

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata telah menjadi industri yang mendunia dan juga suatu bisnis yang semakin berkembang. Pariwisata menjadi faktor penting dalam pengembangan ekonomi karena kegiatannya mendorong perkembangan beberapa sektor ekonomi nasional. Dalam UU No 9 Tahun 1990 menyatakan bahwa salah satu tujuan penyelenggaraan kepariwisataan adalah untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat (Sari, 2021).

Konsep pariwisata dibedakan menjadi beberapa macam, salah satunya adalah agrowisata. Agrowisata merupakan wisata berbasis agrokomples yang mana memperkenalkan dunia pertanian, peternakan, dan perikanan kepada pengunjung sehingga pengunjung dapat mengetahui lebih jauh tentang seluk beluk kegiatan agrokomples mulai dari hulu hingga hilir. Utama (2016) menjelaskan bahwa agrowisata atau wisata pertanian adalah sebagai rangkaian aktivitas perjalanan wisata yang memanfaatkan lokasi atau sektor pertanian mulai dari awal produksi hingga diperoleh produk pertanian dalam berbagai sistem dan skala dengan tujuan memperluas pengetahuan, pemahaman, pengalaman, dan rekreasi di bidang pertanian.

Setiap kabupaten di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki potensinya tersendiri, ada kabupaten yang menjadi sentra produksi komoditas tertentu, contohnya di salah satu Kabupaten Sleman yang telah membuat Agrowisata kebun kelengkeng PWR. Agrowisata ini adalah salah satu agrowisata di Sleman, Yogyakarta, yang berlokasi di Cibuk Kidul, Margoluwih, Seyegan Sleman, Daerah istimewa Yogyakarta. Dalam agrowisata tidak lepas dari kualitas pelayanan yang diberikan, pelayanan merupakan suatu kegiatan seseorang, kelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memuaskan kebutuhan. Moenir mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung. Standar pelayanan merupakan ukuran-ukuran yang ditetapkan sebagai upaya untuk membakukan pelayanan yang baik. Selain berfungsi sebagai persepsi seseorang

terhadap suatu objek tertentu, juga menjadi penanda apakah objek tersebut dianggap baik atau tidak.

Daerah Istimewa Yogyakarta adalah salah satu daerah yang memiliki potensi wisata yang berkembang pesat sehingga menjadi tujuan utama wisata mancanegara yang populer. Salah satu faktor yang menjadi daya tarik wisatawan untuk pergi berkunjung ke Yogyakarta adalah dengan mengemas sebuah konsep yang berbasis “*back to nature*” yang didalamnya terdapat keindahan alam pedesaan, keanekaragaman budaya yang unik, harga yang relative murah, dan sentuhan nilai kearifan lokalnya, serta masyarakat yang ramah menjadi daya tarik tersendiri. Kabupaten Sleman merupakan salah satu sektor pariwisata yang cukup baik. Terdapat 46 destinasi wisata yang dikemas dalam 3 produk wisata, yaitu wisata alam, wisata budaya, museum, dan objek wisatalainnya.

Tabel 1. Potensi dan Daya Tarik Wisata Kabupaten Sleman Tahun 2017

No	Produk Wisata	Jumlah	Persentase (%)
1	Budaya		919,57
2	Museum		1021,74
3	Alam dan Wisata lainnya		2758,69
Jumlah		46	100

(Sumber : Dinas Pariwisata, 2018)

Tabel 1 menunjukkan bahwa persentase terbesar pariwisata yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta adalah wisata alam dan wisata lainnya. Hal tersebut menunjukkan Kabupaten ini berpotensi mengembangkan pariwisata khususnya wisata alam, salah satu wisata alam yang berada di Kabupaten Sleman adalah Agrowisata Kebun Kelengkeng PWR.

Agrowisata Kebun Kelengkeng PWR yang terletak di Desa Cibuk Kidul Margoluwih, Kec Seyegan, Kabupaten sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Bapak Beni merupakan pemilik atau owner dari Agrowisata ini. Agrowisata ini berdiri sejak tahun 2019. Di Agrowisata kelengkeng PWR, pemilik lahan menanam buah-buahan sebagai komoditi yang dikembangkan, salah satu komoditi tersebut adalah kelengkeng jenis kelengkeng Kateki.

Dalam upaya mewujudkan kepuasan pengunjung bukan hal yang mudah. Faktor utama penentuan kepuasan pengunjung adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa pelayanan tersebut. Upaya yang dapat dilakukan untuk memenuhi kepuasan pengunjung dapat dilakukan dengan berbagai strategi namun perlu di perhatikan bahwa kepuasan pengunjung merupakan strategi jangka panjang yang mana membutuhkan komitmen, baik yang menyangkut dana maupun menyangkut sumber daya manusia (Lupiyoadi, 2006). Pernyataan ini senada dengan pendapat swasta (2000) bahwa salah satu faktor yang dapat membuat pelanggan/ pengunjung merasa puas adalah jasa pelayanan. Dalam jangka panjang kualitas seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan para konsumen. Dengan demikian pihak agrowisata dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan cara memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan bagi para pengunjung atau konsumen.

(Suryawan dan Dharmayanti, 2013) kepuasan pelanggan adalah suatu persepsi yang ditentukan sendiri sendiri oleh pelanggan atas kinerja produk dan jasa yang dibeli. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen yang berkaitan dengan pemenuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas layanan dan kinerja perusahaan. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha, pengalaman dan kesungguhan serta menurut standar kriteria yang telah diterapkan sebelumnya. Tingkat kepentingan (*importance*) adalah evaluasi konsumen dalam menilai Atribut yang terdapat disuatu objek wisata agrowisata, yang meliputi aksesibilitas, sarana dan prasarana, fasilitas pendukung (Wirawan, 2009).

Persepsi adalah pengalaman mengenai objek, pariwisata, dan hubungan-gubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan sebuah informasi dalam menafsirkan sebuah pesan. persepsi adalah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu. Persepsi pengunjung Terhadap pelayanan Agrowisata Kebun Kelengkeng PWR meliputi

aspek kenyamanan, aspek keramahan, aspek penggunaan fasilitas, serta aspek akses. Berdasarkan persepsi pengunjung tersebut, dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi pengelola untuk meningkatkan pelayanan terhadap pengunjung. Oleh sebab itu, penelitian tentang penilaian pengunjung Agrowisata Kebun Kelengkeng PWR ini perlu dilakukan.

Berdasarkan kondisi tersebut di atas, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung agrowisata. Penilaian pengunjung merupakan hal penting bagi suatu perusahaan, karena berkaitan dengan promosi, jika penilaian pengunjung terhadap obyek daya tarik wisata rendah maka menyebabkan ketidakpuasan dan menyebabkan pengunjung enggan untuk datang lagi. Selain itu terdapat kenaikan jumlah pengunjung agrowisata Kebun Kelengkeng PWR, hal ini mengindikasikan terdapat hal yang menarik minat pengunjung untuk berwisata. Berikut data jumlah pengunjung agrowisata Kebun Kelengkeng PWR

Tabel 2. Data Jumlah Pengunjung Agrowisata Kebun Kelengkeng PWR

Tahun	Rombongan	Individu	Wisatawan	Wisatawan	Total
			Lokal	Asing	
2019	2.678	1.005	3.700	14	3.714
2020	1.940	908	4.745	8	4.753
2021	4.520	1.154	5.794	24	5.818
2022	5.176	1.605	5.993	166	6.159
Total	14.314	4.672	20.232	212	20.444

(Sumber : Data Primer, Diolah 2023)

Berdasarkan pada Tabel 2 di atas diketahui bahwa jumlah pengunjung dari tahun 2019 hingga 2022 mengalami peningkatan yang cukup signifikan walaupun pada tahun 2020 sempat terjadi penurunan dikarenakan sedang terjadi virus Covid-19 di Indonesia yang hampir menyebabkan ekonomi setiap negara terutama Indonesia cukup menurun. Pengunjung terbanyak terjadi pada tahun 2022 dengan jumlah 5.993 diikuti dengan jumlah wisatawan asing berjumlah 6.159. Di samping jumlah pengunjung yang meningkat terdapat layanan dan fasilitas di Agrowisata Kebun Kelengkeng PWR seperti akses jalan

menuju lokasi, cafe, dan toilet yang cukup memadai. Dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian pengunjung terhadap Agrowisata Kebun Kelengkeng PWR dengan variable menurut pendapat yang dikemukakan oleh Cooper dkk dalam Sunaryo (2013;159) yakni di nilai dari *Attraction*, *Accessibility*, *Amenities* dan *Ancillary*. Berdasarkan hal tersebut maka analisis penilaian pengunjung menjadi topik penting dalam penelitian ini. Harapannya perusahaan dapat mengambil keputusan dari informasi tentang tanggapan pengunjung dan menjadi sebuah kritikanterhadap agrowisata.

B. Tujuan Penelitian

Mengetahui hasil penilaian pengunjung terhadap komponen 4A (*Attraction*, *Accessibility*, *Amenities*, dan *Ancillary*) di Kebun Kelengkeng PWR.

C. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Kabun Kelengkeng PWR untuk meningkatkan pelayanan dengan memperhatikan beberapa hal yang dinilai masih belum baik.
2. Bagi masyarakat bermanfaat sebagai refrensi dan bahan bacaan mengenai daya tarik wisata di Agrowisata Kebun Kelengkeng PWR