

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia memiliki kekayaan sumber daya alam yang berpotensi besar sebagai daya tarik wisata. Kondisi tersebut menjadikan Indonesia sebagai salah satu destinasi wisata yang diminati oleh wisatawan domestik maupun mancanegara. Perkembangan sektor pariwisata juga terjadi di berbagai daerah, termasuk Kabupaten Semarang. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Semarang (2025), jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2024 mencapai 3.988.514 orang, meningkat sebesar 14,6 persen dibandingkan tahun sebelumnya. Kunjungan tersebut didominasi oleh wisatawan domestik sebanyak 3.986.208 orang, sedangkan wisatawan mancanegara tercatat sebanyak 2.306 orang. Tingginya angka kunjungan wisatawan sering digunakan sebagai indikator keberhasilan daerah dalam mengelola sektor pariwisata.

Pariwisata merupakan aktivitas yang ditawarkan kepada wisatawan untuk memberikan pengalaman dan menarik minat kunjungan. Daya tarik wisata menjadi faktor utama yang mendorong wisatawan untuk mengunjungi suatu destinasi. Selain itu, pengembangan destinasi wisata juga dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas, aksesibilitas, kualitas pelayanan, dan harga. Tingkat kepuasan wisatawan bergantung pada kesesuaian antara harapan dan pengalaman yang dirasakan selama berkunjung. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan adalah daya tarik, fasilitas, aksesibilitas, kualitas pelayanan dan harga

tiket yang telah diberikan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan wisatawan (Mulyati dan Masruri, 2019). Faktor-faktor tersebut harus diperhatikan oleh pengelola objek wisata untuk meningkatkan kepuasan wisatawan serta meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung.

Kabupaten Semarang merupakan salah satu daerah yang memiliki beranekaragam wisata yang dapat dikunjungi oleh para wisatawan. Wisata tersebut dapat berupa wisata alam, wisata buatan, maupun wisata budaya yang dapat dikembangkan. Salah satu pariwisata yang ada di Kabupaten Semarang yang menawarkan keindahan alam untuk dapat dikunjungi yaitu Hortimart Agro Center. Hortimart Agro Center yang berlokasi di Jalan Gatot Subroto No. 55, Kecamatan Bawen. Hortimart Agro Center merupakan destinasi agrowisata yang menawarkan pengalaman wisata berbasis pertanian dan edukasi, wisatawan dapat berkeliling kebun buah dan sayur seluas 20 hektar menggunakan kendaraan yang disediakan dan dipandu oleh petugas. Wisatawan juga dapat untuk memetik buah dan sayuran secara langsung. Konsep wisata yang menggabungkan unsur rekreasi dan edukasi tersebut menjadi potensi utama Hortimart Agro Center dalam menarik minat wisatawan, baik untuk kunjungan keluarga, rombongan edukasi, maupun wisatawan umum. Selain itu, tersedia berbagai fasilitas pendukung seperti Agro Mart untuk pembelian buah dan sayuran dari hasil budidaya Hortimart Agro Center, Agro Resto dan Green Resto untuk menikmati olahan buah dan sayuran, serta Agro Supply yang menyediakan media tanam dan bibit buah dan sayuran. Fasilitas umum lainnya meliputi toilet, area parkir, mushola, taman kelinci, kolam pemancingan, dan taman bermain anak-anak. Harga tiket

masuk ditetapkan sebesar Rp15.000 pada hari kerja dan Rp25.000 pada akhir pekan.

Meskipun Hortimart Agro Center memiliki fasilitas dan layanan yang cukup beragam, destinasi ini masih menghadapi tantangan berupa persaingan yang semakin ketat antar objek wisata buatan di Kabupaten Semarang. Berdasarkan data Satu Data Indonesia Kabupaten Semarang (2025), menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke Hortimart Agro Center terus mengalami peningkatan yaitu dari 25.678 wisatawan pada tahun 2022 menjadi 45.533 wisatawan pada tahun 2023 dan meningkat menjadi 82.647 wisatawan pada tahun 2024. Peningkatan tersebut menunjukkan perkembangan yang positif, namun distribusi kunjungan wisatawan antar destinasi wisata buatan di Kabupaten Semarang masih belum merata. Hal ini dapat dilihat berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Semarang (2025), yang mencatat bahwa beberapa destinasi wisata buatan seperti Dusun Semilir, Taman Bunga Celosia, dan Bukit Cinta, memiliki jumlah kunjungan yang jauh lebih tinggi dibandingkan Hortimart Agro Center. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun jumlah kunjungan wisatawan terus meningkat, Hortimart Agro Center belum sepenuhnya menjadi pilihan utama wisatawan dibandingkan dengan destinasi wisata buatan lainnya di Kabupaten Semarang.

Beberapa permasalahan masih ditemukan di Hortimart Agro Center, terutama pada aspek daya tarik wisata yang cenderung terbatas pada kegiatan berkeliling kebun dan wisata edukasi, sehingga variasi aktivitas yang ditawarkan belum memberikan pengalaman yang beragam bagi wisatawan. Selain itu juga

kegiatan petik buah tidak selalu dapat dilakukan akibat keterbatasan stok, sehingga pengalaman wisata yang diharapkan tidak sepenuhnya terpenuhi. Dari sisi fasilitas, beberapa sarana belum optimal dalam menunjang kenyamanan pengunjung, seperti keterbatasan area parkir kendaraan roda dua pada saat kunjungan ramai serta belum tersedianya pelindung atap pada taman kelinci dan taman bermain anak yang memengaruhi kenyamanan dan lama kunjungan wisatawan. Permasalahan juga terdapat pada aspek harga, khususnya harga buah dan sayuran di Agro Store yang dinilai relatif lebih tinggi oleh sebagian wisatawan. Pilihan menu di Agro Resto masih terbatas. Kualitas pelayanan juga belum optimal, ditunjukkan oleh keterbatasan jumlah kendaraan mobil wisata yang menyebabkan waktu tunggu cukup lama serta kurang sigapnya sebagian karyawan dalam memberikan informasi kepada wisatawan. Selain itu, aksesibilitas masih perlu diperbaiki karena papan penunjuk lokasi kurang terlihat, dan produk souvenir belum diperkenalkan secara maksimal sehingga potensinya sebagai daya tarik tambahan belum dimanfaatkan secara optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa meskipun Hortimart Agro Center mengalami peningkatan jumlah kunjungan wisatawan setiap tahunnya, destinasi ini masih menghadapi berbagai permasalahan yang memengaruhi kepuasan wisatawan. Permasalahan tersebut berkaitan dengan daya tarik wisata, ketersediaan dan kenyamanan fasilitas, kualitas pelayanan, aksesibilitas, serta kesesuaian harga yang dirasakan oleh wisatawan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi yang dimiliki Hortimart Agro Center dengan pengalaman wisata yang dirasakan oleh pengunjung. Oleh karena

itu, diperlukan penelitian yang mengkaji secara empiris pengaruh daya tarik wisata, fasilitas, aksesibilitas, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan wisatawan di Hortimart Agro Center sebagai dasar dalam merumuskan strategi pengelolaan dan pengembangan destinasi wisata yang berkelanjutan dan berdaya saing.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh daya tarik, fasilitas, aksesibilitas, pelayanan dan harga terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung di Hortimart Agro Center.

1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diberikan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis, menerapkan ilmu yang didapat di bangku kuliah dan menambah wawasan penulis mengenai pengaruh daya tarik, aksesibilitas dan fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung di Hortimart Agro Center.
2. Bagi Perusahaan Hortimart Agro Center, penelitian ini diharapkan dapat membantu mengetahui kepuasan wisatawan serta dapat menjadi bahan masukan untuk perusahaan.