

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Indonesia sebagai negara agraris, memiliki banyak keunggulan-keunggulan yang dapat menjadi suatu aset dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi. Selain sektor pertanian, perdagangan, perindustrian, pertambangan dan lain-lain, sektor pariwisata juga sangat berpotensi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia. Hal ini ditunjang dengan keadaan alam Indonesia yang merupakan negara kepulauan sehingga begitu banyak potensi pariwisata yang dapat dikembangkan di setiap daerah yang mampu mendatangkan wisatawan lokal maupun mancanegara (Kaligis, 2014: 4).

Perkembangan sektor pariwisata telah berkembang pesat seiring perubahan pola pikir, bentuk dan sifat kegiatan yang ditawarkan. Perkembangan ini menuntut agar industri pariwisata untuk lebih atraktif dan inovatif dalam mengemas suatu paket wisata, tentunya juga melibatkan berbagai pihak dalam pengelolaannya agar mampu bersaing dengan pariwisata dunia lainnya. Sektor ekonomi pariwisata merupakan instrument (*powerfull vehicle*) yang sangat kuat untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan menciptakan lapangan pekerjaan bagi suatu wilayah. Sektor ekonomi pariwisata baik langsung maupun tidak langsung telah memberikan sumbangan terhadap penciptaan lapangan kerja di Sumatera Barat yang mencapai 23,29% dari total lapangan kerja yang terbuka tahun 2011 sebesar 2.070.725 (BPS Sakernas, 2011 dalam Antisca, 2016:1).

Hal ini menjadikan sektor pariwisata di Sumatera Barat sangat berpotensi untuk dikembangkan dan memicu munculnya objek wisata baru. Salah satu potensi yang tidak kalah pentingnya untuk dikembangkan didalam sub sektor pariwisata adalah agrowisata. Potensi agrowisata didasarkan kepada potensi sektor pertanian yang ada di wilayah Sumatera Barat. Potensi agrowisata tersebut ditunjukkan dari keindahan alam pertanian dan produksi di sektor pertanian yang cukup berkembang.

Agrowisata merupakan rangkaian kegiatan wisata yang memanfaatkan potensi pertanian sebagai objek wisata, baik potensi berupa pemandangan alam

kawasan pertaniannya maupun kekhasan dan keanekaragaman aktivitas produksi dan teknologi pertanian serta budaya masyarakat petaninya. Kegiatan agrowisata bertujuan untuk memperluas wawasan pengetahuan, pengalaman rekreasi dan hubungan usaha di bidang pertanian yang meliputi tanaman pangan, hortikultura, perkebunan, perikanan dan peternakan. Disamping itu yang termasuk dalam agrowisata adalah perhutanan dan sumber daya pertanian. Agrowisata yang menghadirkan aneka tanaman dapat memberikan manfaat dalam perbaikan kualitas iklim mikro, menjaga siklus hidrologi, mengurangi erosi, melestarikan lingkungan, memberikan desain lingkungan yang estetis bila dikelola dan dirancang dengan baik (Utama, 2012:41).

Wisata agro merupakan salah satu jenis wisata yang memanfaatkan usaha pertanian (agro) sebagai obyek wisata dan memadukan antara kegiatan pertanian dan kegiatan wisata. Wisata agro bukan semata merupakan usaha yang menjual jasa bagi pemenuhan kebutuhan konsumen akan pemandangan yang indah dan udara yang segar, namun juga dapat berperan sebagai media promosi produk pertanian, menjadi media pendidikan bagi masyarakat (mulai dari pendidikan tentang kegiatan usaha di bidang pertanian sampai kepada pendidikan tentang keharmonisan dan kelestarian alam). Hal ini memberikan sinyal bagi peluang pengembangan diversifikasi produk agribisnis yang berarti pula dapat menjadi kawasan pertumbuhan baru wilayah (Koswara, 2005 dalam Oktaviani dan Surya, 2006:42).

Subiyanto (2002) dalam Baskara (2008: 4), menjelaskan bahwa wisata agro merupakan kegiatan yang memiliki komponen lokal yang cukup dominan dan mempunyai pasar yang cukup baik, mengingat adanya kecenderungan bagi masyarakat kota dan kaum intelektual untuk berpandangan kembali ke alam (*back to nature*). Preferensi dan motivasi wisatawan yang berkembang secara dinamis serta kecenderungan wisatawan untuk kembali ke alam menyebabkan pengembangan daya tarik wisata yang berbasis alam menjadi sangat potensial.

Utama (2013: 31) menjelaskan objek agrowisata tidak hanya terbatas kepada objek dengan skala hamparan yang luas seperti yang dimiliki oleh areal perkebunan, tetapi juga skala kecil yang karena keunikannya dapat menjadi objek wisata yang menarik. Dengan datangnya wisatawan mendatangi objek wisata juga

terbuka peluang pasar tidak hanya bagi produk dan objek agrowisata yang bersangkutan, namun pasar dan segala kebutuhan masyarakat.

Kecenderungan pemenuhan kebutuhan dalam bentuk menikmati objek-objek yang spesifik seperti udara yang segar, pemandangan yang indah, pengolahan produk secara tradisional, maupun pertanian modern dan spesifik menunjukkan peningkatan yang pesat. Kecenderungan ini merupakan sinyal tingginya permintaan akan wisata agro dan sekaligus membuka peluang bagi pengembangan produk-produk agribisnis dalam bentuk kawasan maupun produk pertanian yang memiliki daya tarik spesifik (Baskara, 2008: 4).

Dengan begitu banyaknya tempat wisata yang ada tentunya faktor kepuasan pengunjung harus menjadi prioritas oleh pelaku usaha agrowisata. Menurut Kotler (1997), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Nitisusastro (2012) terdapat tiga macam keluhan pelanggan yang tidak puas terhadap suatu produk barang atau jasa. Pertama *voice complaint* yaitu keluhan yang disampaikan langsung oleh pelanggan yang tidak puas atas barang atau jasa yang telah mereka beli tersebut kepada penjual. Kedua *private complaint* merupakan keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pembeli yang tidak puas atas barang atau jasa yang telah mereka beli tersebut kepada dan atau melalui teman/kerabat. Ketiga *third party complaint* merupakan tingkat yang paling buruk merupakan keluhan yang disampaikan oleh pembeli yang tidak puas atas produk yang telah dibeli tersebut kepada penjual melalui lembaga atau organisasi independen.

Perilaku pelanggan yang tidak puas terhadap suatu produk barang/jasa berdampak pada harapan pelanggan, berdampak pada citra perusahaan dan berdampak pada prospek penjualan dimasa yang akan datang (Wijaya 2011). Pengukuran kepuasan pengunjung perlu dilakukan dengan alasan yaitu pertama, tingkat pesaing yang semakin meningkat. Kedua, semakin besar investasi yang

dicurahkan oleh perusahaan untuk mengimplementasikan program kepuasan konsumen. Ketiga, harapan konsumen yang berubah dari waktu ke waktu (Kirom, 2009).

Salah satu agrowisata yang berpotensi yang berada di provinsi Sumatera Barat adalah Agrowisata Kolong Langit. Agrowisata ini terletak di Jalan TVRI KM. 03, Nagari Pandai Sikek, Kecamatan Sepuluh Koto, Kabupaten Tanah Datar. Agrowisata Kolong Langit berada di kaki Gunung Talang, dengan topografi dataran tinggi dan kondisi temperatur yang rendah serta kondisi alam yang indah sehingga sangat cocok untuk pengembangan agrowisata berbasis hortikultura.

Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang, karena dibutuhkan waktu cukup lama sebelum bisa membangun dan mendapatkan reputasi atas layanan prima, dan kerap kali juga dituntut investasi besar pada serangkaian aktivitas yang ditujukan untuk membahagiakan pelanggan saat ini dan masa depan (Tjiptono, 2015: 11). Sebagai salah satu agrowisata yang belum lama dikenal, menjadi tantangan bagi Agrowisata Kolong Langit untuk dapat menarik wisatawan untuk berkunjung. Pengunjung merupakan salah satu hal penting bagi keberlangsungan agrowisata. Pengelola Agrowisata Kolong Langit harus dapat melihat pengunjung sebagai faktor utama dalam keberlangsungan objek wisata. Pengunjung memiliki penilaian sendiri yang berbeda-beda pada objek wisata tersebut. Pengunjung yang merasa puas akan memberitahukan kepuasan yang mereka dapatkan kepada orang lain. Kegiatan itu merupakan salah satu bentuk promosi mulut ke mulut karena pengunjung dengan senang hati merekomendasikan tempat wisata yang mereka kunjungi. Orang-orang terdekat mereka lah yang akan direkomendasikan untuk berkunjung ke tempat wisata, seperti keluarga atau sahabat. Dengan mengetahui penilaian konsumen terhadap jasa wisata adalah salah satu cara bagi pengelola objek wisata untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan yang baik.

Fornell *et al.* (1996) dalam Baskara (2008:33) dalam temuannya menyebutkan bahwa (1) kepuasan konsumen secara menyeluruh adalah hasil evaluasi dari pengalaman konsumsi sekarang yang berasal dari keandalan dan standarisasi pelayanan; (2) kepuasan konsumen secara menyeluruh adalah hasil perbandingan tingkat kepuasan dari usaha yang sejenis, dan (3) bahwa kepuasan

konsumen secara menyeluruh diukur berdasarkan pengalaman dengan indikator harapan secara keseluruhan, harapan yang berhubungan dengan kebiasaan, dan harapan yang berhubungan dengan keandalan jasa tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

Kabupaten Tanah Datar merupakan salah satu kabupaten yang ada di Sumatera Barat yang menjadi salah satu tujuan wisatawan mancanegara. Kabupaten Tanah Datar saat ini memiliki banyak potensi wisata yang dikembangkan sebagai objek wisata baik potensi alam, budaya, sejarah dan buatan. Objek wisata tersebut diantaranya : Istano Basa Pagaruyuang, Lembah Anai, Tabek Patah, Puncak Pato, Tanjung Mutiara/Danau Singkarak, Batu Angkek-Angkek, Kiniko, Batu Batikam, Batu Basurek, Rumah Tuo Balimbing, Nagari Tuo Pariangan, Tenunan Pandai Sikek, dan Bukik Shaduali, yang dapat dilihat pada Tabel 1 (Dinas Pariwisata Kabupaten Tanah Datar, 2017).

Berdasarkan Tabel 1 (halaman 6) terlihat bahwa jumlah pengunjung wisatawan di Nagari Pandai Sikek baik wisatawan mancanegara maupun umum mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa Nagari Pandai Sikek memiliki peluang yang tinggi untuk dapat menarik lebih banyak wisatawan. Pandai Sikek adalah salah satu kenagarian di Kecamatan X Koto, Kabupaten Tanah Datar, Provinsi Sumatera Barat. Nagari ini berada di kaki Gunung Singgalang, dan juga berhadapan dengan Gunung Merapi sehingga sekilas nampak bahwa nagari ini diapit oleh dua gunung. Hal ini menyebabkan topografi daerahnya menjadi bergelombang. Kondisi yang demikian menjadikan pemandangan wilayah ini justru terlihat sangat indah, hamparan sawah yang menghijau dan sebagian menguning, serta kebun sayur seperti permadani yang menutupi lembah. Ketinggian Pandai Sikek di atas permukaan air laut (dpl) adalah sekitar 1200 Meter. Hal ini menyebabkan suhu di daerah ini menjadi sejuk, yaitu antara 25<sup>0</sup>– 30<sup>0</sup> Celcius dan menjadikan nagari ini menjadi wilayah yang cocok untuk jenis tanaman hortikultura seperti tanaman stroberi dan jeruk. Hal ini menunjukkan bahwa Nagari Pandai Sikek sangat berpotensi untuk usaha agrowisata serta dapat menjadi arah pengembangan yang potensial dalam meningkatkan kunjungan wisatawan.

Tabel 1. Jumlah Wisatawan yang Berkunjung ke Objek Wisata di Kabupaten Tanah Datar (2015-2016)

No	Nama Objek	Tahun					
		2015			2016		
		Wisman	Wisnu	Jumlah	Wisman	Wisnu	Jumlah
1	Istano Basa Pagaruyuang	23.308	352.859	376.167	23.481	364.653	388.134
2	Lembah Anai	14.392	146.379	160.771	18.726	249.480	268.206
3	Tabek Patah	425	8.794	9.219	523	8.995	9.518
4	Puncak Pato	371	7.764	8.135	487	9.857	10.344
5	Tanjung Mutiara	610	16.421	17.031	689	17.234	17.923
6	Batu Angkek – angkek	425	9.847	10.272	547	10.267	10.814
7	Kiniko	16.342	13.241	19.583	5.665	19.559	25.224
8	Batu Batikam	1.352	17.553	18.905	1.545	18.676	20.221
9	Batu Basurek	13.352	25.626	38.978	15.434	35.767	51.201
10	Rumah Tuo Balimbiang	2.114	8.776	10.890	2.118	9.675	11.793
11	Nagari Tuo Pariangan	936	7.253	8.189	1.756	10.634	12.390
12	Bukik Siduali	725	6.312	7.037	525	6.421	6.946
13	Aia Angek Padang Gantiang	627	24.624	25.251	6.834	37.862	44.696
<b>14</b>	<b>Pandai Sikek</b>	<b>24.251</b>	<b>98.673</b>	<b>122.924</b>	<b>25.642</b>	<b>99.682</b>	<b>125.324</b>
15	Komunitas/Hobi (pacu jawi, pacu kuda, panjat gunung dll)	26.214	125.363	151.577	38.452	147.987	186.439
	Jumlah	115.444	869.485	984.929	142.424	1.046.749	1.189.173
Keterangan : Wisman : wisatawan mancanegara							
Wisnu : wisatawan nusantara							

Sumber : Dinas Pariwisata Kabupaten Tanah Datar, 2017

Agrowisata di Nagari Pandai Sikek adalah Agrowisata Kolong Langit yang telah berdiri sejak tahun 2013. Agrowisata ini masih baru dan merupakan usaha keluarga dengan luas areal yang dikelola lebih kurang 0,5 Ha atau masih tergolong kepada objek agrowisata dengan skala hamparan kecil. Agrowisata ini termasuk kepada jenis wisata ekologi dengan mengedepankan pola pertanian terpadu. Keunikan agrowisata ini adalah terdapat banyak tempat yang menjadi daya tarik wisata seperti *greenhouse* tanaman hortikultura (stroberi dan markisa), perkebunan jeruk, peternakan kambing beserta tempat pengolahan kompos,

tanaman hias, beragam saung dan lesehan, rumah pohon dan keindahan alam disekitar yang memperlihatkan Gunung Merapi, Gunung Singgalang, Danau Singkarak dan perbukitan. Selain itu, Agrowisata Kolong Langit menyediakan sarana untuk edukasi pertanian untuk tingkat pendidikan TK sampai dengan perguruan tinggi dan juga melakukan penjualan produk pertanian seperti bibit tanaman yang diusahakan, tanaman hias, serta buah dari jenis tanaman yang diusahakan.

Agrowisata Kolong Langit yang memiliki beragam daya tarik, yang dapat menarik beragam pengunjung. Adapun pengunjung Agrowisata Kolong Langit diantaranya: 1) pengunjung dengan tujuan utama kunjungan agrowisata, 2) pengunjung dari sekolah-sekolah yang melakukan kunjungan dengan tujuan selain kunjungan agrowisata yaitu wisuda TK dan sekolah lapang, 3) pengunjung dari instansi pemerintah dan pendidik yang melakukan kunjungan dengan tujuan survei kawasan wisata, studi banding, identifikasi sertifikasi pangan segar, dan sebagainya. Kecenderungan pengunjung yang datang ke Agrowisata Kolong Langit adalah remaja dan anak sekolah.

Pada prinsipnya, agrowisata merupakan kegiatan industri yang mengharapkan kedatangan konsumen secara langsung di tempat pariwisata yang diselenggarakan. Aset utama untuk menarik kunjungan wisatawan adalah keaslian, keunikan, kenyamanan dan keindahan alam (Widiastuti, 2005:5). Oleh karena itu kepuasan konsumen atau pengunjung sangat penting untuk keberlanjutan suatu usaha agrowisata agar tidak ditinggalkan oleh wisatawan. Sehubungan dengan hal itu, mengetahui atribut-atribut pelayanan yang menciptakan kepuasan pengunjung sangat penting bagi manajemen agrowisata agar dapat mengarahkan pengembangan agrowisata yang dapat menjaga dan mempertahankan kepuasan wisatawan, untuk itu penelitian ini dilakukan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Senda (2016:48) tentang Analisis Kepuasan Pengunjung Agrowisata Kebun Stroberi *Fragaria* Di Jorong Koto Tinggi Nagari Pandai Sikek Kecamatan X Koto Kabupaten Tanah Datar, menyebutkan bahwa pada umumnya permasalahan yang terjadi pada usaha agrowisata skala kecil, yaitu ketersediaan modal yang minim dan tenaga kerja yang terbatas. Permasalahan yang terjadi tersebut menyebabkan fasilitas-fasilitas yang

ada di Agrowisata Kebun Stroberi Fragraria belum memadai dimata pengunjung dan terbatasnya kinerja pelayanan yang dirasakan pengunjung.

Hardian (2005:78-79) melakukan penelitian yang berjudul Analisis Proses Keputusan Konsumen Berkunjung Ke Agrowisata Stroberi Di Desa Alam Endah Kecamatan Rancabali Kabupaten Bandung Jawa Barat. Luas lahan usaha agrowisata di Desa Alam Endah yang mengusahakan stroberi secara petik sendiri rata-rata 600 m<sup>2</sup> dengan fasilitas yang berbeda-beda dari 26 petani yang mengusahakan agrowisaata stroberi. Penelitian dilakukan di tiga lokasi berbeda dengan hasil penelitian menunjukkan masih kurangnya fasilitas tambahan yang dimiliki objek-objek agrowisata menurut harapan dan kebutuhan pengunjung yaitu toilet, tempat istirahat, sarana parkir yang cukup luas dan mushola. Fasilitas tambahan tersebut perlu untuk diperhatikan lagi oleh pengelola kebun agrowisata karena merupakan atribut yang sangat penting bagi konsumen, agar konsumen merasa lebih nyaman dalam kunjungannya dan merasakan kepuasan yang tinggi.

Kaligis (2014:18) melakukan penelitian yang berjudul “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Puncak Temboan Desa Rurukan Satu Kota Tomohon”. Kepuasan pengunjung dapat terwujud salah satunya lewat peningkatan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Puncak Temboan berdasarkan kualitas pelayanan berada pada tingkat 75,59% atau berada pada kriteria puas. Masalah pengelolaan yang terjadi pada objek agrowisata yang dirasakan pengunjung adalah fasilitas fisik gedung yang belum baik, kebersihan lokasi dan kondisi toilet yang belum memadai. Masalah tersebut perlu untuk diperhatikan lagi oleh pengelola agar dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dan meningkatkan jumlah pengunjung yang datang.

Penelitian mengenai analisis kepuasan pengunjung pada Agrowisata Kolong Langit ini dapat membantu pemilik usaha untuk mengetahui apakah pengunjung yang datang ke tempat ini merasa puas atau tidaknya atas apa yang mereka peroleh dari Agrowisata Kolong Langit ini, sehingga dari pernyataan pengunjung tentang bagaimana kondisi agrowisata ini sesuai dengan apa yang mereka inginkan dalam melakukan wisata. Penelitian ini juga dapat menjadi pertimbangan bagi pemerintah Kabupaten Tanah Datar, mengenai bagaimana

pengaruh dan perkembangan usaha Agrowisata Kolong Langit sebagai salah satu objek wisata di daerah Kabupaten Tanah Datar.

Untuk meningkatkan jumlah pengunjung yang datang dan meningkatkan kualitas pelayanan, pengelola Objek Agrowisata Kolong Langit harus mengetahui atribut-atribut pelayanan yang penting bagi pengunjung dan penilaian pengunjung terhadap atribut-atribut tersebut agar dapat diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengunjung di objek agrowisata Kolong Langit. Untuk itu perlu dilakukan analisis metode *Importance Performance Analysis*. Dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, tidak hanya mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan pengunjung tetapi juga dapat mengetahui atribut pelayanan yang harus diprioritaskan oleh pengelola dalam memperbaiki pengelolaannya sehingga dapat meraih peningkatan jumlah pengunjung di objek agrowisata Kolong Langit.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka timbullah pertanyaan yang dijawab dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pengelolaan agrowisata Kolong Langit di Nagari Pandai Sikek Kecamatan X Koto Kabupaten Tanah Datar?
2. Bagaimana penilaian konsumen terhadap atribut-atribut pelayanan agrowisata Kolong Langit di Nagari Pandai Sikek Kecamatan X Koto Kabupaten Tanah Datar?

Untuk menjawab pertanyaan tersebut, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Agrowisata Kolong Langit Nagari Pandai Sikek Kecamatan X Koto Kabupaten Tanah Datar**”.

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mendeskripsikan pengelolaan agrowisata Kolong Langit di Nagari Pandai Sikek Kecamatan X Koto Kabupaten Tanah Datar.
2. Mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan dan mengetahui penilaian konsumen terhadap kinerja pengelolaan dalam atribut-atribut pelayanan agrowisata Kolong Langit di Nagari Pandai Sikek Kecamatan X Koto Kabupaten Tanah Datar.

#### D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi pemilik usaha, hasil analisis dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan berbagai keputusan strategis seperti dalam perencanaan peningkatan pelayanan dan pengelolaan sarana wisata yang dianggap penting oleh pengunjung.
2. Bagi dunia akademis, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan, dan diharapkan bias menjadi referensi untuk penelitian berikutnya.
3. Bagi penulis sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Pertanian Universitas Andalas.

