: Baker & Crompton, 2000

Teori ini menjelaskan bahwa *behavioral intentions* (niat perilaku), termasuk keinginan untuk berkunjung kembali, dipengaruhi oleh *perceived quality* (persepsi terhadap kualitas layanan) dan *satisfaction* (kepuasan). *Perceived quality* merujuk pada persepsi pengunjung terhadap atribut layanan yang dikendalikan penyedia layanan. Sementara itu, *satisfaction* merupakan reaksi emosional pengunjung setelah merasakan suatu layanan yang dapat dipengaruhi oleh faktor internal

(suasana hati dan kebutuhan), maupun faktor eksternal (cuaca dan interaksi sosial). Lalu *behavioral intentions* mengacu pada niat atau kecenderungan perilaku pengunjung di masa depan, seperti keinginan untuk kembali untuk berkunjung ke suatu tempat atau menggunakan layanan yang sama lagi (Baker & Crompton, 2000).

Dalam teori tersebut, Baker dan Crompton mengadaptasi pengukuran *quality of performance* dari studi Crompton dan Love (1995) yang terdiri atas empat aspek utama, yaitu: (1) *generic features*, yaitu aspek umum yang menjadi ciri khas; (2) *specific entertainment features*, yaitu aspek hiburan yang diselenggarakan; (3) *information sources*, yang mencakup sumber informasi seperti brosur, peta lokasi, dan booth informasi; serta (4) *comfort amenities*, yaitu kenyamanan fasilitas yang dirasakan oleh pengunjung (Baker & Crompton, 2000). Keempat aspek ini digunakan untuk mengetahui persepsi pengunjung terhadap kualitas kinerja layanan.

Pada *satisfaction* yang merupakan kepuasan pengunjung setelah merasakan suatu layanan dilihat dari empat aspek yang diadaptasi dari Crosby dan Stephens yaitu, perasaan puas yang muncul, rasa senang terhadap pengalaman yang diperoleh, kesan menguntungkan yang dirasakan, serta pandangan positif terhadap layanan tersebut (Baker & Crompton, 2000). Kepuasan ini mencerminkan bagaimana pengunjung menilai secara emosional dan subjektif pengalaman mereka selama kunjungan.

Selanjutnya, pada *behavioral intentions* dijelaskan melalui tujuh aspek yang diadaptasi dari Zeithaml, yang terbagi menjadi dua bagian utama, yaitu *loyalty* dan

willingness to pay more. Bagian *loyalty* menggambarkan sikap dan perilaku pengunjung yang menunjukkan rasa komitmen terhadap layanan, mengatakan hal-hal positif, keinginan untuk berkunjung kembali di waktu mendatang, merasa tidak bosan atau tidak jenuh jika harus datang setiap waktu, mendorong teman atau keluarga untuk datang, serta tidak mencari alternatif perpustakaan lain. Sementara itu, *willingness to pay more* menunjukkan kesediaan pengunjung untuk mengeluarkan biaya lebih demi mendapatkan pengalaman yang sama, termasuk kesediaan untuk tetap menghadiri destinasi meskipun harga naik, serta kesediaan membayar lebih dibandingkan destinasi sejenis (Baker & Crompton, 2000). Namun, dalam konteks layanan non-profit seperti perpustakaan, aspek *willingness to pay more* memiliki keterbatasan dalam penerapannya, sehingga tidak menjadi fokus dalam penelitian ini.

Selain teori *behavioral intentions*, teori *two factor* yang dikemukakan oleh Herzberg et al. (1993) juga digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung. Pada awalnya, teori yang berasal dari bidang psikologi industri dan manajemen organisasi ini dikembangkan dalam konteks kepuasan kerja, namun konsepnya dapat diadaptasi untuk konteks kepuasan pengunjung perpustakaan. Herzberg et al. (1993) membagi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan menjadi dua kelompok, yaitu *hygiene factor* dan *motivation factor*.

a. *Hygiene Factor*

Hygiene factor adalah kondisi atau atribut yang harus ada agar pengunjung tidak merasa tidak puas. Dalam konteks *job satisfaction*, faktor ini mencakup kondisi

fisik, kebijakan organisasi, supervisi, hubungan interpersonal, gaji, dan keamanan pekerjaan (Hobbs, 1970). Sementara itu, dalam konteks perpustakaan, faktor ini mencakup fasilitas-fasilitas yang disediakan perpustakaan (Susilawati et al., 2024).

Kehadiran faktor-faktor ini tidak akan meningkatkan kepuasan secara signifikan, tetapi ketidakhadirannya dapat menimbulkan ketidakpuasan. Dengan kata lain, *hygiene factor* mencegah ketidakpuasan, tetapi tidak secara langsung memengaruhi minat kunjung kembali pengunjung.

b. *Motivation Factor*

Motivation factor adalah aspek yang memberikan kepuasan, menghidupkan minat, dan memotivasi pengunjung untuk kembali. Dalam konteks *job satisfaction*, faktor ini terkait dengan pencapaian, tanggung jawab, dan pengembangan diri (Hobbs, 1970). Sementara itu, dalam konteks perpustakaan, faktor ini mencakup memperoleh informasi yang dibutuhkan, memiliki ketertarikan membaca dan meminjam buku, serta memiliki tempat berkumpul dan berinteraksi dengan teman (Susilawati et al., 2024). Kehadiran faktor motivasi ini mampu meningkatkan kepuasan pengunjung, sementara ketidakhadirannya hanya menghasilkan kondisi netral, bukan ketidakpuasan.

2.1.2 Hubungan Teori *Behavioral Intentions* dan Teori *Two Factor* dengan Kajian Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Kajian ilmu perpustakaan dan informasi tidak hanya berfokus pada pengelolaan koleksi dan penyediaan layanan informasi, tetapi juga mencakup perilaku pemustaka, kualitas layanan, kepuasan pemustaka, serta pengalaman pemustaka.

Dalam mendukung penelitian dengan topik tersebut dibutuhkan teori lintas disiplin yang juga dapat diterapkan di kajian ilmu perpustakaan dan informasi.

Teori lintas disiplin seperti teori *behavioral intentions* dan teori *two factor* dapat digunakan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi minat kunjung kembali pemustaka. Teori *behavioral intentions* yang berasal dari bidang pariwisata dan rekreasi dapat diterapkan dalam kajian ilmu perpustakaan dan informasi. Hal tersebut dikarenakan aspek-aspek yang dimiliki dalam teori tersebut dapat diadopsi oleh kajian ilmu perpustakaan dan informasi yang juga memiliki fungsi rekreasi. Pada teori *behavioral intentions* menjelaskan bahwa niat seseorang untuk mengunjungi kembali suatu destinasi sangat dipengaruhi oleh persepsi kualitas layanan dan kepuasan yang dirasakan.

Konsep *behavioral intentions* juga telah digunakan dalam penelitian yang mengkaji niat kunjung kembali pada ruang publik. Salah satunya adalah penelitian berjudul “Pengaruh Wisata Edukasi, Niat Perilaku, dan Lokasi terhadap Niat Berkunjung Ulang ke Taman Ismail Marzuki Jakarta” oleh Anggraini dan Chodidjah (2023). Pada penelitian tersebut, konsep niat berkunjung ulang mengacu pada pandangan Baker & Crompton. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsep tersebut masih relevan dalam konteks ilmu perpustakaan dan informasi, karena lokasi pada penelitian ini adalah Taman Ismail Marzuki yang juga mencakup fasilitas perpustakaan sebagai bagian dari objek wisata edukasi yang diteliti.

Sementara itu teori *two factor* yang dikembangkan oleh Frederick Herzberg berkontribusi untuk memahami faktor-faktor yang mendorong kepuasan individu dalam pekerjaannya. Teori ini memiliki dua dimensi utama yaitu *hygiene factor* dan

motivation factor. Dalam kajian ilmu perpustakaan dan informasi, teori ini telah digunakan khususnya untuk mengetahui motivasi kunjungan pemustaka. Pada penelitian berjudul “Motivasi Kunjungan Civitas Akademika ke Perpustakaan Universitas Nahdlatul Ulama Nusa Tenggara Barat” oleh Susilawati, Rohana, dan Hapsari (2024), teori Herzberg digunakan sebagai landasan untuk mengetahui motivasi para civitas akademika mengunjungi Perpustakaan Universitas Nahdlatul Ulama Nusa Tenggara Barat.

Pada penelitian ini, teori *two factor* dapat diadopsi untuk memahami faktor-faktor yang mendorong pemustaka kembali mengunjungi perpustakaan. *Hygiene factor* dapat mencakup fasilitas-fasilitas yang disediakan perpustakaan. Sementara *motivation factor* dapat mencakup memperoleh informasi yang dibutuhkan, memiliki ketertarikan membaca dan meminjam buku, serta memiliki tempat untuk berkumpul dan berinteraksi dengan teman.

Dengan menggabungkan kedua teori tersebut, analisis terhadap faktor-faktor yang memengaruhi minat kunjung kembali pemustaka dapat dilakukan secara lebih mendalam karena dapat mempertimbangkan faktor eksternal dan internal yang dimiliki. Oleh karena itu, penerapan teori *behavioral intentions* dan teori *two factor* dalam kajian ilmu perpustakaan dan informasi dapat memberikan landasan teoretis yang kuat dalam mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi minat kunjung kembali pemustaka pada Perpustakaan Jakarta di Cikini.

2.2 Penelitian Sejenis Sebelumnya

Penelitian pertama terkait faktor-faktor yang mendorong minat kunjung perpustakaan adalah penelitian yang berjudul “Faktor Pendorong Minat Kunjungan

Mahasiswa terhadap Perpustakaan Nasional” yang diteliti oleh Maharani (2022). Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai sudut pandang subjek yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi studi literatur, wawancara dengan mahasiswa yang pernah berkunjung ke Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, serta observasi. Data yang telah dilakukan kemudian dianalisis melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data dengan menyaring informasi yang paling relevan, penyajian data dalam bentuk teks naratif agar lebih mudah dipahami, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi untuk memastikan akurasi serta konsistensi data sebelum dibuat kesimpulan akhir.

Penelitian ini mendapati hasil bahwa terdapat dua faktor yang memengaruhi minat kunjung yaitu faktor internal yang meliputi rasa ingin tahu, pengalaman terhadap kunjungan sebelumnya, dan keinginan untuk menambah wawasan. Faktor eksternal yang meliputi koleksi bahan pustaka yang lengkap, kebutuhan informasi sebagai bahan referensi dalam memenuhi tugas, pelayanan yang berkualitas, adanya akses internet Wi-Fi, serta fasilitas layanan ruangan yang nyaman. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak pada topik utama, metode penelitian, teknik pengumpulan data dan analisis data. Perbedaannya adalah topik utama yang dibahas pada penelitian ini hanya terbatas pada minat kunjung, sementara penelitian yang akan peneliti lakukan mencakup minat kunjung kembali pemustaka. Selain itu objek penelitian ini adalah Perpustakaan Nasional dengan informan mahasiswa, sementara penelitian yang

akan peneliti lakukan memiliki objek Perpustakaan Jakarta di Cikini dengan cakupan pemustaka yang lebih luas.

Penelitian kedua yang sejalan dengan penelitian sebelumnya, berjudul “Analisis Faktor Pendorong Tingginya Minat Kunjungan Pemustaka ke Perpustakaan Universitas Negeri Padang Pasca Relokasi” oleh Nella Syafrita, Wanda Rahma Doni, dan Marlini (2025). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi minat kunjung pemustaka. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan studi literatur. Studi literatur dilakukan melalui pengumpulan, pembacaan, pencatatan, serta analisis berbagai sumber sekunder seperti buku, jurnal, artikel, dan laporan yang relevan.

Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa faktor pendorong kunjungan terbagi menjadi faktor internal, seperti rasa ingin tahu, pengalaman dari kunjungan sebelumnya serta keinginan untuk menambah wawasan, dan faktor eksternal, seperti koleksi bahan pustaka yang lengkap, kebutuhan informasi sebagai referensi, pelayanan yang berkualitas, akses internet gratis, dan fasilitas yang nyaman. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu dalam hal penggunaan metode kualitatif dan topik utama minat kunjung. Namun, terdapat perbedaan di mana penelitian ini hanya terbatas pada minat kunjung, sementara penelitian yang akan peneliti lakukan mencakup minat kunjung kembali. Selain itu juga terdapat perbedaan pada objek penelitian, di mana objek penelitian ini adalah Perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP) pascarelokasi,

sementara penelitian yang akan peneliti lakukan memiliki objek Perpustakaan Jakarta di Cikini.

Penelitian ketiga berjudul “Analisis Layanan Rumah Belajar Modern Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam Menarik Minat Kunjung Anak” yang diteliti oleh Bramantya dan Arfa (2020). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik *purposive sampling* untuk memilih informan, yaitu kepala perpustakaan, petugas layanan rumah belajar modern, dan pemustaka anak. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi, lalu diuji keabsahannya dengan triangulasi. Analisis data dilakukan melalui tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi berdasarkan kesesuaian pernyataan informan dengan konsep penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan rumah belajar modern di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah mampu meningkatkan minat kunjung anak-anak. Hal ini terlihat dari berbagai upaya yang dilakukan, seperti penyediaan kegiatan menarik seperti kursus menggambar, menari, belajar bahasa inggris, dan permainan edukatif, serta koleksi yang sesuai kebutuhan anak. Selain itu, promosi melalui media sosial Facebook, brosur, dan spanduk berhasil menarik perhatian masyarakat serta sekolah-sekolah di sekitar perpustakaan, sehingga jumlah kunjungan terutama dari anak-anak PAUD, TK, dan SD meningkat. Pelayanan pustakawan yang ramah serta memahami psikologi anak juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kenyamanan dan mendorong anak-anak untuk kembali berkunjung. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan

dilakukan karena berfokus pada minat kunjung pemustaka ke perpustakaan. Penelitian ini menyoroti peran fasilitas, kegiatan, koleksi, promosi, serta pelayanan pustakawan dalam membentuk ketertarikan pemustaka untuk hadir ke perpustakaan. Namun, terdapat perbedaan pada penelitian terdahulu yang berfokus pada peningkatan minat kunjung anak-anak melalui kegiatan edukatif dan layanan khusus, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi minat kunjung kembali pemustaka secara lebih luas dengan melihat pengalaman, preferensi, dan motivasi pemustaka dari berbagai kalangan, bukan hanya anak-anak, dalam memutuskan untuk kembali mengunjungi perpustakaan.

Penelitian keempat terdapat pada artikel berjudul "*Revisiting Library as Place Balancing Space Planning Priorities by Focusing on Core Purpose*" oleh Houston (2015). Pada artikel ini, penulis melakukan survei dan *focus group discussion* untuk menggali pengalaman, persepsi, dan harapan pengguna terhadap ruang perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kunjungan perpustakaan tidak hanya didorong oleh kebutuhan fungsional, seperti akses koleksi, bantuan referensi, dan penggunaan teknologi, tetapi juga oleh faktor emosional dan psikologis, misalnya suasana tenang, aroma buku, serta kebanggaan dalam belajar mandiri. Persamaan artikel ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada fokus pembahasan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kunjungan ke perpustakaan. Sementara perbedaan penelitian ini terletak pada topik utama penelitian, di mana penelitian ini membahas tentang perpustakaan sebagai "ruang"

yang dipahami oleh pengguna, dan bagaimana pengalaman serta harapan pengguna bisa dijadikan dasar dalam perencanaan ruang perpustakaan.

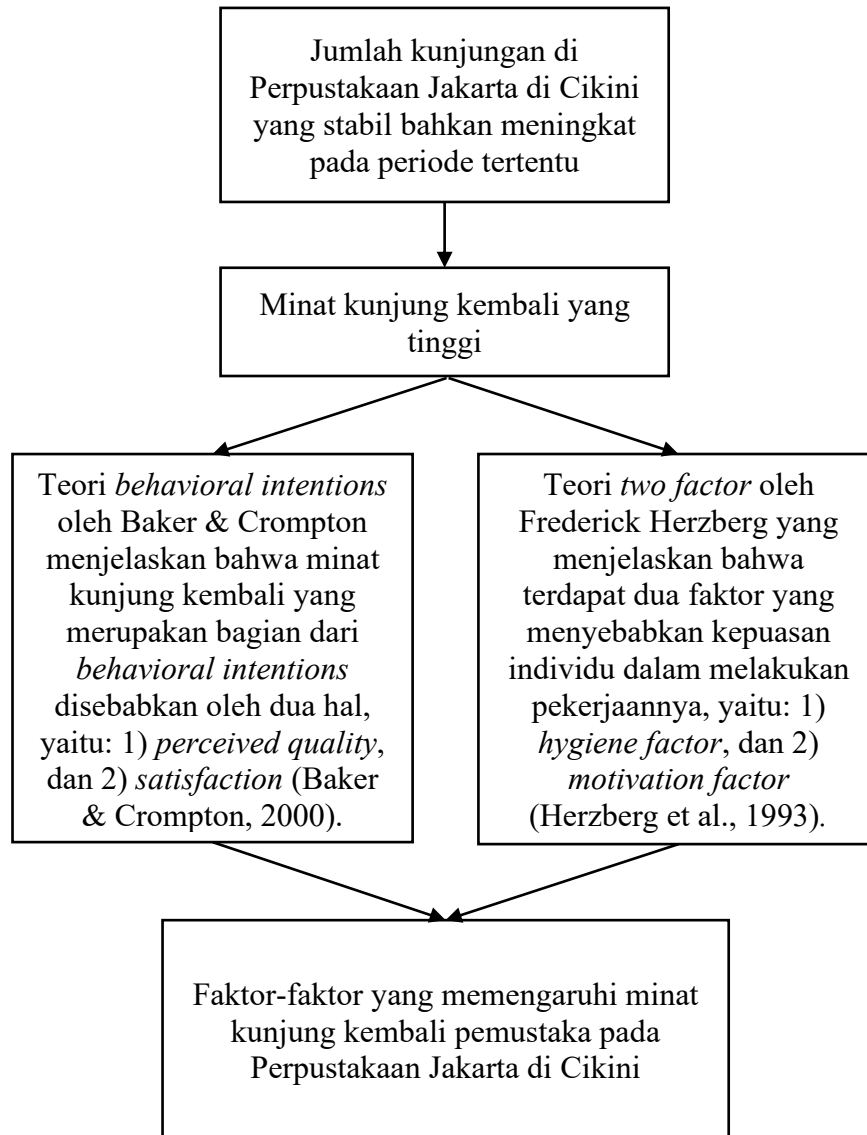
Penelitian kelima berjudul “Faktor-Faktor Penyebab Rendahnya Minat Kunjung Siswa ke Perpustakaan SMAN 2 Mranggen” oleh Muhtadien dan Krismayani (2019). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, di mana data diperoleh melalui observasi, wawancara tidak terstruktur dengan siswa dan pustakawan, serta analisis dokumen seperti statistik kunjungan dan peminjaman. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu siswa yang jarang berkunjung ke perpustakaan sekolah. Analisis data dilakukan dengan model deskriptif kualitatif melalui reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diperiksa menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rendahnya minat kunjung siswa ke Perpustakaan SMAN 2 Mranggen dipengaruhi faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi kurangnya rasa cinta terhadap perpustakaan, rasa malas, serta kesibukan siswa saat jam istirahat. Sementara itu, faktor eksternal meliputi keterbatasan sarana dan prasarana, pelayanan pustakawan yang dinilai Sebagian siswa kurang ramah, lingkungan keluarga yang tidak membiasakan budaya membaca, serta pengaruh kemajuan teknologi yang membuat siswa lebih memilih mencari informasi melalui internet.

Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu pada topik minat kunjung. Namun terdapat perbedaan di mana, penelitian ini berfokus pada faktor penyebab rendahnya minat kunjung kembali

sementara penelitian yang akan dilakukan berfokus pada faktor yang memengaruhi minat kunjung kembali.

Limitasi penelitian sebelumnya terletak pada cakupan objek yang spesifik, seperti perpustakaan perguruan tinggi atau perpustakaan sekolah, serta informan yang sebagian besar berasal dari kalangan mahasiswa dan siswa, sehingga hasilnya belum mencerminkan faktor minat kunjung pemustaka secara lebih luas. Selain itu, penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti faktor pendorong kunjungan tanpa membahas lebih lanjut mengenai minat kunjung kembali. Oleh karena itu, penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan fokus pada Perpustakaan Jakarta di Cikini sebagai objek yang lebih inklusif serta dengan pendekatan yang lebih mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi minat kunjung kembali pemustaka.

2.3 Kerangka Pikir



Gambar 2. 2 Bagan Kerangka Pikir

Pada bagan ini dimulai dengan kondisi yang terjadi di Perpustakaan Jakarta yang memiliki jumlah kunjungan yang stabil bahkan meningkat pada periode tertentu. Hal tersebut mengindikasikan adanya minat kunjung kembali yang tinggi dari para pemustaka. Oleh karena itu, perlu diketahui faktor-faktor yang memengaruhi minat

kunjung kembali pemustaka. Penelitian ini menggunakan landasan teori *behavioral intentions* milik Baker & Crompton (2000) serta teori *two factor* milik Frederick Herzberg (1993). Teori milik Baker & Crompton digunakan untuk menjelaskan topik utama dalam penelitian ini yaitu minat kunjung kembali seseorang yang termasuk ke dalam *behavioral intentions* dipengaruhi oleh dua hal yaitu: 1) *perceived quality*, dan 2) *satisfaction*. Sementara teori milik Frederick Herzberg digunakan untuk menjelaskan bahwa terdapat dua faktor yang menyebabkan kepuasan individu dalam melakukan pekerjaannya: 1) *hygiene factor*, dan 2) *motivation factor*. Hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi minat kunjung kembali pemustaka pada Perpustakaan Jakarta di Cikini.