I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang berupaya dalam peningkatan pembangunan di bidang pertanian. Hal ini dapat terlihat dari banyak daerah yang menjadi pusat aktivitas dan pertumbuhan penduduk, salah satunya kawasan konsumsi jasa dalam bentuk komoditas wisata pertanian Naila et al, (2022). Wisata pertanian yang ada membawa keuntungan untuk perekonomian di sekitar wilayah wisata. Ada berbagai keuntungan yang dapat diraih, yaitu terbukanya lapangan pekerjaan, peningkatan kesejahteraan masyarakat di sekitar destinasi pariwisata, meningkatkan nilai suatu wilayah geografis, termasuk yang miskin akan sumber daya ekonomi.

Wisata di bidang pertanian atau agrowisata merupakan suatu bisnis yang dilakukan oleh para petani yang bekerja di sektor pertanian dalam upaya menciptakan kesenangan dan edukasi para pengunjung. Di dalam Agrowisata terdapat persiapan lahan, pemeliharaan, pemanenan, pengolahan hasil panen sampai dalam bentuk siap dipasarkan dengan tujuan untuk memperluas pengetahuan, pengalaman rekreasi dan hubungan usaha di bidang pertanian serta dapat meningkatkan nilai tambah kegiatan pertanian dan kesejahteraan masyarakat sekitarnya (Harwadi, 2022).

Kabupaten Jember merupakan salah satu daerah di Jawa Timur memiliki beberapa agrowisata yang berpotensi untuk dikembangkan. Agrowisata yang ada di Kota Jember salah satunya adalah agrowisata kampung durian merupakan tempat wisata terbuka yang ada ditengah-tengah perhutanan. Terdapat buah durian yang menjadi ikon, serta beberapa spot lain seperti pemandangan yang masih asir, *camping ground*, resto joglo/gazebo, *playground*, aliran air sungai sebagai tempat berenang dan lain sebagainya. Kampung Durian di Jember memang menjadi salah satu tujuan wisata yang menarik bagi pecinta durian. Lokasinya yang awalnya merupakan lahan pertanian durian kemudian diubah menjadi objek wisata merupakan contoh bagus dari pemanfaatan sumber daya lokal untuk tujuan pariwisata.

Partisipasi Lembaga Masyarakat Desa Hutan (LMDH) setempat juga menunjukkan adanya kerjasama, kerjasama antara pemerintah, masyarakat, dan

sektor swasta dalam mengelola dan mengembangkan destinasi pariwisata ini. Selain menawarkan pengalaman berwisata yang menarik, kampung durian juga memberikan dampak positif ekonomi bagi masyarakat setempat, terutama sebagai daerah penghasil durian di Jember (Putri & Yusuf, 2024).

Penelitian menurut Putri & Yusuf, (2024) menyebutkan bahwa produk unggulan berupa durian berkualitas tinggi menjadi kekuatan utama. Terutama akses jalan yang belum memadai menjadi hambatan utama bagi kenyamanan pengunjung dan distribusi durian, didesa lain di Jember juga mengembangkan agrowisata durian sehingga kampung durian harus memiliki keunikan dan strategi pemasaran yang efektif agar tetap menarik. Produk unggulan dari agrowisata ini yaitu durian lokalnya yang berkualitas menjadi daya tarik utama bagi wisatawan dan konsumen luar daerah.

Agrowisata kampung durian terletak di Desa Pakis, Kecamatan Panti, Kabupaten Jember. Untuk mencapai tempat ini, pengunjung harus menempuh perjalanan sekitar ±15 km dari pusat kota Jember, dengan waktu tempuh sekitar 30-40 menit. Jumlah wisatawan meningkat saat hari libur, dengan mayoritas pengunjung berasal dari kalangan pelajar dan juga mahasiswa. banyak juga orang dewasa serta keluarga yang datang berkunjung. Jika fasilitas yang ada di agrowisata berhasil memenuhi keinginan konsumen, maka dapat berpotensi mendatangkan konsumen. pada masa sekarang informasi dapat tersebar dengan cepat, pengunjung atau konsumen dapat dengan mudah mendokumentasikan dan menyebarkan segala aktifitas yang dilakukan di agrowisata. Kualitas pelayanan jasa dengan fasilitas yang dinilai baik, dapat memberikan rasa puas pada pelanggan (*customer satisfaction*) merupakan hal utama dalam memenangkan pasar (Supranto, 2017).

Keberadaan agrowisata kampung durian perlu dianalisis lebih lanjut terkait *customer satisfaction* agar menjadi dasar pengelola untuk meningkatkan kualitas layanan agrowisata kampung durian, sehingga menarik lebih banyak wisatawan. Perlu diperlukan strategi pemasaran yang tepat, agar menekankan pengalaman positif pengunjung akan meningkatkan kunjungan ulang dan memperkuat citra destinasi, sehingga mendukung keberlanjutan usaha.

Strategi pemasaran yaitu memilih dan menganalisa pasar sasaran yang merupakan suatu kelompok orang yang ingin dicapai oleh Agrowisata Kampung Durian dan menciptakan suatu bauran pemasaran yang cocok dan dapat memuaskan

pasar atau calon wisatawan. Menurut Kurtz, (2016), pengaruh strategi pemasaran adalah seluruh program perusahaan yang dirancang dalam menentukan target pasar dan memuaskan konsumen dengan membangun kombinasi elemen dari *marketing mix*, produk, distribusi, promosi, dan harga akan mempengaruhi naik turunnya penjualan. Berdasarkan penjelasan di atas menunjukkan bahwasanya agrowisata kampung durian memiliki potensi sumber daya alam bernuansa perkebunan dan keasrian alam yang hijau yang harus dikembangkan berdasarkan kepuasan wisatawan yang berkunjung. Potensi sumber daya yang melimpah di kawasan sekitar wisata kampung durian menjadi destinasi wisata dengan pengelolaan yang terstruktur sehingga bisa menarik wisatawan bakal berkunjung. Sehingga adanya fenomena ini menarik peneliti untuk menggali permasalahan tersebut lebih dalam dan mengkaji lebih jauh terkait. "Analisis Kepuasan Konsumen Dan Strategi Pemasaran Agrowisata Kampung Durian Kecamatan Panti Kabupaten Jember".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diketahui rumusan masalah yang peneliti ambil dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat layanan dan kepentingan fasilitas Agrowisata terhadap kepuasan konsumen di Agrowisata Kampung Durian di Kecamatan Panti Kabupaten Jember?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pengembangan Agrowisata Kampung Durian di Kecamatan Panti Kabupaten Jember?
3. Bagaimana strategi pemasaran Agrowisata Kampung Durian di Kecamatan Panti Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat layanan dan kepentingan fasilitas Agrowisata terhadap kepuasan konsumen di Agrowisata Kampung Durian di Kecamatan Panti Kabupaten Jember.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan konsumen terhadap pengembangan, serta memberikan kontribusi yang nyata dalam pengembangan Agrowisata Kampung Durian di Kecamatan Panti Kabupaten Jember di masa mendatang

3. Merumuskan strategi pemasaran Agrowisata Kampung Durian di Kecamatan Panti Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti dan peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di kepuasan konsumen dan strategi pemasaran dalam sektor agrowisata. Temuan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik pada topik serupa.
2. Bagi pengelola agrowisata, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dalam mengembangkan agrowisata kampung durian, terutama dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya tarik wisata berdasarkan kepuasan konsumen.
3. Bagi pedagang dan pelaku usaha, penelitian ini dapat menjadi dasar untuk memahami kebutuhan dan keinginan pengunjung, sehingga mereka dapat menyesuaikan strategi usaha dan produk yang ditawarkan demi meningkatkan pendapatan.