

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata merupakan suatu hal yang berperan dalam pembangunan nasional, sumber penambahan devisa, peningkatan pendapatan, juga sebagai peningkatan lapangan pekerjaan bagi masyarakat. Pembangunan dilihat dari hakikatnya merupakan pemanfaatan sumber daya untuk meningkatkan kesejahteraan, maka pembangunan pada pariwisata ini bisa membantu atau merupakan salah satu usaha untuk pertumbuhan ekonomi. Oleh karena itu Ditjen pengembangan destinasi pariwisata untuk mengembangkan pariwisata memiliki visi “ Mengembangkan Destinasi dan Industri Pariwisata Berkelas Dunia, Berdaya Saing, dan Berkelanjutan serta mampu mendorong pembangunan Daerah”. Sejak tahun 2014 Ditjen PDP memiliki program pengembangan yang dijabarkan melalui enam kegiatan yaitu peningkatan perancangan destinasi dan investasi pariwisata, pengembangan daya tarik wisata, pengembangan industri pariwisata, pemberdayaan masyarakat di destinasi wisata, pengembangan wisata minat khusus, konvensi, insentif dan even; dan dukungan manajemen dan tugas teknis pengembangan destinasi pariwisata lainnya (Kementerian Pariwisata 2015-2019).

Perkembangan bisnis pariwisata saat ini, sudah memiliki berbagai macam jenisnya, dan muncul wisata-wisata baru yang memiliki keunggulan tersendiri untuk menarik pengunjung. Dilihat juga dari pola konsumsi wisatawan yang tidak selalu tetap, akan terus berubah-ubah seiring berjalannya waktu. Keanekaragaman pilihan jasa pariwisata juga membuat pengunjung atau wisatawan memiliki kebebasan untuk memilih penawaran mana yang akan dipilih dan menghasilkan nilai yang memuaskan. Penilaian yang memuaskan dari pelanggan tersebut ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama ia menggunakan beberapa tahapan pelayanan yang diberikan (Freddy Rangkuti 2002).

Jika dilihat dari fenomena yang ada saat ini pola konsumsi wisatawan mulai bergeser pada arah sadar terhadap lingkungan, dimana keinginan untuk berwisata sangat besar tetapi tetap menjaga kelestarian alam. Seiring dengan kecenderungan dalam pemilihan objek wisata alam dan trend gaya hidup dengan

konsep *back to nature* saat ini menyebabkan perkembangan wisata kian pesat dan pemicu munculnya pariwisata baru, salah satunya adalah wisata berbasis pertanian yang disebut agrowisata. Agrowisata merupakan perpaduan antara pertanian dan pariwisata di mana pengunjung dapat membeli produk, mengambil bagian aktivitas di suatu areal perkebunan. Menurut Departemen Pertanian (2005) Agrowisata merupakan suatu bentuk kegiatan pariwisata yang memanfaatkan usaha dalam bidang pertanian sebagai objek wisata dengan tujuan untuk memperluas pengalaman, pengetahuan, rekreasi, dan hubungan usaha di bidang pertanian.

Provinsi Jawa Barat memiliki variasi objek pariwisata yang berbagai macam mulai dari lokal, nasional, maupun internasional. Salah satu kota yang memiliki potensi untuk perkembangan pariwisata adalah kabupaten Garut. Kabupaten Garut memiliki objek wisata yang cukup beragam seperti pantai, pegunungan, dan pemandangan alam yang indah untuk disajikan. Selain itu Kabupaten Garut juga memiliki letak yang strategis karena merupakan jalur perlintasan dan juga dijadikan tempat transit untuk kota-kota lain di Jawa Barat seperti Bandung, Tasikmalaya, Pangandaran, dan kota-kota lainnya. Berdasarkan data dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Garut, jumlah pengunjung pariwisata Kabupaten Garut selama lima tahun terakhir terus mengalami peningkatan, dapat dilihat dari Tabel 1.

Tabel 1 Data Jumlah Pengunjung Pariwisata Kab. Garut

Wisatawan	Jumlah Pengunjung (orang)				
	2016	2017	2018	2019	2020*
Asing	6.004	4.135	3.113	3.889	875
Lokal	2.483.523	1.653.984	2.753.365	2.877.083	1.396.148
Total	2.489.527	1.658.119	2.756.478	2.880.972	1.397.023

*Data bulan Januari sampai Oktober

Sumber : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kab. Garut 2016-2020 (data diolah)

Tabel 1 memperlihatkan bahwa jumlah wisatawan yang berkunjung selama lima tahun terakhir paling banyak pada tahun 2019 yaitu sebanyak 2.880.972 pengunjung. Data pengunjung tahun 2020 mengalami penurunan salah

satu penyebabnya adalah mewabahnya virus Covid-19 di dunia yang membuat masyarakat harus tetap diam di rumah dan dilarang masuknya wisatawan asing ke Indonesia.

Kabupaten Garut memiliki beberapa tempat agrowisata yang mulai dikenal oleh masyarakat sekitar maupun luar, diantaranya kebun buah naga Poernama yang berada di Kecamatan Bayongbong, kebun Jeruk Eptilu yang berada di Cikajang, dan beberapa wisata lainnya yang memiliki potensi luar biasa untuk dikembangkan. Selain di daerah Cikajang dan Bayongbong, potensi wisata lainnya ada di Kecamatan Samarang yang tidak terlalu jauh dari pusat kota yaitu ada wisata kebun mawar di jalan menuju Kamojang dan Kebun Jeruk BOSAGA yang berada di Desa Cintarakyat yang berjarak kurang lebih 8 KM dari pusat kota kabupaten Garut. Agrowisata Kebun Jeruk BOSAGA ini dapat menjadi rekomendasi bagi wisatawan yang ingin berlibur tidak hanya menikmati pemandangan alam saja tetapi bisa menikmati sensasi petik buah jeruk langsung dari pohonnya.

Agrowisata Kebun Jeruk BOSAGA ini berawal dari gabungan kelompok tani yang membudidayakan usahatani jeruk siam. Kelompok Tani Cinta Tani terbentuk pada tahun 2015 dengan jumlah anggota 15 orang yang setiap anggotanya mempunyai ikatan keluarga satu sama lain. Pada tahun 2015 ketua kelompok Tani Cinta Tani ini yaitu H. Asep Saepudin yang menjadi ketua pertama kelompok Tani Cinta Tani, beliau memiliki pengalaman yang cukup dan telah membudidayakan jeruk siam sejak tahun 1980. Kemudian Kebun Jeruk Cinta Tani ini mulai diresmikan sebagai kawasan agrowisata pada bulan Juli 2018 dan sampai saat ini telah mendapatkan banyak penghargaan dari pemerintah Kabupaten Garut diantaranya penghargaan lomba varietas jeruk, lomba kebersihan kebun, lomba rasa jeruk, dan penghargaan lainnya.

Agrowisata Kebun Jeruk BOSAGA ini menawarkan konsep wisata edukasi dimana pengunjung bisa mengenal cara tanam jeruk, mengetahui macam-macam varietas jeruk, bagaimana pemeliharannya, kualitas jeruk yang baik dan rasa enak seperti apa, dan cara petik jeruk bagaimana. Selain itu banyak siswa/i, mahasiswa/i belajar mengenal tanaman jeruk baik *field trip* ataupun magang.

Agrowisata Kebun Jeruk BOSAGA ini juga menawarkan konsep menikmati jeruk dengan varietas jeruk Garut, jeruk Siem, jeruk Chokun, jeruk Oren, dan jeruk Dekopon yang memiliki cita rasa asam, manis, dan segar. Pengunjung juga bisa langsung merasakan sensasi memetik buah jeruk langsung dari pohonnya. Luas lahan kebun ini yaitu seluas 2 hektar yang ditanami kurang lebih 2000 pohon. Umur pohon di lahan perkebunan itu berkisar antara 3 bulan sampai dengan 1,5 tahun.

Sebagai salah satu objek wisata yang sudah dikenal oleh umum, Agrowisata Kebun Jeruk BOSAGA ini bisa menjadi salah satu wisata yang menarik perhatian wisatawan untuk berkunjung. Jumlah pengunjung yang datang setiap harinya berkisar antara 30-100 orang tergantung hari liburannya. Saat musim panen raya dan bertepatan di hari libur, pengunjung yang datang bisa mencapai kurang lebih 100 orang. Pengunjung yang datang tidak hanya dari daerah Garut saja, tidak sedikit pengunjung yang datang dari luar kota Garut. Melihat kondisi pengunjung yang terlihat ramai hal tersebut penting untuk diperhatikan karena sebagai salah satu usaha pertanian yang bergerak pada bidang jasa, kepuasan dan ketertarikan pengunjung menjadi acuan dan tolak ukur dalam keberlangsungan usahanya. Jika sudah mengetahui bagaimana perilaku, sikap, dan kepuasan pengunjung terhadap usahanya hal tersebut bisa dijadikan sebagai acuan untuk lebih berkembangnya usaha yang dijalankan.

Banyaknya wisata yang mulai menawarkan jasa seperti memetik langsung buah dari pohonnya ini menjadi daya tarik dan daya saing tersendiri antara tempat wisata yang satu dengan tempat wisata lainnya berlomba-lomba memberikan dan menawarkan pelayanan yang baik supaya tidak kalah saing dengan wisata yang lain. Oleh sebab itu tingkat kepuasan konsumen baik dari segi fasilitas, kualitas, pelayanan, dan atribut lain yang ditawarkan itu menentukan keputusan konsumen atau pengunjung untuk melakukan kunjungan kembali. Serta tingkat kepentingan yang berhubungan dengan harapan pengunjung kepada pengelola akan pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola.

Berdasarkan hasil observasi awal di tempat wisata, diperoleh informasi bahwa pemilik tempat wisata belum mengetahui secara pasti maksud dan tujuan

pengunjung mendatangi tempat wisata tersebut. Serta tidak sedikit pengunjung yang datang berkali-kali ke Agrowisata Kebun Jeruk BOSAGA ini membuat pengelola bertanya-tanya apa yang menjadi pertimbangan pengunjung mengunjungi kembali Agrowisata Kebun Jeruk BOSAGA ini apakah melihat dari fasilitas yang diberikan, kualitas buah jeruk yang dimiliki, atau pelayanan yang diberikan. Hal ini seringkali menjadi tanda tanya besar pengelola karena tidak semua pengunjung mempunyai pendapat dan selera yang sama, terlebih Agrowisata Kebun Jeruk BOSAGA ini merupakan wisata yang masih berada pada tingkat semi agrowisata sehingga banyak keterbatasan baik dari segi kualitas buah, fasilitas, maupun pelayanan yang ditawarkan belum maksimal.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari pengelola, supaya Agrowisata Kebun Jeruk BOSAGA ini mampu bersaing dengan wisata yang lainnya maka dibutuhkan penelitian mengenai kepuasan pengunjung untuk mengetahui bagaimana kepentingan dari setiap atribut dan kinerja dari pemilik atau pengelola dengan kesesuaian dan harapan dari pengunjung.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat diidentifikasi yang akan dibahas dalam penelitian ini meliputi :

1. Bagaimana tingkat kepentingan pengunjung dan tingkat kinerja pengelola dilihat dari dimensi pelayanan di Agrowisata Kebun Jeruk BOSAGA?
2. Atribut pelayanan manakah yang menjadi prioritas utama di Agrowisata Kebun Jeruk BOSAGA?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung Agrowisata Kebun Jeruk BOSAGA?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini dijabarkan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepentingan pengunjung dan tingkat kinerja pengelola dari atribut pelayanan di Agrowisata Jeruk BOSAGA yang dilihat dari dimensinya.

2. Untuk mengetahui atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama di Agrowisata Kebun Jeruk BOSAGA.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung Agrowisata Kebun Jeruk BOSAGA secara menyeluruh.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan masukan dan pertimbangan yang berguna bagi :

1. Pihak pengelola ataupun pemilik Agrowisata Kebun Jeruk BOSAGA, sebagai referensi juga acuan dalam memahami karakteristik pengunjung dan membuat ataupun merancang strategi untuk mencapai tingkat kepuasan pengunjung.
2. Bagi penulis atau mahasiswa dapat menjadi sarana untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan di bidang pemasaran , dan menambah wawasan akan kemampuan dalam menganalisis karakteristik pengunjung agrowisata
3. Bagi pihak lain dapat menjadi referensi, masukan dan informasi bagi yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.
4. Bagi Pemerintah dapat membantu sebagai pembentukan kebijakan-kebijakan baru dalam sektor pariwisata atau pertanian

