

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia dikenal sebagai negara agraris, terkenal dengan banyak keunggulan yang dapat dijadikan sebagai aset dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat. Sektor yang mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia bukan hanya sektor pertanian, perdagangan, perindustrian, pertambangan, akan tetapi sektor pariwisata juga sangat berperan dalam hal ini. Indonesia terkenal dengan negara kepulauan yang memiliki keindahan alam yang dapat dikembangkan menjadi tempat pariwisata yang mampu mendatangkan para wisatawan baik itu wisatawan lokal maupun mancanegara (Kaligis, 2014).

Menurut kementerian pariwisata Republik Indonesia (2019), penghasilan devisa Indonesia mencapai US\$ 1 miliar dari industri pariwisata yang menjadikan ini sebagai penyumbang devisa terbesar. Pertumbuhan dan perkembangan dari sektor pariwisata di Indonesia sangat dipengaruhi oleh kondisi dan aktivitas yang dilakukan oleh para generasi millennial (Nugraheni, 2019). Hal ini menjadi bukti bahwa pengembangan berkelanjutan untuk sektor pariwisata sangat memiliki manfaat yang besar bagi negara ini, khususnya sebagai penyumbang devisa.

Kekayaan dan potensi sumberdaya alam yang dimiliki Indonesia memberikan peluang bagi perkembangan pariwisata. Kemajuan dari teknologi dan juga akibat urbanisasi yang besar, perubahan ini menarik kaum urban menuju pusat-pusat kota untuk mencari nafkah. Akibatnya, banyak dari orang-orang kota mengalami stress dalam menghadapi kehidupan kerja, dan yang menjadi salah satu pelariannya melakukan rekreasi atau berlibur ke tempat-tempat wisata.

Sungai menjadi salah satu sumber air yang mempunyai manfaat dan peran penting dalam kehidupan manusia. Air yang mengalir dari pegunungan ini kondisinya menunjukkan kecenderungan yang semakin memburuk dari tahun ke tahun. Semakin meningkatnya aktivitas masyarakat yang kurang memperhatikan bagaimana tata guna lahan serta kelestarian alam yang seharusnya. (Widodo, 2010). Sungai dapat juga dijadikan sebagai tempat tujuan wisata, jika sungai tersebut dikelola dengan baik serta masih mengutamakan kelestariannya.

Kelestarian air menjadi kunci yang utama dalam pengembangan wisata ini. Menurut Rahaya (2018) air yang memiliki kualitas buruk akan mengakibatkan kondisi lingkungan hidup yang ada di sekitarnya akan terpengaruh terutama kesehatan dan keselamatan manusia serta makhluk hidup lainnya. Penurunan kualitas air akan menurunkan daya guna, produktivitas, daya dukung dan daya tampung dari sumber daya air yang akhirnya akan menurunkan kekayaan sumber daya alam. Penurunan kualitas air ini juga sangat terlihat dampaknya terhadap keberlanjutan wisata yang menawarkan fasilitas air yang terjaga, saat air yang ditawarkan di wisata itu tercemar maka tempat tersebut tidak akan dikunjungi sehingga terjadi penurunan pengunjung. Beranjak dari hal tersebut pengelola wisata sebaiknya memperhatikan hal-hal yang mampu mempengaruhi kualitas air.

Sumatera Utara adalah salah satu propinsi di Pulau Sumatera yang memiliki objek wisata yang berpotensi untuk dikembangkan, Propinsi Sumatera Utara memiliki 25 kota dan 33 kabupaten yang setiap tempatnya menyimpan keindahan alam yang dapat dijadikan sebagai objek wisata. Objek wisata yang sangat terkenal yaitu Wisata Air terjun (Aek Sijorni) dengan daya tarik tersendiri untuk setiap pengunjung yang melihatnya.

Wisata ini dapat dikatakan wisata paling indah yang berada di Tapanuli Selatan, para pengunjung menikmati panorama alam yang bagus dengan pemandangan alami yang dimana terdapat air terjun yang mengalir ke berbagai penjuru tebing, membuat pengunjung menikmati keindahan ini dengan duduk di bawah alirannya. Sungai menjadi pemisah antara tempat wisata ini dengan jalan raya, sehingga setiap pengunjung terpaksa menyeberangi jembatan gantung (rambin) yang sudah di bangun oleh masyarakat sekitar. Keberadaan wisata ini juga di manfaatkan masyarakat sebagai wadah untuk menjual hasil-hasil lahan pertanian, sehingga para petani yang ada di sekitar lokasi wisata tidak perlu untuk menjual hasil produk pertaniannya ke pasar tradisional. Para pengunjung yang datang ke tempat wisata ini juga dapat menikmati produk pertanian lokal dalam keadaan segar, atau berwisata sambil menikmati produk- produk pertanian daerah Tapanuli Selatan.

Rambin untuk menuju wisata ini terdapat dua buah, rambin pertama merupakan rambin yang dibangun oleh pemerintah yang sampai sekarang masih

dipungut biaya, dan untuk rambin kedua milik masyarakat yang juga dikenakan biaya tetapi jembatan kedua ini sudah langsung diarahkan menuju kolam renang. Kolam renang yang ada disini merupakan milik pribadi/ keluarga dari Bapak H. Bangun Nasution. Seluruh struktur kepengurusan kolam renang ini dikelola oleh keluarga. Untuk kawasan ini sudah lebih terarah dalam hal pengelolaannya karna kawasan ini sudah ada manajer yang menangani perkembangan dari wisata. Manajer akan dibantu oleh pengurus yang lain yang ditempatkan dalam bidang-bidang tertentu dalam hal memperingan pekerjaan manajer, seperti dalam bidang pengamanan, kebersihan, serta untuk bidang kesehatan.

Setiap pembangunan tempat wisata tentu perlu mempertimbangkan faktor kepuasan pengunjung. Menurut Kotler (1997) "kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya". Setiap pelanggan akan merasakan puas terhadap sesuatu itu jika wisata yang mereka tuju berkualitas, serta pelayanan yang baik.

Mowen dan Minor (2002) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh konsumen atas produk atau jasa yang sudah dikonsumsi. Kepuasan konsumen ini banyak juga yang mengartikannya dari segi perspektif pengalaman konsumen setelah menggunakan produk atau jasa tertentu. Sehingga, kepuasan yang dirasakan oleh konsumen ini nantinya akan menjadi suatu pemenuhan rasa yang telah dikonsumsi oleh konsumen. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen juga sangat bermanfaat kepada perusahaan karena ini dapat dijadikan gambaran dalam hal peningkatan kualitas produk/ jasa. Kepuasan pengunjung memiliki keterkaitan yang besar dengan potensi pengembangan daerah sekitar. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan antara persepsi pengunjung atas pelayanan yang diterima oleh pengunjung atas atribut pelayanan.

Menurut kotler dan keller (2009; 143) kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi harapan pengunjung. Wisatawan yang puas terhadap pelayanan serta fasilitas yang ada dalam wisata akan mempengaruhi jumlah pengunjung yang akan datang. Seperti pendapat Widia (2015) berkembangnya bidang pariwisata menyebabkan terjadinya permintaan

produk- produk untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Dan ini menjadi peluang bagi masyarakat sekitar untuk memenuhi permintaan tersebut. Menurut Harahap (2020) jumlah penduduk Desa Aek Libung yang berprofesi sebagai petani sebanyak 982 orang atau setara dengan 48% dari jumlah penduduknya, dan ada sebanyak 36 petani yang menjual produk hasil lahannya di lokasi wisata atau setara dengan 16% dari jumlah petani hortikultura. Dan masyarakat petani ini memanfaatkan tempat wisata sebagai wadah dalam menjual hasil lahan yang mereka usahakan. Keberlanjutan wisata air terjun ini diharapkan memberikan dampak positif untuk petani sekitar karena lokasi wisata dapat difungsikan sebagai pasar bagi produk pertanian lokal.

Sebelum berkembangnya wisata, para petani yang ada di sekitar lokasi menjual produk hasil lahan mereka kepada tengkulak yang ada di daerah tersebut, dimana harga yang diterima oleh para petani saat menjual kepada tengkulak sangatlah rendah. Tetapi, itu menjadi solusi yang paling aman saat itu jika dibandingkan dengan petani harus menjual langsung ke pasar. Petani memilih untuk menjual langsung kepada tengkulak karena pasar tradisional yang ada di sekitar daerah ini sangat jauh sehingga perlu mengeluarkan biaya angkut yang lumayan besar untuk membawa produknya. Dengan petani berjualan di lokasi wisata ini maka harga yang diterima oleh petani lebih baik dan dapat mengurangi biaya tataniaga terhadap produk tersebut.

B. Rumusan Masalah

Wisata air Aek Sijorni merupakan salah satu wisata yang berada di Tapanuli Selatan, tepatnya di Kelurahan Sayur Matinggi, Tapanuli Selatan, Sumatera Utara. Jarak wisata ini dengan Kota Padangsidimpuan kira-kira 30 km ke arah Mandailing Natal. Air sungai ini berasal dari pegunungan yang dimana disekitar hulu sungai dimanfaatkan masyarakat untuk berkebun yang ditumbuhi tanaman tahunan dan ada juga tanaman hortikultura.

Wisata Aek Sijorni dimanfaatkan para petani yang ada di daerah tersebut untuk menjual hasil- hasil pertanian seperti saat musim buah. Adapun hasil pertanian yang sering di jual oleh petani sekitar seperti Durian, Rambutan, Langsat, Salak, bahkan ada juga petani yang menjual sayur- sayuran seperti

kangkung, bayam, jengkol dan petai. Selain berwisata para pengunjung juga dapat menikmati produk- produk hasil pertanian yang masih segar serta kualitas yang lebih baik. Kepuasan pengunjung terhadap wisata air ini tidak terlepas kaitannya dengan potensi pemasaran produk hasil pertanian lokal. Pengunjung yang tidak puas terhadap pelayanan serta sarana prasarana yang ada di wisata di khawatirkan akan menurunkan jumlah kunjungan. Serta menyebabkan para petani akan kehilangan pasarnya. Sehingga ini menjadi permasalahan yang akan berdampak terhadap kesejahteraan petani.

Setiap usaha pasti memiliki manajemen agar tujuan dari usaha tersebut lebih terarah. Pengelolaan wisata ini belum menerapkan prinsip- prinsip manajemen dengan baik. Adapun bentuk pengelolaan yang ditinjau dalam penelitian ini dilihat dari beberapa aspek yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Dari aspek perencanaan, wisata Aek Sijorni belum memiliki Visi, Misi serta tujuan yang jelas yang diketahui bersama oleh karyawan. Serta wisata ini juga belum menentukan target perkembangan kedepan dan bagaimana strategi dalam pelaksanaan perencanaan tersebut. Dan untuk aspek pengorganisasian, struktur organisasi yang sudah dibuat di wisata ini sudah tercatat rapi dan lengkap dalam pembagian tugasnya akan tetapi, terdapat beberapa karyawan yang mengabaikan tanggung jawabnya. Dari aspek pelaksanaan, untuk pelaksanaan yang dilakukan di wisata ada di temukan beberapa kendala yang dalam perealisasiian perencanaan wisata yang dimana sebagian dari kendala yang ada belum sepenuhnya terselesaikan. Untuk itu perlu mengetahui lebih jelas bagaimana sistem pengelolaan wisata yang sudah dilakukan di wisata agar wisata ini berkembang dengan baik serta menerapkan pengelolaan manajemen yang efektif.

Para pengunjung yang datang ke wisata ini untuk berlibur dapat menikmati daya tarik wisata air Aek Sijorni terutama kejernihan air, jika air tercemar kemungkinan wisata ini akan ditinggalkan. Untuk masuk ke kawasan wisata ini, pengunjung harus melalui jembatan gantung. Wisata ini memiliki pengunjung yang beragam, selain pengunjung lokal pengunjung luar kota bahkan pengunjung mancanegara juga sudah banyak, dengan demikian para pengunjungnya memiliki perilaku yang berbeda terhadap atribut kualitas wisata

ini. Pemilik wisata harus memenuhi keinginan para konsumen dengan dapat mempertahankan loyalitas pengunjung, serta menarik pengunjung baru. Para pengunjung yang datang bukan hanya menikmati air yang jernih saja, mereka juga dapat menikmati kolam renang serta air terjun yang ada, serta adanya pendopo sebagai tempat perteduhan dari pengunjung. Wisata ini juga menyediakan tempat berganti pakaian yang luas serta toilet yang bersih. Di wisata ini juga banyak dijumpai warung yang menjual makanan. Untuk menambah kenyamanan anak-anak saat berada di lokasi wisata ini pihak wisata melakukan kerja sama dengan pihak yang menyediakan fasilitas bermain untuk anak, serta adanya kolam ikan.

Sarana fasilitas yang ada di wisata ini sebaiknya ditingkatkan baik dari segi wahana tempat bermain, ketersediaan parkir yang aman dan luas, atau bahkan toko yang menjual makanan khas Tapanuli Selatan dan barang yang menandakan ciri khas Tapanuli Selatan. Sehingga perlu dilihat bagaimana kepuasan pengunjung terhadap Wisata Aek Sijorni ini. Kepuasan yang tinggi terhadap wisata akan memberikan dampak terhadap loyalitas pengunjung. Pihak pengelola wisata harus mengetahui atribut-atribut pelayanan yang penting bagi pengunjung dan penilaian pengunjung terhadap atribut-atribut tersebut agar dapat digunakan dalam hal perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Wisata Aek Sijorni memang cocok dijadikan sebagai wisata referensi yang harus dikunjungi keluarga baik *weekday* dan *weekend*. Akan tetapi, masih ada beberapa kekurangan yang ditemukan yang membuat para pengunjung kurang puas akan kenyamanan serta pelayanannya. Ada beberapa keluhan dari pengunjung seperti kurangnya rambu-rambu yang mengarahkan ke waterpark, serta area parkir parkir yang sempit, dan masih kurangnya wahana bermain yang ditemukan di wisata ini. Sehingga perlu ada pemberian solusi untuk mengurangi masalah yang ditimbulkan. Untuk mempertahankan kelayakan pengunjung, serta pihak wisata diharapkan melakukan perbaikan. Kepuasan pengunjung ini juga nantinya berpengaruh terhadap perkembangan pertanian masyarakat sekitar. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai, "**Analisis Kepuasan Pengunjung Wisata air Terjun dan Hubungannya dengan potensi pemasaran pertanian lokal**" dengan rumusan

masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pengelolaan Wisata Air Terjun Aek Sijorni yang ada di Tapanuli Selatan?
2. Bagaimana kepuasan yang dirasakan pengunjung Wisata Air Terjun Aek Sijorni di Tapanuli Selatan?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan pengunjung terhadap pemasaran produk pertanian lokal?

C. Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan sistem pengelolaan Wisata Air Aek Sijorni Terjun di Tapanuli Selatan.
2. Menganalisis kepuasan pengunjung Wisata Air Aek Sijorni Terjun di Tapanuli Selatan.
3. Mendeskripsikan pengaruh kepuasan pengunjung terhadap pemasaran produk pertanian lokal?

D. Manfaat Penelitian

1. Menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan strategi pengelolaan bagi pemilik Wisata Air Terjun
2. Bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan perilaku konsumen atau pengunjung khususnya terhadap destinasi wisata.
3. Bagi penulis sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Pertanian Universitas Andalas.

