

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia adalah negara kaya memiliki sumber daya alam terdiri dari lautan, pantai dan daratan yang kalau dikelola dengan benar dapat memberikan keuntungan besar bagi negara. Salah satu pelayanannya adalah dengan menciptakan daerah tersebut menjadi tempat sarana destinasi wisata. Daerah-daerah yang di anugerahi sumber daya alam yang eksotis diharapkan dapat memberikan kontribusi besar dalam memberikan sumber pendapatan. Apalagi dengan adanya otonomi daerah, suatu kabupaten/kota dituntut untuk dapat hidup mandiri. Ciri utama suatu daerah mampu melaksanakan otonomi adalah ditinjau dari kemampuan keuangan daerah, artinya daerah harus memiliki kewenangan dan kemampuan untuk menggali sumber-sumber keuangan, mengelola dan menggunakan keuangan sendiri yang cukup memadai untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahannya (Halim, 2001)

Sektor pariwisata sangat berperan dalam pembangunan nasional, sebagai tambahan sumber penghasilan devisa, meratakan dan meningkatkan kesempatan kerja serta pendapatan masyarakat. Pajak pembangunan yang diperoleh dari sektor ini telah menjadi tumpuan dalam pendapatan asli daerah (PAD). Mengingat pembangunan pada hakekatnya adalah pemanfaatan sumber daya untuk meningkatkan kesejahteraan, maka pembangunan pariwisata merupakan salah satu usaha untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi (Jaka Waskita, 2001)

Pengembangan pemasaran pariwisata merupakan program utama Direktorat Jenderal Pemasaran Pariwisata dengan enam kegiatan pokok, yaitu pengembangan pasar dan informasi pariwisata, peningkatan promosi pariwisata luar negeri, peningkatan promosi pariwisata dalam negeri, peningkatan pencitraan Indonesia, peningkatan minat khusus konvensi, insentif, dan even, serta dukung manajemen dan tugas teknis pengembangan pemasaran pariwisata lainnya (Direktori Wisata Agro Indonesia)

Beraneka ragam pilihan jasa pariwisata membuat pengunjung bebas memilih dan memperkirakan penawaran mana yang akan menghasilkan nilai

tertinggi bagi mereka, sedangkan dalam sektor pariwisata hampir semua pesaing secara virtual menawarkan nilai yang sama yaitu keindahan alam dan atribut-atribut yang ditawarkan. Untuk itu pengetahuan persepsi pengunjung terhadap nilai-nilai apa yang sesungguhnya penting dan diharapkan pada jasa suatu pariwisata termasuk agrowisata sangat dibutuhkan untuk meningkatkan jumlah pengunjung.

Permasalahan yang dihadapi adalah bagaimana upaya untuk memasarkan sumber daya yang sudah tercipta menjadi daerah wisata kepada masyarakat atau pengunjung agar mereka mau datang ke tempat wisata. Kita tahu bahwa fungsi objek wisata dan sarana pariwisata sangat besar bagi suatu daerah kabupaten/kota. Salah satu fungsi tersebut antara lain memberi pelayanan ruang publik untuk rekreasi, hiburan, olahraga santai. Menurut Jaka Waskita (2001) bahwa fungsi lain dari objek wisata diberbagai sektor antara lain dagang, angkutan, hiburan, jasa, telekomunikasi, sebagai tempat pengembangan pendidikan dan pengetahuan atau penelitian, usaha menambah aset daerah yang berharga untuk investasi jangka panjang sebagai sumber pendapatan asli daerah dalam rangka otonomi daerah dan sebagai sumber pendapatan pajak sektor pariwisata yang menjanjikan.

Kabupaten Garut adalah daerah yang kaya dengan berbagai objek dan daya tarik wisata. Salah satunya di Desa Pasirwangi Kecamatan Pasirwangi dengan latar belakang pemandangannya yang indah, seperti Gunung Guntur, Gunung Papandayan dan Gunung Cikuray, dari beberapa lokasi tersebut dapat dibangun konsep pariwisata yang berkelanjutan dengan pengembangan Agrowisata kebun yang sebelumnya ditanami palawija dan sayur-sayuran namun di daerah tersebut masih perlu kesadaran dari masyarakat, karena masyarakat harus siap untuk merubah pola tanam yang cocok dengan daerah sana. Selain di daerah Pasirwangi, potensi wisata yang terletak 20 kilometer dari pusat kota Garut, tepatnya di Desa Mekarsari, Kecamatan Cikajang, Kabupaten Garut, Wisata Petik Jeruk Garut dengan nama Kebun Edukasi Eptilu Garut ini dapat menjadi rekomendasi bagi yang sering menyantap buah-buahan terutama jeruk, juga bisa menjadi destinasi Edukasi dan Hiburan bagi keluarga, teman-teman, maupun siswa siswi sekolah.

Berawal dari pertemuan di tahun 2012 antara Ir. Achmad Syamsudin MBA angkatan 21 dan Rizal Fahreza SP angkatan 46 yang merupakan alumnus Institut Pertanian Bogor (IPB). Ir. Achmad Syamsudin yang bukan Asli Garut dan Rizal Fahreza yang Asli Garut kemudian melakukan penelitian mengenai komoditas buah nusantara diantaranya Jeruk dan sepakat menanam jeruk sebagai tanaman utama yang mereka tanam. Dari diskusi, terungkap bahwa keduanya mempunyai visi dan misi yang sama untuk pertanian Indonesia, ide-ide dan gagasan saling bersinergi dan dibantu dilapangan oleh Dikdik Sontani Sebagai Orang Tua Rizal yang merupakan asli Garut dan seorang Petani.

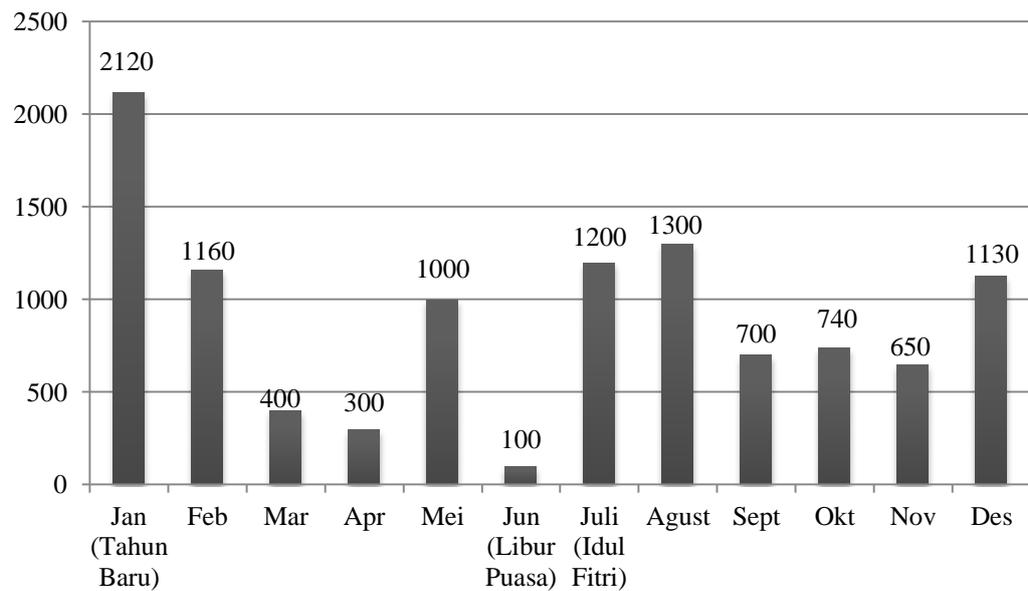
Seiring berjalannya waktu, saling support menyalurkan kolaborasi-kolaborasi, dibantu juga oleh Chikameirani Adhanisa serta Dasep Badrusallam sebagai *Business Development* yang berkembang menjadi kerjasama 2 keluarga Besar. Implementasi Pertanian yang dimulai dari kegiatan kebun Produksi dan kebun riset atau penelitian sekarang berkembang menjadi kebun edukasi. Sehingga pada tahun 2016 berdirilah Kebun Edukasi Eptilu (*Fresh From Farm*) hingga saat ini.

Kebun Edukasi Eptilu menawarkan konsep menikmati Jeruk dengan jenis Garut Siam dengan rasanya yang segar dan pengunjung juga bisa memetik langsung dari pohonnya. Selain dengan menikmati jeruk garut, di kawasan kebun wisata dengan luas 1,2 hektar ditawarkan wisata dengan komoditas lain yaitu beragam sayuran organik dan terdapat kandang kelinci, kolam ikan, ternak bebek yang bisa menjadi daya tarik tersendiri terutama untuk anak-anak yang menyukai binatang. Selain objek wisata di bidang pertanian yang memang mendominasi, ada hal lain yang ditawarkan oleh Kebun Edukasi Eptilu Garut, yaitu makanan khas sunda yang bisa pengunjung pesan seperti nasi liwet, ayam goreng, ikan goreng, tumis kangkung dan makanan lainnya.

Sebagai salah satu objek wisata yang sudah dikenal oleh umum, Kebun Edukasi Eptilu Garut bisa jadi salah satu destinasi untuk dapat menarik hati para pengunjung atau wisatawan untuk berkunjung. Hal ini penting dilakukan karena sebagai salah satu usaha yang bergerak dibidang jasa, pengunjung merupakan tolak ukur yang paling penting dalam keberlangsungan

usahanya. Perusahaan dalam menjalankan usahanya harus selalu memantau perubahan perilaku konsumen baik dilihat dari sikap, respon bahkan persepsi konsumen tersebut untuk memperbaiki strategi pemasarannya.

Berikut adalah data pengunjung Agrowisata Kebun Edukasi Eptilu dalam satu tahun terakhir (Gambar 1).



Gambar 1. Jumlah Pengunjung Kebun Edukasi Eptilu Garut di Tahun 2017

(Sumber: Data Pengunjung Kebun Edukasi Eptilu 2017)

Tabel 1. Persentase Segmentasi Pengunjung Berdasarkan Domisili

No.	Domisili	Pengunjung	Persentase
1.	Garut	3.240	30%
2.	Priangan Timur Lainnya	2.700	25%
3.	Jabodetabek	2.268	21%
4.	Luar Jawa Barat	1.512	14%
5.	Luar Pulau Jawa	540	5%
6.	ASEAN	324	3%
7.	Eropa dan Benua Lainnya	216	2%
<b>Jumlah</b>		<b>10.800</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Pengunjung Kebun Edukasi Eptilu 2017

Pengunjung adalah orang-orang yang memakai atau menikmati barang atau jasa yang diinginkannya. Tingkat kunjungan akan menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan penentuan faktor-faktor pembentuk daya tarik

wisata. Penilaian pengunjung akan fasilitas ataupun hal lain dapat mendukung sektor agrowisata disana juga sangat menentukan laju perkembangan arus wisatawan yang akan datang ke suatu daerah atau tempat wisata.

Tingkat kepentingan dan tingkat kinerja sangat menentukan keputusan konsumen akan setiap atribut yang pengelola tawarkan, konsumen puas atau tidak didasari oleh tingkat kepentingan dan kinerja. Tingkat kepentingan berhubungan dengan harapan yang pengunjung berikan kepada pengelola akan pelayanan yang akan pengunjung terima, sedangkan kinerja adalah respon pengunjung terhadap atribut yang ditawarkan oleh pengelola apakah sudah sesuai dengan harapan pengunjung atau belum sesuai.

Seringkali hal ini menjadi masalah untuk pengelola karena tidak semua pengunjung mempunyai pendapat dan selera yang sama mengenai atribut-atribut wisata tertentu, terlebih Agrowisata Kebun Edukasi Eptilu Garut itu, agrowisata yang terbilang masih baru sehingga keterbatasan akan fasilitas maupun pelayanan belum tersedia secara maksimal. Maka dibutuhkan penelitian mengenai kepuasan pengunjung untuk mengetahui bagaimana kepentingan setiap atribut dan kinerja dari pengelola dengan kesesuaian harapan dari pengunjung.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi yang akan dibahas dalam penelitian ini meliputi :

1. Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut-atribut yang telah ditawarkan kepada pengunjung oleh pengelola Agrowisata Kebun Edukasi Eptilu Garut?
2. Atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas dalam pengembangan Kebun Edukasi Eptilu Garut?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung Agrowisata Kebun Edukasi Eptilu Garut?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah penelitian yang telah diuraikan maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut-atribut yang telah ditawarkan kepada pengunjung oleh pengelola Agrowisata Kebun Edukasi Eptilu Garut.
2. Untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas dalam pengembangan Agrowisata Kebun Edukasi Eptilu.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung Agrowisata Kebun Edukasi Eptilu Garut.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dari hasil penelitian ini, diharapkan akan memberikan masukan dan pertimbangan yang berguna bagi :

1. Pihak pengusaha Agrowisata Kebun Edukasi Eptilu Garut, sebagai referensi dalam memahami karakteristik pengunjung dan membuat strategi untuk mencapai kepuasan pengunjung.
2. Bagi penulis atau mahasiswa dapat menjadi sarana untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan dibidang pemasaran khususnya dalam perilaku konsumen, dan menambah wawasan akan kemampuan menganalisis karakteristik pengunjung agrowisata.
3. Bagi pihak lain dapat menjadi referensi, masukan dan informasi untuk yang ingin meneliti lebih lanjut.