

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu dari aktifitas manusia untuk memenuhi kebutuhannya berupa kesenangan hati, karena kegiatannya banyak mendatangkan keuntungan pada daerah atau Negara yang berusaha mengembangkan kegiatan pariwisata. Pendit (1999) mengemukakan, beberapa jenis pariwisata yang sudah dikenal antara lain: a) wisata budaya, b) wisata maritim atau bahari, c) wisata cagar alam (taman konservasi), d) wisata konvensi, e) wisata pertanian (agrowisata), f) wisata buru, dan g) wisata ziarah. Pengembangan objek wisata pada suatu daerah atau Negara sangat tergantung pada produk industri dari pariwisata tersebut yang meliputi daya tarik wisata, prasarana obyek wisata, serta kemudahan perjalanan wisata. Salah satu pengembangan objek wisata yang mulai banyak berkembang saat ini adalah agrowisata atau wisata pertanian.

Agrowisata atau *agrotourism* merupakan sebuah bentuk kegiatan pariwisata yang memanfaatkan usaha agro (agribisnis) sebagai objek wisata dengan tujuan memperluas pengetahuan, pengalaman, rekreasi dan hubungan usaha di bidang pertanian. Melalui pengembangan agrowisata yang menonjolkan budaya lokal dalam memanfaatkan lahan, diharapkan bisa meningkatkan pendapatan petani sambil melestarikan sumber daya lahan, serta memelihara budaya sampai teknologi lokal (*indigenous knowledge*) yang umumnya telah sesuai dengan kondisi lingkungan alaminya (Deptan, 2005). Selain itu, perancangan tata letak fasilitas juga menjadi salah satu faktor yang harus dipertimbangkan dalam pengembangan agrowisata karena merupakan elemen dasar yang sangat penting. Perencanaan fasilitas dapat dikemukakan sebagai proses perancangan fasilitas, termasuk didalamnya analisis, perencanaan, desain dan susunan fasilitas, peralatan fisik, dan manusia yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi produksi dan sistem pelayanan (Purnomo, 2004).

Saat ini, telah banyak agrowisata yang dikembangkan di Indonesia. Namun, masih banyak dijumpai perancangan tata letak fasilitas yang kurang sesuai dan terkesan tidak terlalu dipermasalahkan padahal tata letak yang kurang sesuai akan menimbulkan hambatan-hambatan didalam pelaksanaan

pengembangan agrowisata serta berdampak pada tingkat kenyamanan para wisatawan pada saat berkunjung. Kenyamanan wisatawan merupakan salah satu faktor yang sangat dipertimbangkan bagi pengelola agrowisata guna mengembangkan usaha yang sedang dijalankannya. Kenyamanan pada saat berada dalam area agrowisata menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi wisatawan berkunjung pada sebuah objek wisata (Harioko, 2010). Wisatawan yang merasa nyaman akan mengambil keputusan untuk melakukan kunjungan ulang bahkan merekomendasikan kepada wisatawan lain untuk berkunjung sehingga agrowisata menarik banyak wisatawan.

Agrowisata “Agro Belimbing Mulyono” merupakan tempat wisata petik belimbing satu-satunya di Kabupaten Tulungagung, dengan komoditas belimbing jenis Bangkok Merah dengan luas lahan areal lebih kurang 2 hektar. Namun, kondisi agrowisata “Agro Belimbing Mulyono” sebagai agrowisata kecil yang umumnya tidak menggunakan perancangan tata letak fasilitas dengan baik maka menimbulkan terjadinya alur perjalanan yang berulang bagi para wisatawan. Alur perjalanan yang berulang ini diartikan bahwa proses wisatawan dalam mengunjungi setiap fasilitas masih rumit dan harus melewati fasilitas-fasilitas tertentu secara berulang, yaitu wisatawan memasuki area agrowisata, kemudian melewati area tempat parkir, lahan untuk petik belimbing, dan ketika sudah berada di *rest area*, wisatawan yang akan memesan olahan buah belimbing harus melewati area lahan petik belimbing kembali.

Alur perjalanan wisata yang kurang teratur dan berulang ini berdampak pada panjangnya jarak yang harus ditempuh oleh wisatawan untuk mengunjungi antara fasilitas satu dengan fasilitas yang lain sehingga memerlukan waktu yang cukup lama dan berakibat pada rendahnya tingkat kenyamanan para wisatawan. Selain itu, pelayanan juga menjadi salah satu faktor yang berpengaruh pada tingkat kenyamanan wisatawan. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (2006), yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Sementara kenyamanan adalah suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat

individual dan holistik (Kolcaba, 2003). Dengan terpenuhinya kenyamanan dapat menyebabkan perasaan sejahtera pada diri individu tersebut. Pada agrowisata “Agro Belimbing Mulyono” Tulungagung ini terdapat permasalahan terkait jam operasional untuk berkunjung bagi wisatawan. Masih dijumpai adanya wisatawan yang harus menunggu ketika sedang berkunjung karena belum dibukanya agrowisata padahal sudah memasuki jam operasional yang telah ditentukan. Hal ini juga menjadi salah satu faktor nyaman tidaknya wisatawan berada di lokasi agrowisata. Dari hal tersebutlah, perlu dilakukannya penelitian mengenai analisis pengaruh tata letak fasilitas dan pelayanan terhadap kenyamanan wisatawan di lokasi ini.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka perlu dilaksanakannya penelitian terkait analisis pengaruh tata letak fasilitas dan pelayanan jasa terhadap kenyamanan wisatawan di Agrowisata “Agro Belimbing Mulyono” Kabupaten Tulungagung untuk menganalisis alur pelayanan dan panjang jarak tempuh yang berpengaruh pada tingkat kenyamanan wisatawan. Dengan adanya analisis pengaruh tata letak fasilitas dan pelayanan jasa terhadap kenyamanan wisatawan dapat diketahui pengaruhnya bagi wisatawan sehingga dapat dilakukan perbaikan tata letak fasilitas yang ada dan diharapkan juga akan menambah kepuasan para wisatawan berada di lokasi agrowisata.

1.2 Rumusan Masalah

Tata letak fasilitas menjadi salah satu permasalahan yang sering sekali dijumpai pada suatu agrowisata yang berskala kecil. Hal ini karena perencanaan fasilitas dapat dikemukakan sebagai proses perancangan fasilitas, termasuk didalamnya analisis, perencanaan, desain dan susunan fasilitas, peralatan fisik, dan manusia yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi produksi dan sistem pelayanan (Purnomo, 2004). Suatu agrowisata harus menentukan sejumlah tujuan yang akan dicapai dengan segala pertimbangan dalam menentukan tata letak, diantaranya adalah dapat menentukan lokasi yang tepat untuk masing-masing fasilitas yang disediakan. Render dan Heizer (2009) menjelaskan pentingnya tata letak menjadi suatu keputusan yang menentukan efisiensi sebuah operasi dalam jangka panjang.

Pelayanan adalah terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (2006), berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*Intangible*). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Agrowisata “Agro Belimbing Mulyono” merupakan suatu usaha pertanian yang bergerak dalam bidang agrowisata petik belimbing dengan komoditas Bangkok Merah. Namun, saat ini tata letak fasilitas dari agrowisata yang dijalankan masih tidak teratur dan terkesan kurang dipertimbangkan sehingga menyebabkan adanya alur pelayanan yang berulang, dalam artian seorang wisatawan harus melewati suatu fasilitas secara berulang-ulang ketika akan menuju fasilitas yang lain. Adanya alur kunjungan yang berulang ini menjadikan jarak tempuh wisatawan semakin panjang sehingga mengakibatkan rendahnya tingkat kenyamanan wisatawan saat berkunjung.

Selain itu, pelayanan yang diberikan pihak agrowisata terkait jam operasional masih sangat kurang sehingga menyebabkan wisatawan atau pengunjung harus menunggu terlebih dahulu ketika berkunjung ke agrowisata, walaupun menurut jam operasional yang telah ditentukan kunjungan yang dilakukan sudah memasuki jam operasional yang ada. Hal ini disebabkan karena jumlah pekerja atau karyawan yang terbatas dan kedisiplinan yang kurang ditertibkan oleh pengelola agrowisata terhadap karyawannya. Selain itu juga karena pengelolaan agrowisata dipegang langsung oleh pemilik atau pendiri agrowisata menjadikan jam operasional tidak bisa sesuai dengan ketentuan ketika pemilik agrowisata memiliki agenda lain.

Upaya untuk mengembangkan agrowisata, hal pertama yang harus dilakukan yaitu dengan menjaga dan meningkatkan kenyamanan wisatawan. Menjaga dan meningkatkan kenyamanan wisatawan dapat dilakukan dengan mengetahui pengaruh dari tata letak fasilitas dan pelayanan yang diberikan terhadap kenyamanan wisatawan selama berada di lokasi agrowisata “Agro

Belimbing Mulyono” Tulungagung. Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka dapat disusun suatu pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tata letak fasilitas pada Agro Belimbing Mulyono Tulungagung?
2. Bagaimana pengaruh tata letak fasilitas pada agrowisata Agro Belimbing Mulyono terhadap kenyamanan wisatawan?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan pada agrowisata Agro Belimbing Mulyono terhadap kenyamanan wisatawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pertanyaan yang telah dikemukakan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis tata letak fasilitas pada Agro Belimbing Mulyono Tulungagung.
2. Menganalisis pengaruh tata letak fasilitas pada agrowisata Agro Belimbing Mulyono terhadap kenyamanan wisatawan.
3. Menganalisis pengaruh pelayanan pada agrowisata Agro Belimbing Mulyono terhadap kenyamanan wisatawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian ini maka diharapkan penulisan ini dapat berguna untuk berbagai pihak, khususnya bagi mahasiswa, perusahaan, dan pembaca. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi mahasiswa

Dapat menerapkan ilmu yang didapat dalam menganalisa permasalahan yang terjadi secara nyata terkait dengan analisis pengaruh tata letak fasilitas dan pelayanan jasa terhadap kenyamanan wisatawan pada agrowisata.

2. Bagi perusahaan

Dapat memberikan informasi, pengetahuan, dan juga masukan mengenai tata letak fasilitas dan pelayanan jasa yang efektif dan efisien untuk diterapkan di agrowisata.

3. Bagi Pembaca atau Peneliti Lain

Sebagai sumber pengetahuan untuk menambah wawasan dalam menghadapi perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai sumber pustaka dalam

pelaksanaan penelitian selanjutnya mengenai analisis perancangan tata letak fasilitas serta pengaruh tata letak fasilitas dan pelayanan pada agrowisata terhadap kenyamanan wisatawan.

