

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Agrowisata merupakan arti dari kata *agrotourism*, yang merupakan wisata dengan berbasis pertanian dengan jenis tanaman tertentu, peternakan, atau perkebunan dengan jenis komoditas tertentu guna menopang pertumbuhan ekonomi petani. Menurut Utama dan Junaedi (2018), agrowisata merupakan pilihan yang bisa meningkatkan pendapatan dan kelangsungan hidup dengan menggali potensi ekonomi petani kecil dan masyarakat pedesaan. Sebagai bentuk pariwisata berbasis pertanian, agrowisata menawarkan peluang besar untuk dikembangkan di desa dan untuk pendapatan tambahan dan pertumbuhan ekonomi lokal (Wandansari, 2019).

Menurut (Handayani, 2023) agrowisata adalah jenis wisata dimana pengunjung tidak hanya menikmati wisata, tetapi juga belajar dan mendapatkan edukasi tentang pertanian. Sedangkan kegiatan ini fokus pada fokus utama, faktor, dan bidang wisata pertanian dan wisata. Menawarkan lokasi untuk memberikan pengalaman positif kepada pengunjung guna mendukung perekonomian lokal di sekitarnya. Agrowisata menawarkan pengalaman rekreasi dalam aspek perkebunan, dengan tujuan memberikan pembelajaran dan edukasi, terutama dalam hal pengetahuan tentang wisata alam lainnya (Karimah, Agus & Mukson, 2020).

Pentingnya agrowisata terletak pada kemampuannya untuk meningkatkan keuntungan sumber pendapatan pertanian. Perkembangan agrowisata di suatu wilayah dapat mendorong peningkatan pendapatan bagi masyarakat pedesaan (Prasmatiwi, 2020). Kontribusi pendapatan dari agrowisata dapat signifikan, karena petani tidak hanya mengandalkan hasil pertanian, tetapi juga pendapatan dari aktivitas wisata yaitu kunjungan kebun. Dengan meningkatnya minat wisatawan terhadap pengalaman wisata, potensi pertumbuhan ekonomi melalui agrowisata semakin besar. Selain itu, agrowisata dapat menciptakan lapangan pekerjaan dan bisa meningkatkan pendapatan masyarakat pedesaan.

Daerah Istimewa Yogyakarta adalah wilayah yang memiliki potensi pariwisata yang berkembang dengan cepat, sehingga menjadi destinasi utama bagi wisatawan dari berbagai tempat. Berikut merupakan tabel data jumlah wisatawan khususnya di Kabupaten Bantul Yogyakarta.

Tabel 1. Jumlah Wisatawan Kabupaten Bantul Tahun 2018 - 2022

Tahun	Jumlah Wisatawan
2018	8.840.442
2019	8.012.666
2020	2.265.423
2021	2.819.748
2022	5.714.382

Sumber: Dinas Pariwisata DIY, (2018-2022)

Berdasarkan tabel 1 diatas, menjelaskan bahwa jumlah wisatawan tahun 2018 sebanyak 8.840.442. Ini merupakan jumlah tertinggi dalam periode yang ditunjukkan, menandakan bahwa tahun ini yaitu puncak kunjungan wisatawan. Pada 2019 terjadi sedikit penurunan jumlah wisatawan menjadi 8.012.666, penurunan ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti kondisi ekonomi atau faktor lainnya. Pada tahun 2020 jumlah wisatawan mengalami penurunan drastis menjadi 2.265.423. Penurunan ini disebabkan oleh pandemi Covid-19 yang mempengaruhi banyak sektor, termasuk pariwisata, dengan pembatasan perjalanan dan penutupan tempat wisata. Pada tahun 2021 jumlah wisatawan mulai mengalami pemulihan dengan meningkat menjadi 2.819.748. Meskipun masih jauh dibawah angka sebelum pandemi, ini menunjukkan adanya upaya pemulihan disektor pariwisata. Pada tahun 2022 kunjungan wisatawan mengalami kenaikan menjadi 5.714.382, menandakan pemulihan pariwisata setelah pandemi. Ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai kembali melakukan perjalanan wisata.

Salah satu faktor yang menarik wisatawan untuk mengunjungi Yogyakarta adalah keberagaman daya tarik wisata yang ditawarkannya yaitu terdapat keindahan alam pedesaan, keanekaragaman budaya, harga yang relative murah, kearifan lokal, dan keramahan masyarakat menjadi daya tarik tersendiri. Kabupaten Bantul, sebagai salah satu kabupaten di Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki sektor pariwisata yang cukup berkembang dan menarik. Terdapat wisata di Kabupaten Bantul seperti tempat bernuansa alam, perbukitan dan juga pantai.

Agrowisata Kebun Buah Mangunan adalah sebuah kawasan kebun buah yang dikelola oleh Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Bantul. Lokasinya berada di Mangunan, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Kebun Buah Mangunan dibangun oleh Pemerintah Kabupaten Bantul pada tahun 2003, dan terletak pada ketinggian antara 150 hingga 200 meter di atas permukaan laut (Sudiro, 2019). Kebun Buah Mangunan menawarkan pengalaman wisata alam dengan pemandangan kebun buah yang asri dan udara sejuk. Wisatawan dapat sekaligus menikmati pemandangan yang sangat indah dari Kebun Buah Mangunan termasuk panorama Pantai Parangtritis di bagian selatan dan kelokan Sungai Oya (Sudiro, 2019).

Biaya tiket masuk ke Agrowisata Kebun Buah Mangunan adalah sebagai berikut: pada hari Senin hingga Jumat, tiket dikenakan biaya Rp. 7.000 per orang, sedangkan pada hari Sabtu dan Minggu, biayanya adalah Rp. 8.000 per orang. Selain itu, tersedia fasilitas Outbond dan Camping Ground dengan rincian biaya Outbond Rp. 10.000 per orang untuk retribusi, Paket Outbond (termasuk flying fox, jembatan goyang, dan sebagainya) Rp. 25.000 per orang dan Camping Ground Rp. 10.000 per orang. Kebun Buah Mangunan dapat dikunjungi dari pukul 04:30 hingga 17:30 WIB. Fasilitas yang ada di Kebun Buah Mangunan meliputi tempat parkir yang luas, toilet, gazebo, musholla, dan café yang menyediakan makanan dan minuman. Kebun Buah Mangunan memiliki luas 23,4 Ha. Buah yang dibudidayakan di Kebun Buah Mangunan

meliputi buah durian, mangga, jambu biji, jambu kristal, rambutan, belimbing, sawo, jeruk, sirsak, nangka, alpukat, kelengkeng, dan pisang.

Kebun Buah Mangunan menawarkan berbagai produk ataupun keindahan alam bagi pengunjung. Pengunjung dapat langsung membeli hasil tanaman buah yang dapat dipetik sendiri dari pohonnya, tersedia rekreasi edukasi di area Kebun Buah Mangunan, terdapat spot foto dengan latar belakang pemandangan yang indah, dan terdapat juga area camping ground yang sering dilakukan mahasiswa maupun para pelajar dan outbound (Sudiro, 2019). Selain itu, di Kebun Buah Mangunan dapat menikmati indahnya pemandangan dan kelokan-kelokan sungai oya yang semakin menambah indahnya pemandangan, sehingga diberi julukan “Taman Surga di Bukit Mangir”. Kebun Buah Mangunan melakukan kegiatan promosi untuk menginformasikan produk melalui pemanfaatan media yaitu dengan situs web, media cetak, dan media sosial. Kebun Buah Mangunan juga menambahkan profil yang indah dan menarik sehingga menjadi pertimbangan serta minat konsumen untuk berkunjung. Dengan demikian, Mangunan memiliki potensi besar untuk dijadikan kawasan wisata alam. Lokasi ini merupakan salah satu aset wisata yang dimiliki oleh Kabupaten Bantul, seperti yang tercatat dalam arsip wisata Kabupaten Bantul, Yogyakarta. (Sudiro, 2019).

Salah satu cara untuk memuaskan konsumen ialah dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Menurut Wijaya (2011), kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016), menyebutkan ada beberapa faktor pendorong dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen yaitu kualitas produk dan harga. Menurut (Gandhy, Chang, & Rahmi, 2019), indikator keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan dapat diukur dari terciptanya kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah persepsi yang ditentukan oleh pelanggan sendiri berdasarkan penilaian mereka terhadap kinerja produk atau jasa yang mereka beli (Venny, 2019). Kepuasan konsumen dapat dicapai melalui kualitas layanan dan kinerja perusahaan. Kinerja merujuk pada hasil kerja yang dicapai dalam melaksanakan tugas yang melibatkan usaha, pengalaman, kecakapan, dan kesungguhan serta dilakukan dalam jangka waktu sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Kepuasan pelanggan merupakan strategi yang memerlukan komitmen yang signifikan, baik dalam hal dana maupun sumber daya manusia (Venny, 2019).

Tabel 2. Data Pengunjung Kebun Buah Mangunan Tahun 2018 - 2022

Tahun	Jumlah Pengunjung
2018	316.254
2019	241.200
2020	92.600
2021	64.900
2022	104.800

Sumber: Dinas Pariwisata DIY, (2018-2022)

Berdasarkan data tabel 2 diatas, menjelaskan bahwa jumlah pengunjung tahun 2018 jumlah pengunjung yang berwisata ke Kebun Buah Mangunan bisa mencapai 316.254 pengunjung, sedangkan pada tahun 2019 mengalami penurunan yaitu 241.200 pengunjung. Pada tahun 2020 mengalami penurunan di sebabkan oleh Covid-19 yaitu mencapai 92.600 pengunjung. Pada tahun 2021 semakin mengalami penurunan yaitu hanya 64.900 pengunjung. Dan pada tahun 2022 mengalami kenaikan jumlah pengunjung yaitu 104.800 pengunjung. Ini menunjukkan tanda pemulihan di sektor pariwisata setelah masa pandemi. Peningkatan ini mungkin karena pelonggaran pembatasan perjalanan dan semakin membaik situasi pandemi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola Kebun Buah Mangunan, bahwa di lokasi ini terdapat suatu permasalahan yaitu terkait fasilitasnya. Agrowisata yang baik tidak hanya harus memenuhi kebutuhan pengunjung akan pemandangan indah dan udara segar, tetapi juga harus menyediakan sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi Kebun Buah Mangunan masih memerlukan perbaikan, terutama pada fasilitas umum seperti toilet, mushola, dan gazebo. Agrowisata akan menciptakan lapangan pekerjaan, karena usaha ini dapat menyerap tenaga kerja dari masyarakat pedesaan dan manfaat lain dari pengembangan agrowisata termasuk melestarikan sumber daya alam dan meningkatkan pendapatan masyarakat sekitar (Wulandari, 2019).

Agrowisata yang baik tidak hanya harus memenuhi kebutuhan pengunjung akan pemandangan indah dan udara segar, tetapi juga harus menyediakan sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi Kebun Buah Mangunan masih memerlukan perbaikan, terutama pada fasilitas umum seperti toilet, mushola, dan gazebo. Berdasarkan data pengunjung diatas diketahui bahwa jumlah pengunjung mengalami penurunan yang signifikan dari tahun 2018 hingga 2021. Pengunjung paling sedikit yaitu terjadi pada tahun 2021 sebanyak 64.900. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengunjung terhadap Kebun Buah Mangunan. Harapannya, perusahaan dapat menggunakan informasi dari tanggapan pengunjung sebagai bahan kritikan untuk pengembangan dan perbaikan Agrowisata Kebun Buah Mangunan. Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik pengunjung Agrowisata Kebun Buah Mangunan?
2. Bagaimana kepuasan pengunjung terhadap Agrowisata Kebun Buah Mangunan dilihat dari 4P (*Product, Price, Place, Promotion*)?

B. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini memiliki tujuan yaitu:

1. Mengetahui karakteristik pengunjung Agrowisata Kebun Buah Mangunan.
2. Mengetahui kepuasan pengunjung terhadap Agrowisata Kebun Buah Mangunan dilihat dari 4P (*Product, Price, Place, Promotion*).

C. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Kebun Buah Mangunan untuk meningkatkan pelayanan dengan lebih baik lagi
2. Bagi Masyarakat bermanfaat bagi pengunjung sebagai referensi salah satu objek wisata pilihan