

TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG PADA AGROWISATA KEBUN TEH TAMBI DI KECAMATAN KEJAJAR KABUPATEN WONOSOBO

LEVEL OF VISITOR SATISFACTION AT TAMBI TEA GARDEN AGROTOURISM IN KEJAJAR DISTRICT WONOSOBO REGENCY

RISKA YUNDA PRATIWI^{1*}, DINI ROCHDIANI², AGUS YUNIAWAN ISYANTO¹

¹Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Galuh

²Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Padjadjaran

*Email: pndriska78@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pengunjung pada agrowisata dinilai melalui fasilitas yang disediakan dan pelayanan yang diberikan, perbedaan karakteristik pengunjung menjadi permasalahan terhadap harapan pelayanan kepuasan yang berbeda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pengunjung, tingkat kepuasan pengunjung, dan cara pemenuhan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pengelola terhadap pengunjung agrowisata Kebun Teh Tambi di Kecamatan Kejajar Kabupaten Wonosobo. Jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan teknik penarikan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan perhitungan *lemeshow*. Data primer dan data sekunder yang terkumpul dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pengunjung meliputi rata-rata umur 23 tahun, 64,58% perempuan, 89,58% berasal dari Jawa Tengah, dan 59,38% bekerja sebagai wiraswasta/wirausaha. Tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA), tingkat kesesuaian pelayanan dan fasilitas agrowisata diperoleh nilai 100,48%, berdasarkan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai sebesar 76,36 menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pengunjung pada Agrowisata dikatakan puas. Cara pemenuhan fasilitas dan pelayanan terhadap pengunjung dilakukan sesuai peraturan dan prosedur kerja yang diterapkan oleh agrowisata sesuai dengan tugasnya secara profesional. Pengelola dapat memperbaiki serta meningkatkan kinerja pada pelayanan dan fasilitas yang berada pada kuadran I diagram kartesius hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi dari nilai yang diperoleh berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Pengunjung, Agrowisata, Pelayanan, Fasilitas

ABSTRACT

Visitor satisfaction in agrotourism is assessed through the facilities provided and services provided, differences visitor characteristics a problem for different satisfaction service expectations. This research aims to determine the characteristics of visitors, level of visitor satisfaction and how to fulfill the facilities and services provided by the management to visitors Tambi Tea Garden agrotourism in Kejajar District, Wonosobo Regency. This type of qualitative descriptive research uses a case study approach and a sampling technique using accidental sampling with lemeshow calculations. Primary data and secondary data collected were analyzed using Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The results showed the characteristics of visitors including an average age of 23 years, 64.58% are women, 89.58% come from Central Java and 59.38% work as self-employed/entrepreneurs. The level of visitor satisfaction based on Importance Performance Analysis (IPA), the level of suitability of agrotourism services and facilities obtained a value of 100.48%, based on the Customer Satisfaction Index (CSI), a value of 76.36 was obtained, indicating that the overall level of visitor satisfaction at Agrotourism be satisfied. The fulfill facilities and services for visitors is carried out in accordance with the regulations and work procedures implemented by agrotourism in accordance with its duties in a professional manner. Managers can improve and enhance the performance of services and facilities in quadrant I of the Cartesian

diagram resulting from Importance Performance Analysis (IPA) to achieve a higher level of satisfaction than the value obtained based on the Customer Satisfaction Index (CSI) calculation.

Keywords: *Satisfaction Level, Visitors, Agrotourism, Services, Facilities*

PENDAHULUAN

Objek wisata merupakan suatu tempat yang terbentuk dengan aktivitas atau kegiatan yang saling berhubungan dengan sumber daya dan keunikannya yang dapat menjadi daya tarik bagi wisatawan atau pengunjung untuk melakukan kunjungan ke suatu tempat/daerah tertentu (Marpaung, 2002). Objek wisata tentunya mempunyai kaitan erat dengan pariwisata, dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990 pada bab 1 pasal 1, dideskripsikan bahwa pariwisata merupakan segala sesuatu kepentingan atau kegiatannya memiliki keterkaitan dengan penyelenggaraan pariwisata. Dalam pelaksanaan semua urusan, kepentingan, dan kegiatannya berhubungan dengan pengelolaan, pengaturan, perencanaan, pengawasan, serta pelaksanaan pariwisata yang dilakukan oleh pengelola wisata, masyarakat sekitar, pemerintah daerah, maupun pihak swasta yang terlibat.

Pariwisata mempunyai beragam jenis dengan berbagai keunikan yang disajikan, khususnya pariwisata yang berbasis pertanian yaitu agrowisata. Berbeda dengan pariwisata lainnya, agrowisata

menyajikan keunikan berupa objek yang dapat dilihat, dirasakan, dan menjadi edukasi dengan dasar-dasar pertaniannya.

Agrowisata merupakan suatu susunan aktivitas wisata yang memanfaatkan keunggulan sumber daya alam berbasis pertanian sebagai objek wisata, potensi alam tersebut dapat berupa panorama kawasan wisata, cara budidaya petaninya, ciri khas serta keanekaragaman budaya, kegiatan produksi dan teknologi pertanian yang digunakan oleh masyarakat petaninya (Utama, 2018).

Tujuan dari agrowisata mampu menjadi wisata edukasi untuk menambah pengetahuan, melihat dan belajar hal yang baru, menjadi wisata rekreasi dan juga dapat menjadi tempat untuk melakukan kerja sama atau hubungan kerja dalam bidang pertanian. Dengan adanya agrowisata, perekonomian serta sumber daya lokalnya dapat meningkat baik dari pengelolaan maupun aktivitas lainnya yang dapat menunjang keberlanjutan agrowisata (Budiasa, 2011).

Kabupaten Wonosobo merupakan suatu daerah di Provinsi Jawa Tengah, pemandangan pegunungan kota ini menjadi potensi dalam agrowisatanya,

salah satu agrowisata yang terkenal di Kabupaten Wonosobo adalah agrowisata Kebun Teh Tambi yang berlokasi di Kecamatan Kejajar. Agrowisata Kebun Teh Tambi ini merupakan agrowisata perkebunan teh yang luas dengan jembatan kayu sebagai jalur pengunjung dan berlatar belakang pemandangan Gunung Sindoro. Kepuasan pengunjung di agrowisata ini dinilai melalui fasilitas yang disediakan, tarif masuk yang diberlakukan serta pelayanan terbaik yang diberikan. Permasalahannya dengan karakteristik pengunjung yang berbeda, maka mereka ingin mendapatkan pelayanan kepuasan yang berbeda pula, terutama dari fasilitas, harga tarif masuk, dan lainnya yang memiliki keterkaitan dengan kepuasan pengunjung.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pengunjung, tingkat kepuasan pengunjung, dan cara pemenuhan fasilitas serta pelayanan yang diberikan oleh pengelola terhadap pengunjung agrowisata Kebun Teh Tambi di Kecamatan Kejajar Kabupaten Wonosobo.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif

merupakan riset penelitian yang digambarkan secara deskriptif dan mengarah dengan menggunakan analisis, penelitian kualitatif biasanya bersifat pada proses menemukan (Wekke, 2019).

Penelitian dilaksanakan dengan menggunakan studi kasus. Menurut Rahardjo (2017), studi kasus adalah suatu rangkaian kegiatan analisis secara ilmiah yang dilakukan secara intensif, terinci serta mendalam terkait suatu kegiatan, peristiwa, dan program.

Operasionalisasi Variabel

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini dioperasionalkan sebagai berikut:

1. Pengelola agrowisata merupakan pihak atau orang yang memiliki kewenangan dan hak dalam mengelola agrowisata Kebun Teh Tambi.
2. Pengunjung agrowisata adalah orang yang melakukan perjalanan wisata atau berkunjung ke Kebun Teh Tambi.
3. Sarana dan prasarana, yaitu suatu bentuk nyata yang dapat membantu pengunjung untuk memenuhi kebutuhannya.
 - a. *Tangible Product* disebut juga produk yaitu berupa pelayanan secara nyata yang dapat digunakan secara langsung oleh pengunjung dapat dilakukan secara langsung.

- b. *Intangible Product* atau produk tidak nyata merupakan pelayanan yang dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh pengunjung, dapat dirasakan secara langsung dan tidak langsung, yang meliputi:
- (1) Keandalan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung (*Reliability*).
 - (2) Tanggap dalam melayani dan membantu pengunjung (*Responsive*).
 - (3) Memberikan keyakinan atas pelayanan atau informasi yang disampaikan kepada pengunjung (*Assurance*).
 - (4) Perhatian pengelola terhadap pengunjung yang bersifat profesional (*Empathy*).
4. Fasilitas agrowisata merupakan fasilitas yang tersedia di kawasan agrowisata dengan kondisi fasilitas yang baik atau dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengunjung.
 5. Akomodasi agrowisata adalah akses transportasi yang tersedia menuju lokasi agrowisata yang dapat dinilai dari jangkauan lokasi agrowisata maupun kemudahan pengunjung dalam akses transportasi.
 6. Layanan informasi merupakan suatu layanan penyedia informasi yang dapat membantu pengunjung mendapatkan informasi yang detail mengenai agrowisata.
 7. Tingkat kepuasan pengunjung adalah suatu ukuran perasaan senang terhadap suatu pelayanan atau sesuatu yang diharapkan.
 8. Karakteristik pengunjung adalah identifikasi pengunjung berdasarkan umur, jenis kelamin, domisili, dan jenis pekerjaan.
 9. Pelayanan agrowisata adalah usaha atau cara yang dilakukan untuk kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pengunjung yang berkaitan dengan agrowisata, yakni: fasilitas agrowisata, informasi penginapan, informasi cuaca agrowisata, dan tarif tiket agrowisata.
 10. *Importance performance analysis* (IPA) adalah metode analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara tingkat pelayanan dengan kepuasan pengunjung yang diharapkan.
 11. *Customer satisfaction index* (CSI) yakni perhitungan yang digunakan untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan menilai tingkat kinerja, tingkat kepentingan, dan tingkat harapan pengunjung.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh langsung dari pengunjung berupa hasil observasi dan wawancara langsung kepada yang berada di lokasi yang dipandu dengan kuesioner, serta data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, dengan sumber penelitian seperti buku, arsip, dan jurnal relevan dengan penelitian.

Teknik Penarikan Sampel

Agrowisata Kebun Teh Tambi di Kecamatan Kejajar Kabupaten Wonosobo ditentukan sebagai lokasi penelitian dengan menggunakan *purposive sampling* dengan pertimbangan agrowisata tersebut merupakan salah satu agrowisata yang ramai pengunjung, keindahan yang menjadi daya tarik pengunjung lokal hingga mancanegara, serta pengelolaan agrowisata yang terencana dan aktif. Menurut Lenaini (2021), *purposive sampling* adalah metode untuk menentukan lokasi yang cocok dengan tujuan penelitian menggunakan pertimbangan tertentu.

Responden penelitian ditentukan dengan menggunakan *accidental sampling*, dengan menggunakan rumus *lemeshow*. *Accidental sampling* adalah teknik

pengambilan sampel yang didasarkan pada siapa saja yang bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2008). Rumus *lemeshow* digunakan untuk menghitung jumlah sampel dengan total populasi yang tidak atau belum diketahui secara pasti (Nanincova,2019).

Berdasarkan hasil perhitungan *lemeshow*, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 orang pengunjung yang ada di Agrowisata Kebun Teh Tambi.

Rancangan Analisis Data

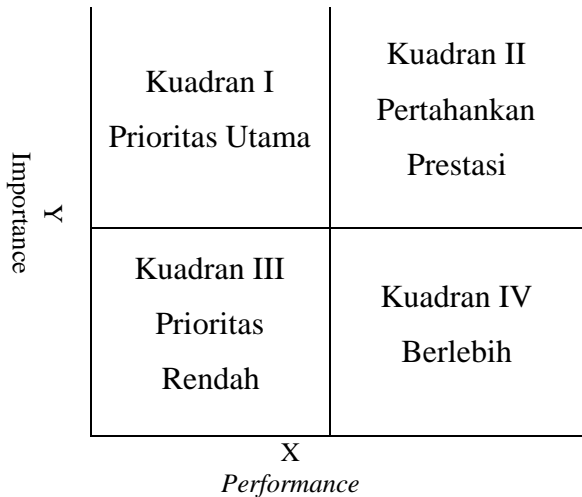
1. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Menurut Budiarto (2020), *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung. Tingkat kesesuaian diperoleh dari hasil perbandingan nilai kinerja yang dilaksanakan dan nilai kepentingan pelaksanaan, kemudian untuk menentukan skala prioritas yang akan digunakan dalam penanganan yaitu dengan menggunakan nilai tingkat kesesuaian.

a. Rumus *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Importance Performance Analysis memiliki empat pembagian kuadran yaitu:



Gambar 1. Kuadran Importance Performance Analysis

1. Kuadran I (Prioritas Utama)
 2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
 3. Kuadran III (Prioritas Rendah)
 4. Kuadran IV (Berlebih)
- b. Rumus untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung sebagai berikut:

$$X_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad Y_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

- c. Rumus untuk mengetahui nilai (X, Y) sebagai berikut:

$$X_i = \frac{\sum X_i}{K} \quad Y_i = \frac{\sum Y_i}{K}$$

2. *Customer satisfaction index*

Customer satisfaction index merupakan perhitungan yang digunakan untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan menilai tingkat kinerja, tingkat kepentingan dan tingkat harapan dari atribut-atribut pelayanan yang diberikan pengelola (Indrajaya, 2018).

Ada beberapa tahap yang perlu dilakukan untuk menentukan *customer satisfaction index*, yaitu:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) menggunakan rumus:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

2. Menentukan *Weight Factor* (WF)

$$WFi = \frac{MIS_i}{\text{total MIS}} \times 100\%$$

3. Menghitung *Weighted Score* (WS)

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index*. $\sum_{i=1}^n Ws_i$

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n Ws_i}{H_s} \times 100\%$$

Tabel 1. Kriteria Tingkat Kepuasan

Nilai CSI %	Kriteria Kepuasan
81 % - 100 %	Sangat Puas
66 % - 80 %	Puas
51 % - 65 %	Cukup Puas
35 % - 50 %	Kurang Puas
0 % - 34 %	Tidak Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

1. Umur

Responden berumur muda hingga umur tua dengan umur rata-rata 23 tahun yang termasuk dalam umur produktif. Menurut Mutiah (2018), umur produktif mulai dari umur 15 tahun hingga 64 tahun. Penilaian fasilitas dan pelayanan berdasarkan umur produktif yang menjadi responden dalam penelitian, yaitu sebagai generasi yang memiliki pemikiran kritis tentunya dengan pengetahuan yang mampu memberikan saran serta kritiknya untuk pengembangan agrowisata dalam mencapai kepuasan yang dapat mempertahankan minat pengunjung.

2. Jenis Kelamin

Pengunjung Agrowisata Kebun Teh Tambi mayoritas dilakukan oleh jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 62 orang atau sebesar 64,58% dibandingkan dengan laki-laki yaitu sebanyak 34 orang atau sebesar 35,42%. Perempuan akan lebih senang dalam membagikan informasi, komentar, pujian, dan rekomendasi mengenai hal-hal yang

berkaitan, salah satunya yaitu agrowisata. Menurut Huda, (2019), pengunjung cenderung lebih tertarik jika mendapatkan rekomendasi secara langsung atau melalui media sosial mengenai suatu tempat wisata, sehingga dapat menciptakan keputusan dan ketertarikan untuk melakukan kunjungan wisata.

3. Domisili

Domisili pengunjung didominasi oleh responden dari Provinsi Jawa Tengah yaitu sebanyak 86 orang atau sebesar 89,58%. Jumlah responden dengan proporsi paling rendah yakni responden yang berasal dari Provinsi Banten dan Provinsi Kalimantan Tengah sebanyak 1 atau 1,04%. Terdapat juga responden yang berasal dari Daerah Istimewa Yogyakarta yakni sebanyak 4 orang atau 4,17%, Provinsi Jawa Barat dan Jawa Timur sebanyak 2 orang atau 2,08%. Responden yang berasal dari Provinsi Jawa Tengah merupakan pengunjung yang potensial terhadap peningkatan perekonomian melalui kemajuan Agrowisata Perkebunan Teh Tambi. Hal ini dikarenakan lokasi agrowisata Kebun Teh Tambi berada di Provinsi Jawa Tengah yaitu di Kabupaten Wonosobo, sehingga mayoritas pengunjungnya yakni masyarakat lokal.

4. Jenis Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan didominasi oleh wiraswasta/wirausaha yakni sebanyak 57 orang atau sebesar 59,38%, kedua terbanyak yaitu yang berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa sebesar 38,54% atau sebanyak 37 orang. Responden sesuai jenis pekerjaan dengan proporsi terendah yakni berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 2 orang atau 2,08 %.

Pengunjung dengan profesi wiraswasta/wirausaha lebih banyak, dikarenakan mereka sangat memanfaatkan waktu liburan bersama kerabat maupun keluarga di tengah sibuknya waktu bekerja. Selain itu, responden dengan profesi sebagai pelajar/mahasiswa juga menunjukkan jumlah kunjungan yang banyak dengan tujuan untuk melepas penat serta menikmati keindahan alam, melakukan kunjungan bersama keluarga atau teman pada waktu liburan, dan

melakukan rekreasi bersama instansi sekolah untuk mendapatkan pengetahuan serta edukasi mengenai pertanian pada bidang produksi, dan pemasaran hasil produk Kebun Teh Tambi.

Importance Performance Analisis (IPA)

Penelitian ini menggunakan *Importance Performace Analysis* (IPA) untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung Agrowisata Kebun Teh Tambi terhadap tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atribut layanan yang diberikan pengelola dan fasilitas yang disediakan oleh agrowisata. Hasil pengukuran *Importance Performance Analisis* (IPA) didapatkan dari perhitungan rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan melalui proses pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner kepada responden,

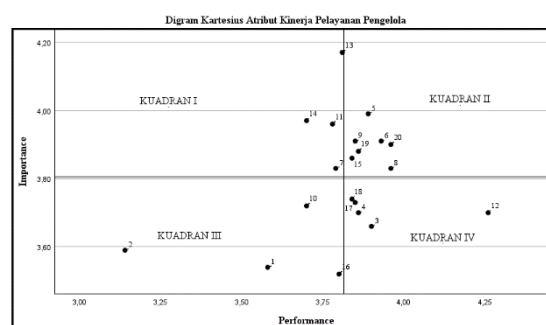
Tabel 2. Skor Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelayanan Pengelola dan Fasilitas Agrowisata Kebun Teh Tambi

No.	Atribut Kinerja Pengelola	Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kinerja (Xi)
1	Kelengkapan fasilitas yang ditawarkan	3,54	3,58
2	Kondisi fasilitas toilet dan air yang disediakan	3,59	3,14
3	Kondisi fasilitas ibadah	3,66	3,90
4	Kondisi fasilitas parkir dan keamanannya	3,70	3,86
5	Kondisi, desain, ukuran dan jumlah fasilitas gazebo	3,99	3,89
6	Spot foto yang disediakan	3,91	3,93
7	Keberadaan tempat sampah dan tingkat kebersihan lokasi	3,83	3,79
8	Tingkat kenyamanan lokasi	3,83	3,96
9	Penataan lokasi fasilitas/spot foto	3,91	3,85
10	Kerapian dan kebersihan seragam pengelola	3,72	3,70
11	Promosi agrowisata yang dilakukan	3,96	3,78
12	Kesesuaian harga tiket dengan fasilitas/spot foto yang disediakan	3,70	4,26
13	Kemampuan pengelola dalam memberikan informasi	4,17	3,81
14	Kemauan dalam membantu pengunjung	3,97	3,70
15	Pengelola bersikap ramah dan sopan kepada pengunjung	3,86	3,84
16	Jaminan keamanan fasilitas/spot foto wisata yang disediakan	3,52	3,80
17	Akses jalan dan transportasi menuju lokasi agrowisata	3,73	3,85
18	Layanan komplain pengunjung	3,74	3,84
19	Pengelola tanggap dan cepat dalam membantu pengunjung	3,88	3,86
20	Pengelola memberikan pelayanan kepada pengunjung secara profesional	3,90	3,96
Jumlah rata-rata		3,80	3,81

Sumber: Data diolah, 2024

Hasil rata-rata tingkat kepentingan pada atribut kinerja pelayanan pengelola dan fasilitas agrowisata sebesar 3,80. Atribut kinerja pelayanan dan fasilitas agrowisata yang memiliki nilai kepentingan diatas rata-rata sebanyak 11 atribut yaitu pada atribut 5, 6, 7, 8, 9, 11, 13, 14, 15, 19, dan 20. Sedangkan pada tingkat kinerja memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,81, dalam tingkat kinerja ini yang memiliki nilai di atas rata-rata berjumlah 13 atribut yaitu atribut 3, 4, 5, 6, 8, 9, 12, 13, 15, 17, 18, 19, dan 20. Pemetaan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan pengelola dan fasilitas agrowisata dengan

menggunakan 4 (empat) kuadran dari diagram kartesius disajikan pada gambar 1.



Gambar 2. Diagram Kartesius Atribut Kinerja Pelayanan Pengelola

Adapun hasil penentuan kuadran adalah sebagai berikut:

1. Kuadran I (prioritas utama)
 - 7). Keberadaan tempat sampah dan kebersihan lokasi.
 - 11). Promosi agrowisata yang dilakukan.

- 13). Kemampuan pengelola dalam memberikan informasi.
- 14). Kemauan dalam membantu pengunjung
2. Kuadran II (pertahankan prestasi)
 - 5). Kondisi, desain, ukuran dan jumlah fasilitas gazebo.
 - 6). *Spot* foto yang disediakan.
 - 8). *Spot* foto yang disediakan.
 - 9). Penataan lokasi fasilitas/*spot* foto
 - 15). Pengelola bersikap ramah dan sopan kepada pengunjung.
 - 19). Pengelola tanggap dan cepat dalam membantu pengunjung.
 - 20). Pengelola memberikan pelayanan kepada pengunjung secara profesional.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah)
 - 1). Kelengkapan fasilitas yang ditawarkan.
 - 2). Kondisi fasilitas toilet dan air yang disediakan.
 - 10). Kerapian dan kebersihan seragam pengelola.
 - 16). Jaminan keamanan fasilitas/*spot* foto wisata yang disediakan.
4. Kuadran IV (Berlebih)

- 3). Kondisi fasilitas ibadah.
- 4). Kondisi fasilitas parkir dan keamanannya
- 12). Kesesuaian harga tiket dengan fasilitas/spot foto yang disediakan.
- 17). Akses jalan dan transportasi menuju lokasi agrowisata.
- 18). Layanan komplain pengunjung.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Indeks (CSI) merupakan kepuasan pengunjung di Agrowisata Kebun Teh Tambi secara keseluruhan terhadap atribut kinerja layanan yang diberikan oleh pengelola. Pengukuran tingkat kepuasan sangat penting dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara kinerja atribut pelayanan secara keseluruhan dengan harapan pengunjung yang dapat dipenuhi oleh pengelola. Pengukuran *Customer Satisfaction Index (CSI)* dihitung berdasarkan nilai rata-rata dari masing-masing atribut dalam tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.

Tabel 3. Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Rata-rata Tingkat Kinerja	Weight Factor (WF)	Weighted Score (WS)
1	3,54	3,58	4,68	16,76
2	3,59	3,14	4,26	14,52
3	3,66	3,90	4,83	18,81
4	3,70	3,86	4,88	18,87
5	3,99	3,89	5,27	20,47
6	3,91	3,93	5,16	20,26
7	3,83	3,79	5,06	19,19
8	3,83	3,96	5,06	20,04
9	3,91	3,85	5,16	19,88
10	3,72	3,70	4,91	18,16
11	3,96	3,78	5,23	19,76
12	3,70	4,26	4,88	19,33
13	4,17	3,81	5,50	20,98
14	3,97	3,70	5,24	19,38
15	3,86	3,84	5,10	19,62
16	3,52	3,80	4,65	17,68
17	3,73	3,85	4,92	18,98
18	3,74	3,84	4,94	18,98
19	3,88	3,86	5,12	19,77
20	3,90	3,96	5,14	20,36
Total			100,00	
Weighted Median Total (WMT)				381,81
Satisfaction Index (Indeks Kepuasan)				76,36

Sumber: Data diolah, 2024

Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) memperoleh nilai untuk atribut kinerja pelayanan pengelola di Agrowisata Kebun Teh Tambi sebesar 76,36 % dari total nilai *Weight Score* (WS) dibagi dengan *High Score* (skala maksimum) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 5 kemudian dikalikan dengan 100%, yang mana menunjukkan secara keseluruhan kepuasan pengunjung di Agrowisata Kebun Teh Tambi dapat dikatakan puas. Hasil nilai tersebut berada pada rentang 66-80% yang termasuk dalam kategori puas atas atribut, fasilitas serta peran yang telah dilaksanakan dan berikan oleh pengelola terhadap pengunjung pada Agrowisata Kebun Teh Tambi. Maka

pengelola agrowisata mempunyai tanggung jawab dan harus mampu mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pengunjung Agrowisata Kebun Teh Tambi.

Menurut Ruhimat dalam Sinnun (2017), pengelola agrowisata dapat meningkatkan nilai *Customer Satisfaction Index* dengan meningkatkan kinerja dan perbaikan atribut dari hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Perbaikan yang dilakukan tentunya diharapkan dapat meningkatkan tingkat kinerja dengan harapan pengunjung sehingga nilai CSI mampu mencapai 100%.

Berdasarkan hasil perhitungan secara keseluruhan bahwa kepuasan pengunjung berada pada kategori puas yang artinya tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan dari masing-masing atribut kinerja yang diberikan pengelola telah memenuhi harapan pengunjung. Pengelola Agrowisata Kebun Teh Tambi harus selalu meningkatkan kinerja dan melakukan perbaikan pada pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pengunjung sehingga dapat terus menjaga kepuasan pengunjung secara konsisten.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Karakteristik pengunjung pada Agrowisata Kebun Teh Tambi di Kecamatan Kejajar Kabupaten Wonosobo memiliki rata-rata umur pengunjung Agrowisata Kebun Teh Tambi yaitu 23 tahun yang didominasi oleh perempuan yakni sebesar 64,58 %, pengunjung agrowisata juga mayoritas berasal atau berdomisili di Jawa Tengah dengan total 89,58% dengan pengunjung yang dominan bekerja sebagai wiraswasta/wirausaha yakni sebesar 59,38%.

Tingkat kepuasan pengunjung pada Agrowisata Kebun Teh Tambi di Kecamatan Kejajar Kabupaten Wonosobo berdasarkan hasil perhitungan *Importance*

Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa atribut kinerja pelayanan yang diberikan pengelola serta fasilitas yang disediakan oleh agrowisata yang menjadi prioritas utama berada pada kuadran I yaitu keberadaan tempat sampah dan kebersihan lokasi, promosi agrowisata yang dilakukan, kemampuan pengelola dalam memberikan informasi dan kemauan dalam membantu pengunjung. Atribut kinerja pelayanan pengelola dan fasilitas agrowisata yang dinilai penting dan sudah mampu mencapai kesesuaian harapan pengunjung serta perlu dipertahankan kinerjanya berada pada kuadran II yakni kondisi, desain, ukuran dan jumlah fasilitas gazebo, *spot* foto yang disediakan, tingkat kenyamanan lokasi, penataan lokasi fasilitas/*spot* foto, pengelola bersikap ramah dan sopan kepada pengunjung, pengelola tanggap dan cepat dalam membantu pengunjung, serta pengelola memberikan pelayanan kepada pengunjung secara profesional. Atribut kinerja pelayanan pengelola dan fasilitas agrowisata yang berada pada prioritas rendah (kuadran III) atau dinilai kurang penting adalah kelengkapan fasilitas yang ditawarkan, kondisi fasilitas toilet dan air yang disediakan, kerapian dan kebersihan seragam pengelola, dan jaminan keamanan fasilitas/*spot* foto wisata yang disediakan.

Kemudian atribut kinerja pelayanan dan fasilitas agrowisata yang dinilai kurang penting namun sudah memuaskan berada pada kuadran IV yaitu kondisi fasilitas ibadah, kondisi fasilitas parkir dan keamanannya, kesesuaian harga tiket dengan fasilitas/spot foto yang disediakan, akses jalan dan transportasi menuju lokasi agrowisata serta layanan komplain pengunjung. Selain itu, berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai sebesar 76,36 yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pengunjung pada Agrowisata Kebun Teh Tambi dapat disimpulkan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola.

Berdasarkan hasil observasi, 20 atribut dalam kinerja pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pengelola terhadap pengunjung. Cara pemenuhan fasilitas dan pelayanan terhadap pengunjung yakni dilakukan sesuai dengan peraturan dan prosedur kerja yang diterapkan oleh Agrowisata Kebun Teh Tambi dengan memperhatikan peran dan tugasnya secara profesional.

Saran

Diharapkan pengelola Agrowisata Kebun Teh Tambi dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas kinerja pelayanan

dan fasilitas pada atribut yang menjadi prioritas utama yakni pada kuadran I.

Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) memperoleh nilai sebesar 76,36 secara keseluruhan tingkat kepuasan pengunjung pada Agrowisata Kebun Teh Tambi dapat dikatakan puas, pengelola harus mampu melakukan peningkatan dan mempertahankan kepuasan tersebut.

Untuk meningkatkan kepuasan pengunjung dan keberlanjutan agrowisata, pengelola dapat melakukan inovasi baik pada fasilitas maupun sarana dan prasarana.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiarto, BR, & Santoso, B. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Menggunakan Analisis Performance Service, Lean Service, dan Importance Performance. *JUMINTEN*, 1 (2), 33-44.
- Budiasa, I. W. 2011. Konsep dan potensi pengembangan agrowisata di Bali. *Dwijen Agro*, 2(1).
- Huda, M. K., Rachma, N., & Hufron, M. (2019). Pengaruh citra destinasi, produk wisata dan word of mouth terhadap keputusan berkunjung ke wisata coban jahe. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 8(4).
- Indrajaya, D. 2018. Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index pada

- UKM gallery. *IKRA-ITH Teknologi Jurnal Sains dan Teknologi*, 2(3), 1-6.
- Indrajaya, D. 2018. Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index pada UKM gallery. *IKRA-ITH Teknologi Jurnal Sains dan Teknologi*, 2(3), 1-6.
- Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33-39.
- Marpaung, H., & Bahar, H. (2002). Pengantar pariwisata.
- Mutiah, A., Abdullah, A., & Nurlaelah, S. (2018). Identifikasi peranan kelompok sebagai wahana kerja sama pada kelompok peternak sapi potong pada peternakan rakyat. *Jurnal Agripet*, 18(1), 57-62.
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan noach cafe and bistro. *Agora*, 7(2).
- peternakan rakyat. *Jurnal Agripet*, 18(1), 57-62.
- Rahardjo, M. 2017. *Studi kasus dalam penelitian kualitatif: konsep dan prosedurnya*.
- Sinnun, A. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode Servqual, IPA dan CSI. *Jurnal Informatika*, 4(1).
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Utami, R. A., & Novikarumsari, N. D. (2022). Pemberdayaan Masyarakat Petani Kopi Lego Menuju Agrowisata Berkelanjutan dalam Perspektif Pentahelix Model di Gombengsari, Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Kirana*, 3(1), 62-74.
- Wekke, I. S. 2019. dkk, *Metode Penelitian Sosial*.