

PERSEPSI DAN KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KOMUNIKASI DESTINASI: STUDI KASUS AGROWISATA TEH WONOSARI DAN DELTA FISHING

Roisatun Nadhiroh

Program Studi Ilmu Komunikasi,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
roisaa.na@gmail.com;

Yashinta Nur Aulia

Program Studi Ilmu Komunikasi,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
nur.yashinta17@gmail.com;

Mohammad Insan Romadhan

Program Studi Ilmu Komunikasi,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
insanromadhan@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Kepuasan pengunjung terhadap destinasi wisata merupakan salah satu cara agar bisa menaikkan dan memperbaiki citra reputasi wisata. Hal ini menjadi tujuan persepsi antara pengunjung agrowisata wonosari dan delta fishing. penelitian terhadap tingkat kepuasan pengunjung atau wisatawan pada kedua destinasi ini menunjukkan hal yang cukup signifikan. Dimana kedua lokasi ini dipilih karena memiliki karakteristik yang berbeda pada atraksi wisata di wilayah Jawa Timur. Komunikasi destinasi yang digunakan mencakup berbagai aspek seperti penyampaian informasi, daya tarik visual dan juga promosi media digital. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan deskripsi kualitatif yaitu melalui observasi tempat, wawancara pengunjung, serta dokumentasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh dua peneliti menunjukkan hasil yang positif diantara kedua lokasi tersebut. Dari wisata kebun teh wonosari menunjukkan bahwa pengunjung memberikan persepsi yang positif karena lebih nyaman bisa berwisata sambil beredukasi tentang kebun teh, banyak aktivitas wisata seperti mendaki ke bukit kuneer dan juga banyak spot foto yang cukup instagramable sedangkan pada destinasi wisata delta fishing sidoarjo pengunjung cenderung lebih memberikan persepsi tentang lingkungan dan suasana delta fishing cukup asri, pengelolaan ikan dan perawatannya yang cukup baik serta terjangkau harga tiket masuk. Temuan yang dilakukan oleh kedua peneliti ini diharapkan bisa membantu dan menjadi masukan bagi pengelola dan juga meningkatkan strategi komunikasi destinasi wisata di Jawa Timur.

Kata kunci: *Persepsi, kepuasan pengunjung, kebun teh wonosari, delta fishing*

ABSTRACT

Visitor satisfaction with tourist destinations is one way to improve and repair the image of tourism reputation. This is the goal of perception between visitors to Wonosari agrotourism and Delta Fishing. Research on the level of visitor or tourist satisfaction at these two destinations shows quite significant things. Where these two locations were chosen because they have different characteristics in tourist attractions in the East Java region. Destination communication used includes various aspects such as conveying information, visual appeal and also digital promotional media. The research method used in this study uses qualitative descriptions, namely through observation sites, visitor interviews, and documentation. The results of research conducted by two researchers showed positive results between the two locations. From the Wonosari tea garden tour, it shows that visitors give a positive perception because it is more comfortable to be able to travel while educating about tea gardens, many tourist activities such as climbing to Kuneer Hill and also many photo spots that are quite instagrammable, while at the Sidoarjo Delta Fishing tourist destination, visitors tend to give a more perception of the environment and atmosphere of Delta Fishing is quite beautiful, fish management and maintenance are quite good and the price of entrance tickets is affordable. The findings made by the second researcher are expected to help and provide input for managers and also improve communication strategies for tourist destinations in East Java.

Keywords: *perception, visitor satisfaction, wonosari tea plantation, delta fishing*

A. PENDAHULUAN

Pariwisata tidak hanya menjadi suatu sarana rekreasi penghilang penat dari rutinitas sehari - hari, melainkan juga menjadi momen penting untuk merekatkan hubungan dengan keluarga. Tertulis dalam Undang - Undang RI nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataan, Pariwisata merupakan kegiatan perjalanan yang dilakukan baik seseorang ataupun sekelompok orang menuju destinasi wisata tertentu (Ismayanti, 2020). Adapun berbagai destinasi wisata seperti pantai, pegunungan, agrowisata hingga atraksi wisata yang tidak pernah sepi pengunjung. Selain menyuguhkan pemandangan yang indah, pariwisata alam justru membuka kesempatan bagi para pengunjung untuk menikmati kegiatan fisik seperti tracking. Selain pariwisata alam, adapun jenis pariwisata lainnya seperti wisata budaya, wisata maritim atau bahari, wisata pertanian, wisata konvensi, wisata buru, hingga wisata ziarah (Wirawan & Octaviany, 2022).

Untuk menarik minat pengunjung, manajemen destinasi wisata perlu melakukan strategi pemasaran yang tepat dalam mempromosikan jasa wisata serta keunggulan dan kualitas yang ada di wisata tersebut. Sehingga para pengunjung akan tertarik untuk mengunjungi wisata itu lagi karena akan puas akan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak manajemen wisata.

Wisata Delta Fishing di Desa Prasung Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo adalah salah satu destinasi wisata yang menarik pengunjung atas atraksi buatan nya yaitu pemancingan ikan tak hanya pemancingan yang disediakan namun atraksi wisata buatan lainya juga tersedia seperti permainan anak-anak dan

kolam renang. Dari atraksi buatan yang disediakan ini cukup menarik para pengunjung namun, perlu juga mempertahankan pengunjung yang sudah ada agar pengunjung sering melakukan kunjungannya ke destinasi wisata ini. Upaya untuk mempertahankan pelanggan dilakukan agar dapat memastikan bahwa produk atau jasa memenuhi harapan pengunjung sehingga jumlah kunjungan selalu meningkat.

Selain itu Indonesia sebagai negara agraris yang memiliki kekayaan alam dan keanekaragaman hayati, serta budaya yang sangat beragam memiliki potensi besar dalam mengembangkan sektor pariwisata, khususnya agrowisata. Objek wisata agro tidak hanya terbatas kepada objek dengan skala hamparan yang luas seperti yang dimiliki oleh areal perkebunan, tetapi juga skala kecil yang karena keunikannya dapat menjadi objek wisata yang menarik.

Saat ini, daerah-daerah yang memiliki potensi alam yang baik mulai dikembangkan menjadi kawasan agrowisata. Salah satunya adalah kabupaten Malang, Jawa Timur yang terkenal dengan hawanya yang dingin dan sejuk, mendukung pertumbuhan bunga dan tanaman. Kondisi iklim yang mendukung ini dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan sektor pariwisata, terutama wisata agro.

Salah satu wisata agro yang cukup terkenal adalah Wisata Agro Wonosari (WAW) yang terletak di Kecamatan Singosari. Agrowisata ini didirikan sejak tahun 1994 dalam rangka diversifikasi usaha yang dilakukan Kebun Teh Wonosari yang masih berada dalam naungan PT. Perkebunan Nusantara XII (Persero). Wisata Agro Wonosari merupakan satu-satunya wisata agro dengan nuansa kebun teh yang alami. Fasilitas Touring Kebun dan Pabrik Teh Wonosari merupakan salah satu fasilitas utama yang ditawarkan Wisata Agro Wonosari.

Persaingan yang semakin kompetitif antar agrowisata di wilayah Malang membuat kebutuhan dan kepuasan konsumen haruslah diwujudkan dalam bentuk pelayanan jasa. Perwujudan kepuasan konsumen dalam pelayanan merupakan kesesuaian antara harapan konsumen dan pelayanan yang diberikan. Seperti yang diungkapkan oleh Yusnaningpuri (2008), bahwa kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama perusahaan, sehingga kini menjadi salah satu penentu suksesnya pemasaran.

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, perusahaan dapat mengacu pada dimensi kualitas jasa. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2002), terdapat lima dimensi utama yaitu keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dimensi kualitas jasa apa saja yang dianggap paling penting oleh konsumen sehingga dapat dijadikan dasar dalam memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pengunjung. Dari dua destinasi wisata di Jawa Timur tersebut, terdapat komparansi yang cukup signifikan dalam jenis atraksi wisata serta pendekatan pelayanan terhadap pengunjung.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskripsi kualitatif. Penelitian kualitatif deskriptif merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan untuk

mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena, kegiatan sosial baik secara individu maupun berkelompok (N.S, 2011).

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh hasil persepsi dan kepuasan pengunjung pada wisata kebun Teh Wonosari dan Delta Fishing Sidoarjo. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dengan cara observasi langsung ke lokasi penelitian yang meliputi wawancara mendalam bersama pengunjung serta pengelola wisata Agrowisata Teh Wonosari dan Delta Fishing Sidoarjo. Data primer lainnya diperoleh dari hasil dokumentasi di lapangan berupa foto tempat wisata.

M. Sobry Sutikno, Prosmala hadi (2020) Saputra Penelitian kualitatif sebagai salah satu metodologi dalam penelitian belum memiliki definisi yang baku dan disepakati penggunaannya secara umum. Kendati demikian, definisinya dapat disimpulkan lebih komprehensif-integratif melalui penelusuran definisi-definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli, sehingga membentuk sebuah definisi yang utuh.

Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi Penulis memahami bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis, semakin dalam analisis maka semakin berkualitas hasil penelitian.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Agrowisata Teh Wonosari dan Delta Fishing Sidoarjo.

Agrowisata Teh Wonosari tercipta dari pengelola PTPN XII yang melihat bahwa ada peluang perkebunan teh wonosari untuk menjadikan destinasi wisata alam pilihan masyarakat. Berawal dari beberapa wisatawan yang mampir dan mengambil gambar di kawasan perkebunan teh wonosari. Tercetuslah ide untuk membuat destinasi yang interaktif dan informatif bagi para wisatawan lokal maupun internasional.

Delta Fishing Sidoarjo merupakan destinasi wisata yang berkonsep pemancingan dengan pemandangan alami pepohonan asri. Destinasi ini sangat cocok dikunjungi bersama keluarga.

Kedua destinasi ini menawarkan berbagai atraksi yang menarik perhatian pengunjung, antara lain:

Atraksi alam

Para pengunjung dapat melihat keindahan hamparan perkebunan teh dan pemandangan Gunung Arjuno, karena letaknya yang berada di lereng gunung. Tak Hanya itu, pengunjung berkesempatan untuk berinteraksi secara langsung dengan beberapa satwa yang ada di kawasan destinasi ini.



Gambar 1: atraksi alam Agrowista Teh Wonosari

Sumber: *Hasil observasi peneliti*

Untuk wisata Delta Fishing Sidoarjo memiliki atraksi alam seperti pepohonan kelapa yang asri, yang membuat para wisatawan menjadi lebih nyaman pada saat memancing. Juga terdapat aliran anak sungai yang membentang di arena permainan sepeda air.



Gambar 2: atraksi alam delta fishing

Sumber: *Hasil observasi peneliti*

Atraksi buatan

Destinasi ini menyediakan berbagai pilihan terkait atraksi buatan, beberapa diantaranya meliputi pabrik teh, penginapan/villa, kolam renang, wahana bermain, bukit kuneer, dan kereta kelinci. Pabrik teh menjadi salah satu atraksi edukatif bagi pengunjung yang ingin memahami proses pengolahan teh secara langsung.



Gambar 3: atraksi buatan Agrowisata Teh Wonosari

Sumber: *Hasil observasi peneliti*

Atraksi buatan berupa atraksi hiburan, mencakup berbagai wahana permainan yang dapat diakses wisatawan dari berbagai usia dengan harga tiket yang relatif terjangkau, seperti kereta kelinci dimana wisatawan dapat mengelilingi kawasan perkebunan tanpa perlu jalan kaki. Wisata yang menguji adrenalin seperti permainan ATV dan berkuda juga menjadi pilihan. Wisatawan yang hendak menginap di kawasan ini, dipermudah dengan adanya penginapan hotel dan villa.

Destinasi Wisata Delta fishing Sidoarjo menyuguhkan atraksi buatan yang cukup banyak dan menarik, mulai dari kolam renang yang harga tiketnya cukup terjangkau mulai dari Rp5.000, dan ada kolam pancing yang luas dan banyak, berisi berbagai ikan tawar mulai dari gurame, bawal, patin. Tak hanya itu pengunjung juga bisa langsung mengelolanya di restoran yang tersedia menjadi makanan siap santap, dan gazebo yang digunakan para pengunjung memancing istirahat dan bersantai, adapun atraksi buatan lainnya yaitu permainan anak-anak seperti bianglala mini yang cocok untuk anak usia 5 tahun. Spot foto juga menjadi salah satu atraksi buatan yang tak kalah ketinggalan karena iconic dengan tulisan “Delta Fishing” yang terdapat pada jembatan di atas kolam pancing ikan.



Gambar 4: Atraksi buatan Delta Fishing
Sumber: Hasil observasi peneliti

Atraksi sosial

Atraksi sosial dalam destinasi Agrowisata Teh Wonosari yaitu adanya kegiatan melepaskan lampion bersama di malam tahun baru bersama pengunjung serta masyarakat sekitar.

Karakteristik

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menuliskan karakteristik pada dua destinasi sebagai berikut:

Karakteristik Wisatawan Kebun Teh Wonosari merupakan wisatawan yang berasal dari wisatawan lokal hingga turis dari mancanegara. Wisatawan lokal yang didominasi dari masyarakat Jawa Timur, merasa bahwa destinasi ini cocok untuk melepas penat dari kesibukan sehari – hari. Terlebih lokasi destinasi ini yang berada di dataran tinggi, menjadikan alasan utama bagi para wisatawan menikmati akhir pekan dengan suasana yang sejuk dan asri.

Karakteristik Wisatawan Delta Fishing mayoritas rata-rata warga lokal berasal dari Sidoarjo dan sekitarnya yang memiliki kegemaran memancing dan menyukai makanan jenis ikan tawar yang diolah langsung dari hasil penangkapan, Wisatawan cenderung memiliki minat pada wisata keluarga dan kegiatan santai. Mereka mencari hiburan seperti memancing, dan berenang. Cenderung memilih tempat wisata dengan harga terjangkau dan memiliki fasilitas yang cocok untuk anak-anak, karena selain bisa memancing anak-anak juga bisa bermain dengan berbagai fasilitas permainan yang telah tersedia. Wisatawan datang biasanya bersama rombongan keluarga. Wisatawan cenderung remain ketika akhir pekan atau libur Panjang.

Hasil Observasi

Hasil Observasi pada studi kasus Agrowisata Teh Wonosari dan Delta Fishing menunjukkan bahwa terdapat 3 atraksi pada 2 destinasi yang berbeda, Agrowisata Kebun Teh Wonosari lebih banyak memiliki atraksi alam karena wisata ini menyuguhkan hamparan luas kebun teh dan pemandangan lereng Gunung Arjuno. Bukit Kuneer menjadi salah satu tempat spot foto yang favorite bagi para wisatawan yang berkunjung, untuk bisa sampai ke bukit.

Sedangkan pada destinasi Wisata Delta Fishing Sidoarjo lebih banyak menyediakan atraksi buatan karena Destinasi ini memberikan konsep yang cocok untuk keluarga dengan memadukan rekreasi, edukasi, dan kuliner dalam satu lokasi yang luas dan nyaman. Daya tarik utama Delta Fishing adalah kolam memancing yang luas, sangat disukai oleh pengunjung yang ingin merasakan suasana santai sambil memancing. Di dekat kolam, ada berbagai fasilitas seperti gazebo untuk beristirahat, restoran, dan tempat bermain anak. Selain itu, tersedia juga fasilitas outbond dan berbagai wahana permainan seperti flying fox, sepeda air, serta kolam renang yang cocok untuk anak-anak, hal ini menambah pengalaman belajar dan kesenangan bagi pengunjung dari berbagai usia. Kenyamanan lingkungan terjaga dengan baik.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pengunjung berasal dari berbagai kalangan terutama keluarga dan rombongan sekolah yang menggunakan area ini untuk kegiatan belajar luar kelas atau pertemuan. Suasana di Delta Fishing sangat asri dengan banyak pohon rindang, dan penataannya yang teratur memudahkan pengunjung untuk menjelajahi berbagai spot yang ada.

Hasil Wawancara

Hasil wawancara dari 5 narasumber atau informan di kedua destinasi, diperoleh gambaran yang cukup beragam namun memberikan kesimpulan yang menarik. Pada Agrowisata Teh Wonosari, sebagian besar pengunjung memberikan persepsi bahwa daya tarik utama wisata ini adalah atraksi alam yang sejuk dengan pemandangan hamparan perkebunan teh yang luas. Mereka tertarik akan ketersediaan spot foto yang menarik dengan pemandangan yang berbeda dari tempat wisata lainnya.

Namun ada satu informan yang merasa bahwa destinasi ini memiliki kekurangan dalam fasilitas serta petunjuk arah menuju atraksi buatan. Hasil observasi mendalam bersama informan menunjukkan secara umum para pengunjung merasa puas akan destinasi wisata ini, namun perlu untuk

meningkatkan fasilitas guna menunjang kenyamanan para wisatawan dan bisa bersaing dengan wisata lainnya.

Sementara di destinasi wisata Delta Fishing Sidoarjo pengunjung memberikan persepsi yang positif terhadap destinasi ini. Sebagian besar pengunjung cukup puas karena wisata ini cocok untuk berbagai kalangan, dan pengunjung juga biasanya datang bersama keluarga atau rombongan outbond sekolah. Salah satunya adalah seorang pengunjung berasal dari Sidoarjo menyampaikan bahwa ia merasa puas bisa berkunjung ke Delta Fishing karena bisa merasakan suasana alami dengan pepohonan rindang dan fasilitas pemancingan yang memberikan hiburan bagi semua anggota keluarga. Ia juga menilai harga tiket masuk cukup terjangkau dan tersedia banyak fasilitas.

Adapun pengunjung lainnya seseorang yang memiliki kegemaran memancing datang bersama keluarganya ia menilai wisata delta fishing sangat cocok untuk dikunjungi karena baginya tak hanya menyediakan berbagai jenis kolam pancing ikan tetapi juga menyediakan fasilitas yang edukatif bagi anak-anak untuk outbond, Namun, ia juga menyarankan agar kebersihan kamar mandi dan tempat sampah lebih diperhatikan karena masih ditemukan beberapa area yang kurang bersih.

Untuk pelayanan para pengunjung cukup merasa puas dengan keramahan nya, mereka terbantu atas jawaban yang diberikan oleh para pengelola destinasi. Akan tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu perlunya diberikan papan petunjuk arah agar memudahkan para pengunjung untuk mengakses jalan.

Secara keseluruhan wawancara yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan banyaknya persepsi yang positif pada kedua destinasi tersebut karena suasana yang nyaman, tersedia banyak fasilitas, dan harga yang relative terjangkau Tingkat kepuasan mereka termasuk tinggi, meskipun masih ada beberapa aspek teknis yang diharapkan dapat ditingkatkan oleh pengelola agar pengalaman berwisata menjadi lebih optimal dan menyenangkan.

E. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi dan kepuasan pengunjung terhadap komunikasi destinasi pada studi kasus Agrowisata Teh Wonosari dan Delta Fishing, dapat disimpulkan bahwa kedua destinasi memiliki daya tarik dan keunggulan masing-masing dalam menyampaikan informasi dan membangun pengalaman wisata yang menyenangkan. Terlepas dari kekurangan dari kedua destinasi ini yang menjadi perhatian bagi para pengelola destinasi wisata. Hal yang perlu dicatat adalah bahwa komunikasi yang baik sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengunjung dan memperkuat citra destinasi. Mengelola informasi dengan lebih baik, seperti memberikan petunjuk yang jelas, meningkatkan interaksi di platform digital, serta memanfaatkan media sosial dengan optimal, akan sangat bermanfaat untuk memperkaya pengalaman para wisatawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abnur, A., Mustika, A., & Amalia, E. (2023). Komparasi Efektifitas Strategi Pemasaran Desa Wisata Kampung Terih Batam Dan Desa Wisata Ekang Anculai Bintan. *Jurnal Mekar*, 2(1), 21-27.
- Andriani, D.R., Irianti, A.A., (2012) ANALISIS DIMENSI KUALITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DAN PERILAKU PURNA PENGGUNAAN FASILITAS TOURING KEBUN PABRIK THE WONOSARI WISATA AGRO WONOSARI MALANG *SEPA* : Vol. 8 No.2, 83 – 91.
- Ismayanti, M. (2020). *Dasar-Dasar Pariwisata Sebuah Pengantar*.
- Mukhlisah, R., Maniza, E. D., & Alamri, A. R. (2023). KOMPARASI PEMBANGUNAN POTENSI WISATA DI DESA PEMANGKAT DAN DESA TANJUNG KALIMANTAN BARAT. *Sabbhata Yatra: Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 4(1), 14-22.
- Sarifudin, R., Zulfamanna., Kustati, M., & Sepriyanti N. (2023). Penelitian Kualitatif *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 9680-9694.
- Sugiyono (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta, Bandung.
- Wirawan, P. E., & Octaviany, V. (2022). *Pengantar Pariwisata*. Nilacakra