

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Abad 21 telah memasuki pertanian yang memiliki visi modern dan efisien, dengan menciptakan masyarakat pertanian yang mandiri dan kompetitif terhadap perubahan lingkungan dan permintaan (Purwanto, 2009). Pengembangan model diversifikasi usaha Agribisnis merupakan salah satu contoh dalam mewujudkan visi pertanian modern. Pertumbuhan jumlah penduduk, pendidikan dan pendapatan masyarakat Indonesia yang semakin meningkat menjadi prospek cerah bagi pengembangan agribisnis buah-buahan. Pengembangan agribisnis mulanya hanya terfokus pada tanaman pangan, akan tetapi yang terjadi pada abad ini sudah mulai mengarah pada komoditi hortikultura, salah satunya buah salak. Komoditas salak dapat dipandang sebagai salah satu sumber pertumbuhan baru salah satunya bergerak di sektor pariwisata. Sektor pariwisata merupakan sektor yang telah memberikan sebagian dari devisa negara selain dari sektor pertanian terutama pada komoditas ekspor.

Berdasarkan data dari BPS 2020 jumlah kunjungan wisatawan nusantara di Jogjakarta pada tahun 2015 hingga tahun 2018 terus mengalami peningkatan dengan laju peningkatan sebesar 1,8% per tahunnya. Berdasarkan data diketahui berkembangnya jumlah kunjungan wisatawan telah menunjukkan bahwa sektor pariwisata akan terus mengalami peningkatan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan (Stevianus, 2014). Perpaduan sektor pertanian dan sektor pariwisata

dapat disebut sebagai wisata pertanian atau Agrowisata. Pengembangan sektor pertanian menjadi Agrowisata diharapkan dapat mewujudkan keinginan masyarakat yang hendak berwisata yang berkualitas. Ketersediaan sumberdaya lahan salak dalam negeri, selain memberikan peluang untuk meningkatkan produksi buah salak, juga dapat dijadikan sebagai pasar perekonomian baru di sektor pertanian, dalam membangun visi pertanian modern yang efisien melalui wisata edukasi Agrowisata buah salak. Mondy dan Martocchio, (2010) mengatakan bahwa sebagian besar masyarakat pada saat ini mempertimbangkan lokasi untuk tempat berwisata, mereka tidak hanya memilih untuk melepas penat melainkan mereka dapat bersantai, baik dalam melakukan kegiatan olahraga, rekreasi edukasi maupun lobi bisnis.

Agrowisata Omah salak di Kabupaten Sleman dapat dijadikan salah satu contoh model perpaduan sektor pertanian dan pariwisata. Bersamaan dengan adanya perubahan perilaku manusia, lingkungan, populasi, dan aktivitas yang semakin padat, maka semakin mendorong bertambahnya permintaan akan kebutuhan rekreasi. Keramaian di wilayah perkotaan maupun daerah padat penduduk membuat masyarakat ingin mencari suasana yang tenang, asri, dan liburan yang menyenangkan. Agrowisata Omah salak yang berlokasi di pedesaan kecamatan Turi, Kabupaten Sleman menjadi salah satu pilihan yang cocok bagi mereka. Jumlah wisatawan yang semakin meningkat mendorong pengusaha dibidang pariwisata khususnya Agrowisata Omah Salak untuk ikut bersaing menawarkan keunggulannya.

Agrowisata Omah Salak menyediakan beragam paket wisata seiring beragamnya segmen masyarakat yang menjadi sasarannya. Paket wisata yang disediakan ada 10 paket diantaranya yaitu *family harvesting*, studi wisata kebun, *coaching agriculture*, visitasi produksi, *workshop*, botani ceria, diklat, *outbond family*, *outbond* susur sungai. Jumlah kunjungan Agrowisata Omah Salak mengalami fluktuatif ditinjau dari menurunnya persentase penjualan tiket pada tahun 2017 sebesar 22% (Lampiran. 8). Kasus tersebut diduga adanya ketidakpuasan pengunjung terhadap, fasilitas, produk, harga, musim salak, pelayanan, keterampilan dari pemandu wisata. Dari dugaan tersebut ditarik salah satu dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Agrowisata Omah Salak.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung berupa kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan Agrowisata Omah Salak. Kepuasan akan terjadi apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi dari pengunjung. Gap yang bernilai positif atau negatif antara kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan pengunjung yang membuat pengunjung puas atau tidak puas (Rangkuti, 2003). Penelitian mengenai analisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di Agrowisata Omah Salak Kecamatan Turi Kabupaten Sleman sangat perlu dikaji yang dapat menjawab permasalahan terutama untuk mengetahui kepuasan pengunjung Agrowisata Omah Salak, serta mengidentifikasi faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pengunjung Agrowisata Omah Salak. Harapannya pengunjung dapat menikmati wisatanya dan pengunjung merasa terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan oleh Agrowisata Omah salak. Hasil

penelitian dapat dijadikan bahan evaluasi dan referensi oleh perusahaan Agrowisata Omah Salak dan sebagai bahan perbaikan dimasa mendatang. Meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pengunjung dapat memberikan kepuasan pengunjung Agrowisata Omah Salak dan memicu peningkatan jumlah kunjungan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*, serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung Agrowisata Omah Salak.

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti, diharapkan dapat menambah pengetahuan, dan wawasan peneliti tentang kepuasan pengunjung, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung.
2. Bagi Perusahaan serta produsen buah salak, diharapkan dapat memberikan wawasan dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan Agrowisata Omah Salak yang dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung, sehingga dapat memaksimalkan jumlah kunjungan.
3. Bagi pemerintahan, diharapkan dapat memberikan dukungan kepada pengusaha Agrowisata setempat maupun pengembang potensi daerah yang dijadikan lokasi eduwisata pertanian dengan mencover beberapa strategi lembaga yang berkaitan.

4. Bagi akademisi dan pihak lain, diharapkan dapat memberikan tambahan informasi, serta referensi untuk penelitian yang sejenis yang berkaitan dengan kepuasan pengunjung (konsumen).
5. Bagi pengunjung Agrowisata, diharapkan mendapatkan wawasan tentang ilmu pengetahuan pertanian dan berpeluang memperoleh pelayanan yang diharapkan pada saat kunjungan pada periode selanjutnya di Agrowisata Omah Salak.

1.3 Hipotesis

1. Diduga pengunjung secara keseluruhan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Agrowisata Omah Salak.
2. Diduga dimensi *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *emphaty* (X_5), secara serempak dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan (Y) pengunjung Agrowisata Omah Salak.