

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata telah mendapatkan daya tarik sebagai sumber devisa yang berharga di luar minyak dan gas, karena industri ini menghasilkan sedikit atau bahkan tidak ada polusi dan tidak menimbulkan kerusakan (Riani, 2021). Pemerintah mengakui pariwisata sebagai sarana bagi suatu bangsa untuk menunjukkan identitasnya secara global dan menerapkan beragam strategi untuk meningkatkan pariwisata domestik. Selain sektor industri dan pertanian yang cenderung stagnan, industri pariwisata mampu mendorong perekonomian Indonesia. Sebagai industri modern, pariwisata menawarkan potensi kemajuan ekonomi yang pesat melalui penciptaan lapangan kerja, peningkatan pendapatan, peningkatan standar hidup, dan stimulasi sektor produksi lainnya di wilayah, kawasan, dan negara penerima wisatawan.

Daya tarik Indonesia sebagai destinasi wisata bersumber dari kekayaan alam dan budayanya. Kemajuan destinasi wisata ini bergantung pada partisipasi sosial dan keterlibatan masyarakat. Masyarakat lokal mempunyai peran yang penting dalam melindungi lingkungan alam dan warisan budaya dari objek wisata ini. Lebih lanjut, keterlibatan lokal yang proaktif dalam pengembangan pariwisata menumbuhkan rasa tanggung jawab dan kebanggaan, yang mendorong pelestarian dan kemajuan warisan budaya, baik yang berwujud maupun tidak berwujud (Rifdah & Kusdiwanggo, 2024).

Sektor pariwisata diperlukan untuk mendorong peluang dan manfaat bisnis yang adil, serta untuk mengatasi permasalahan di tingkat lokal, nasional, dan regional. Oleh karena itu, diperlukan regulasi untuk mengawasi pengelolaan dan pertumbuhan pariwisata (Fadilla, 2024).

Indonesia memiliki banyak destinasi wisata, termasuk destinasi yang diciptakan oleh inovasi manusia. Pariwisata buatan mengacu pada elemen atau kegiatan dalam destinasi wisata yang diciptakan oleh kreativitas manusia (Ismayanti, 2010 dalam Nugraha dkk., 2023). Menurut Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata, objek wisata buatan didefinisikan sebagai objek wisata yang

memiliki kualitas khas, daya tarik estetika, dan makna yang diciptakan oleh manusia dan merupakan kreasi buatan, di samping aktivitas manusia yang terpisah dari bidang pariwisata alam dan budaya (Nugraha, 2023).

Di Indonesia, terdapat beberapa spot agrowisata yang menonjolkan tanaman herbal, seperti Agrowisata Sidomuncul yang terletak di Semarang, Jawa Tengah; Agrowisata Payo yang berlokasi di Solok, Sumatera Barat; Merapi Farma Herbal bersama Agrowisata Cabeyan di Yogyakarta; agrowisata tanaman obat tradisional (atot) yang terdapat di Tlogodlingo, Tawangmangu, Kabupaten Karanganyar; Kebun Herbal Insani di Depok; ditambah Saung Herbal, Kebun Tanaman Obat Sringanis, dan Kebun Tanaman Obat Karyasari yang terletak di Kabupaten Bogor (Djuwendah dkk., 2020).

Taman Herbal Insani Depok, terletak di Jl. Kp. Kandang Duren Seribu, RT.02/RW.04, Duren Seribu, Kecamatan Bojongsari, Kota Depok, Jawa Barat 16518, merupakan sebuah tempat wisata buatan di Indonesia. Taman Herbal Insani menekankan pendekatan pendidikan terhadap pariwisata, khususnya berfokus pada kesadaran kesehatan. Taman Herbal Insani menawarkan kebun, pembibitan, dan fasilitas pengolahan tanaman obat herbal untuk rekreasi pertanian edukatif, beserta fasilitas rekreasi seperti kolam renang, suaka margasatwa, tempat berfoto, gazebo, taman bermain, dan permainan tradisional yang menyenangkan (Izzati, Ramadaniyah, & Rosmiati, 2022).

Lokasi agrowisata ini bertujuan untuk membudidayakan tanaman obat dengan meningkatkan pengetahuan dan pemanfaatannya oleh masyarakat. Agrowisata THI memiliki kebun raya, area budidaya tanaman, dan fasilitas pengolahan obat herbal untuk edukasi pertanian, serta fasilitas rekreasi tambahan seperti area berenang, spot swafoto, kebun binatang mini, dan aktivitas tradisional yang menghibur. (Djuwendah dkk., 2020).

Tabel 1.1

Data Kunjungan Taman Herbal Insani Depok Tahun 2023-2024 (Periode Bulan Januari-Desember)

Jumlah Kunjungan		
Bulan	Tahun 2023	Tahun 2024
Januari	4.438	5.768
Februari	4.134	5.564
Maret	5.010	6.765
April	5.456	7.078
Mei	5.980	7.567
Juni	6.478	8.654
Juli	7.231	8.789
Agustus	7.023	8.654
September	6.213	8.321
Oktober	5.997	7.432
November	5.467	7.213
Desember	7.476	9.543
TOTAL	162.431	

Sumber: Data Pengunjung Taman Herbal Insani, 2023 & 2024

Mengacu pada informasi pada Tabel 1.1 yang telah ditampilkan sebelumnya, Taman Herbal Insani Depok telah dikunjungi oleh 162.431 orang selama periode dua tahun, yaitu tahun 2023 dan 2024. Angka ini menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap ide agrowisata yang ditawarkan sangat tinggi. Banyak pengunjung datang bersama keluarga atau sebagai bagian dari wisata edukasi untuk bersenang-senang dan belajar bersama. Antusiasme ini memberikan peluang besar bagi bisnis untuk terus meningkatkan layanan dan fasilitas yang disediakan guna menarik lebih banyak pengunjung.

Tindakan pemasaran dengan memprioritaskan pelanggan berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pembeli. Setiap perusahaan yang mengutamakan pelanggan telah menjadikan gagasan ini sebagai tujuan utamanya, karena pelanggan yang puas akan membentuk ikatan yang kuat dengan barang atau jasa yang mereka gunakan dan seringkali tetap setia pada perusahaan tersebut. (Karmila, & Barlian, 2023).

Menurut Nur Isnania dan Aris Budiono dalam (Maranisya, & Rahma, (2024), memastikan kepuasan pengunjung berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan mereka dengan baik. Ada tiga hal yang menentukan kepuasan pelanggan: biaya, kemungkinan untuk kembali, dan kesediaan untuk merekomendasikannya kepada orang lain.

Sementara itu, yang mendorong orang untuk berlibur disebut motivasi wisatawan. Ada berbagai alasan mengapa wisatawan ingin mengunjungi suatu tempat. Destinasi wisata bisa berupa taman hiburan yang dikelola untuk wisatawan, seluruh kota, atau bahkan suatu negara (Tamtomo, & Putra, 2020).

Salah satu hal yang membuat wisatawan ingin mengunjungi tempat yang sama lagi adalah motivasi. Saat memutuskan ke mana akan pergi, motivasi itu penting, dan juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan. Jika wisatawan termotivasi untuk menilai suatu lokasi berdasarkan pengalaman mereka di sana, dan mereka merasa puas, mereka akan memilih untuk kembali ke tempat itu. (Baaq, Fadila, dkk., 2022).

Memberikan layanan yang baik, cepat, dan terampil dapat memberikan dampak yang besar pada wisatawan. Hal ini membantu membangun reputasi yang solid bagi tempat tersebut di mata wisatawan domestik maupun mancanegara. Kualitas layanan yang diberikan dan seberapa baik layanan tersebut memenuhi kebutuhan pelanggan merupakan hal yang dimaksud dengan kualitas layanan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan. Pelanggan akan merasa puas dan lebih mungkin untuk menggunakan kembali produk atau layanan jika kualitas layanan yang mereka terima lebih tinggi daripada yang mereka harapkan. (Azzahra & Nainggolan, 2022).

Karena aspek dan tanda kualitas layanan dapat bervariasi tergantung pada orang-orang yang terlibat dalam layanan tersebut, layanan merupakan hal yang unik. Istilah "kualitas layanan" menggambarkan seberapa baik layanan memenuhi kebutuhan dan keinginan unik setiap pelanggan. Jelas dari penjelasan di atas bahwa layanan berkualitas tinggi sangat penting dan memiliki dampak yang besar. Produk tidak akan menarik bagi pelanggan jika layanannya tidak baik. (Kakiay, Lapien, & Tielung, 2022).

Meskipun jumlah pengunjung Taman Herbal Insani Depok terus meningkat setiap tahunnya, hal ini tidak serta-merta mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi dari para pengunjung. Fenomena ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara jumlah kunjungan yang tinggi dan optimalisasi layanan serta pengelolaan motivasi wisatawan selama kunjungan. Jumlah pengunjung yang besar belum tentu menjamin pengalaman yang memuaskan. Sementara berbagai studi ilmiah telah mengeksplorasi hubungan antara kepuasan, kualitas layanan, dan motivasi wisatawan, sebagian besar masih terfokus pada destinasi wisata konvensional seperti museum, taman hiburan, atau taman alam.

Menurut ulasan yang dikumpulkan dari Google Reviews, tampaknya sejumlah wisatawan telah menyatakan pengalaman positif setelah berkunjung ke Taman Herbal Insani Depok. Hal ini terlihat dari ulasan dan skor positif yang diberikan oleh wisatawan, yang pada dasarnya menunjukkan kepuasan mereka, baik dari segi motivasi/minat berkunjung maupun kualitas layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa Taman Herbal Insani mampu memberikan pengalaman rekreasi yang menyenangkan dan membangun persepsi positif di antara para pengunjungnya.

Seiring meningkatnya jumlah pengunjung, menjadi penting bagi peneliti untuk meneliti faktor-faktor yang membentuk tingkat kepuasan ini. Dalam kerangka ini, insentif pengunjung dan kualitas layanan yang diberikan oleh pengelola dianggap krusial dalam mendorong kepuasan. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk memastikan apakah motivasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengunjung, dan apakah kedua aspek ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengunjung Taman Herbal Insani Depok. **(Gambar Terlampir di Lampiran 9 Hal 87).**

Penelitian yang berfokus pada pariwisata yang berpusat pada pendidikan pertanian, seperti Taman Herbal Insani Depok, masih sangat jarang. Hal ini menggaris bawahi perlunya penelitian lebih lanjut untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan bertindak sebagai dasar untuk mengembangkan lokasi serupa di masa mendatang.

Dengan mempertimbangkan wacana sebelumnya, penulis telah mengidentifikasi dilema yang mendorong mereka untuk memilih subjek penelitian **"Pengaruh Motivasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Herbal Insani Depok"**. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk memastikan bagaimana motivasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Taman Herbal Insani Depok. Penelitian ini diharapkan dapat membekali para pengelola destinasi wisata dengan perspektif praktis untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengunjung, yang pada gilirannya akan mendorong perkembangan di bidang pariwisata, khususnya di Taman Herbal Insani Depok.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang diberikan diatas, dengan demikian rumusan masalah ini dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Taman Herbal Insani Depok?
2. Mengapa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Taman Herbal Insani Depok?
3. Bagaimana motivasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Taman Herbal Insani Depok?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang akan di lakukan adalah

- a. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Taman Herbal Insani Depok
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Taman Herbal Insani Depok
- c. Untuk mengetahui pengaruh motivasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Taman Herbal Insani Depok.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan atau manfaat penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Peneliti dapat menggunakan studi ini sebagai pintu gerbang untuk menggali lebih dalam bidang motivasi dan kualitas layanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan wisatawan, khususnya di lingkungan wisata alam seperti Taman Herbal Insani. Melalui upaya penelitian ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang tindakan konsumen, kecenderungan wisatawan, dan elemen penting yang membentuk derajat kepuasan

b. Bagi Perusahaan

Studi ini menyajikan administrator Taman Herbal Insani dengan perspektif yang menguntungkan mengenai besarnya motivasi dan kualitas layanan membentuk kesenangan wisatawan. Hasil studi dapat berfungsi sebagai landasan untuk menyusun cetak biru pemasaran yang unggul dan meningkatkan tolok ukur layanan yang diberikan

c. Bagi Akademisi

Studi ini memiliki potensi untuk secara signifikan meningkatkan basis pengetahuan bagi akademisi yang berfokus pada bidang pemasaran, pariwisata, dan manajemen. Temuan investigasi ini siap untuk memperkuat karya ilmiah saat ini yang mengeksplorasi interaksi yang melibatkan motivasi, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan dalam domain pariwisata .