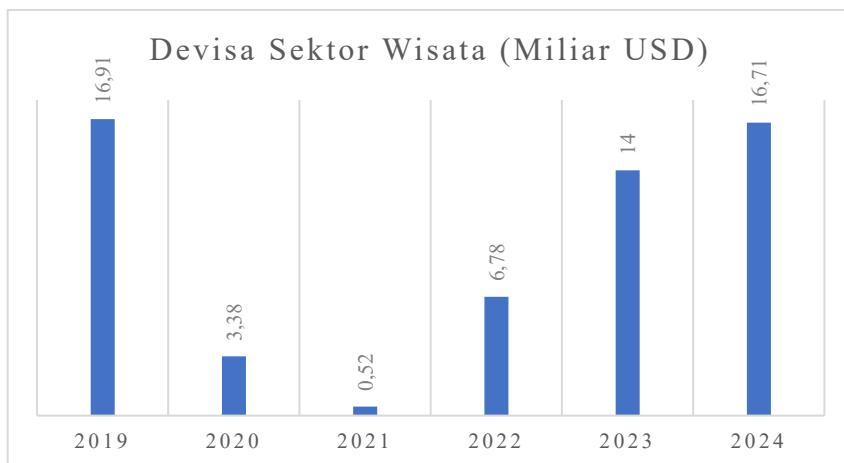


I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor andalan pemerintah untuk memperoleh devisa dari penghasilan non-migas. Sumbangan pariwisata bagi pembangunan nasional tidak hanya dalam bentuk devisa bagi negara namun juga mempunyai peran strategis dalam pembangunan nasional seperti memperluas lapangan usaha, memperluas lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat dan pemerintah, mendorong pelestarian dan pengembangan budaya bangsa, memperluas wawasan nusantara, mendorong perkembangan daerah, mendorong pelestarian lingkungan hidup, serta menumbuhkan rasa cinta tanah air (Wibowo *et al.*, 2017).

Peran pariwisata sangat besar bagi Indonesia, selain berperan dalam pertumbuhan ekonomi, sektor pariwisata juga menjadi salah satu kontributor dalam perolehan devisa negara. Terlihat dari tren kenaikan nilai devisa sektor pariwisata yang mengalami kenaikan pesat dari masa pandemi hingga tahun 2024 yang mencapai US\$16,71 miliar, data tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.1 dibawah.



Gambar 1.1 Devisa Sektor Wisata di Indonesia
Sumber : Badan Pusat Statistik (2024).

Menurut Kemenparekraf, (2025) para ahli memprediksi bahwa tren pariwisata di Indonesia ke depan akan didominasi oleh *eco-tourism* dan *health and wellness tourism*. *Eco-tourism* atau wisata ramah lingkungan sebesar 46,15% juga masih menjadi tren yang relevan diperkirakan akan terus meningkat seiring dengan tumbuhnya kesadaran masyarakat terhadap keberlanjutan lingkungan, sementara itu 56,41% yang merupakan *health and wellness tourism* juga mengalami pertumbuhan pesat, didorong oleh meningkatnya minat wisatawan terhadap kesehatan fisik dan mental. Selain itu, kesadaran akan isu lingkungan juga mendorong wisatawan untuk memilih destinasi agrowisata yang berkelanjutan, memperkuat posisi *eco-tourism* dan *health and wellness tourism* sebagai tren utama dalam perkembangan industri pariwisata di Indonesia.

Sejalan dengan hal tersebut, Rai dan Subrata, (2022) menyatakan bahwa kekayaan alam dan keanekaragaman hayati Indonesia telah menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk menjaga lingkungan. Kesadaran ini pada akhirnya mendorong minat berwisata di sektor pertanian, atau agrowisata, yang tidak hanya menawarkan rekreasi, tetapi juga memberikan pengalaman, wawasan, dan pembelajaran baru bagi wisatawan tentang dunia pertanian. Dengan potensi alam yang melimpah dan budaya yang beragam, Indonesia memiliki peluang besar untuk terus mengembangkan sektor pariwisata berbasis keberlanjutan, termasuk agrowisata, sebagai bagian penting dari ekosistem pariwisata nasional.



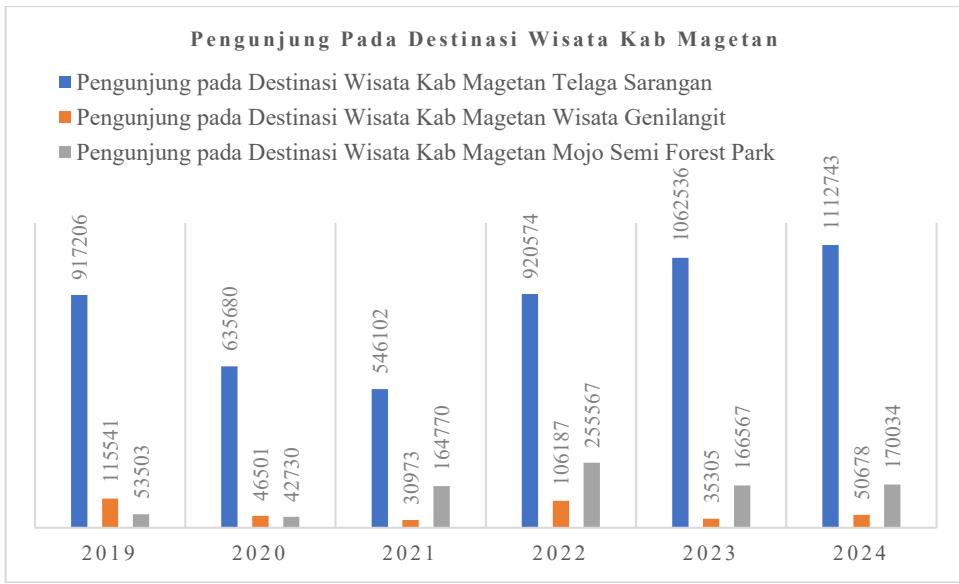
Gambar 1.2 Jumlah Kunjungan Wisatawan di Indonesia

Sumber : Badan Pusat Statistik (2024).

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (2024) di Jawa Timur pada Gambar 1.2 diatas tercatat jumlah wisatawan nusantara sebesar 218.882.768 kunjungan, angka tersebut sebesar dengan 20,06% dari 1.021.084.031 total jumlah kunjungan wisatawan nusantara secara nasional, capaian tersebut mencerminkan tingginya daya tarik Jawa Timur sebagai destinasi wisata domestik, sekaligus menunjukkan besarnya potensi provinsi ini untuk terus berkembang menjadi pusat pertumbuhan pariwisata di masa mendatang.

Salah satu daerah penyanga yang turut berkontribusi dalam geliat pariwisata di Jawa Timur adalah Kabupaten Magetan. Terletak di wilayah barat provinsi, Magetan dikenal memiliki kekayaan alam yang memukau, mulai dari lanskap pegunungan hingga potensi agrowisata dan ekowisata yang menjanjikan. Dalam kurun waktu lima tahun terakhir, perkembangan sektor pariwisata di Magetan menunjukkan dinamika yang cukup signifikan. Selama tahun 2020 dan 2021, aktivitas pariwisata mengalami penurunan drastis akibat pandemi COVID-

19 dan berbagai kebijakan pembatasan sosial. Namun, mulai tahun 2022, pariwisata Magetan mulai menunjukkan tanda-tanda pemulihan.



Gambar 1.3 Pengunjung Destinasi Wisata Kab Magetan

Sumber : Badan Pusat Statistik (2024).

Salah satu indikatornya adalah jumlah kunjungan wisatawan ke destinasi unggulan seperti Mojosemi Forest Park, yang terus meningkat seiring dengan membaiknya kondisi sosial dan ekonomi masyarakat. Pada tahun 2023, geliat pariwisata semakin terasa dengan total kunjungan wisatawan di Kabupaten Magetan mencapai 2.745.182 orang. Angka ini menandai pencapaian yang cukup tinggi pasca pandemi. Namun, pada tahun 2024, tercatat sedikit penurunan menjadi 2.715.298 kunjungan, atau berkurang sekitar 29.884 orang dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor seperti cuaca ekstrem, tekanan ekonomi, maupun persaingan dari destinasi wisata lain di Jawa Timur. Kendati demikian, daya tarik wisata Magetan masih kuat, terbukti dari tingginya jumlah wisatawan pada masa libur Natal dan Tahun Baru 2024, yakni sebanyak 167.198 orang yang tersebar di 21 destinasi wisata, termasuk seperti Telaga Sarangan, Grojogan Sewu, Mojosemi Forest Park, dan destinasi-destinasi

baru lainnya. Ketiga kabupaten ini menjadi motor penggerak pariwisata di Jawa Timur sekaligus mencerminkan keberhasilan daerah dalam mengelola dan mengembangkan potensi pariwisata secara berkelanjutan.

Salah satu destinasi unggulan yang turut menyumbang pada popularitas pariwisata di Magetan adalah Mojosemi Forest Park, yang terletak di kaki Gunung Lawu. Destinasi ini mengusung konsep agrowisata dan ekowisata, menawarkan pengalaman wisata alam yang menyatu dengan ekosistem sekitar. Dengan luas yang mencapai puluhan hektar, Mojosemi Forest Park menyediakan berbagai aktivitas menarik, seperti *glamping*, *off-road jeep adventure*, dan wisata petualangan berbasis edukasi. Mojosemi Forest Park bukan hanya menawarkan hiburan, tetapi juga memberikan pengalaman edukatif terkait pentingnya konservasi dan pelestarian alam. Mojosemi Forest Park bekerja sama dengan PT Palawi Risorses anak perusahaan Perum Perhutani, yang bertanggung jawab atas pengembangan fasilitas dan layanan dengan tetap menjaga keberlanjutan lingkungan, kolaborasi ini bertujuan untuk memanfaatkan potensi hutan secara berkelanjutan, mengintegrasikan sektor kehutanan dengan pariwisata berbasis ekologi, melalui pengelolaan yang profesional, Mojosemi Forest Park tidak hanya menawarkan daya tarik wisata yang unik, tetapi juga memberikan manfaat ekonomi yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar, tanpa merusak keseimbangan ekosistem yang ada.

Seiring meningkatnya tren wisata sehingga meningkatkan minat masyarakat untuk berwisata kemudian berdampak semakin meningkatnya jumlah destinasi agrowisata yang mana semakin ketat, banyak pengelola agrowisata pesaing berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta fasilitas yang lebih

baik khususnya bagi pengalaman pengunjung guna memberikan pengalaman wisata yang lebih baik (Harsono *et al.*, 2025). Ketatnya persaingan industri agrowisata yang semakin kompetitif, pengelola dari agrowisata tidak hanya dituntut untuk menarik pengunjung agrowisata yang baru tetapi juga harus dapat mempertahankan pengunjung yang sudah pernah berkunjung agar kembali kemudian memberikan ulasan positif atau bahkan menjadi loyal terhadap agrowisata sehingga dapat merekomendasikan ke pengunjung lain untuk mengunjungi Agrowisata Mojosemi Forest Park (Septian dan Leksono, 2023). Sehingga persaingan yang semakin ketat di industri agrowisata menuntut pengelola untuk tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas, tetapi juga memahami karakteristik pengunjung secara mendalam.

Sebagai upaya strategis dalam menghadapi berbagai tantangan tersebut, penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu ditingkatkan maupun dipertahankan terkait fasilitas dan layanan di Mojosemi Forest Park. Oleh karena itu, penelitian ini dirancang untuk mengisi celah tersebut dengan menganalisis pengaruh kinerja layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung melalui integrasi tiga metode analisis, yaitu Importance–Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), dan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). Melalui pendekatan yang komprehensif ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan rekomendasi strategis berbasis data bagi pengelola Mojosemi Forest Park dalam meningkatkan kualitas layanan, kepuasan, serta loyalitas pengunjung secara berkelanjutan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dalam latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut layanan yang perlu diperbaiki dan dipertahankan berdasarkan analisis dan tingkat kepentingan dan kinerja layanan di Agrowisata Mojosemi Forest Park?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja layanan Agrowisata Mojosemi Forest Park menurut pengunjung?
3. Bagaimana pengaruh kinerja layanan Mojosemi Forest Park terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung?

1.3. Tujuan

Adapun tujuan dari dilakukan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengidentifikasi atribut layanan yang perlu dipertahankan dan diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan tingkat kepentingan di Agrowisata Mojosemi Forest Park.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja layanan di Agrowisata Mojosemi Forest Park.
3. Menganalisis pengaruh kinerja layanan Mojosemi Forest Park terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung Mojosemi Forest Park.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Mahasiswa mampu membandingkan teori-teori yang selama ini dipelajari pada bangku perkuliahan untuk dibandingkan dengan kondisi sebenarnya yang ada di lapangan.

b. Mahasiswa mampu dalam menerapkan berbagai metode atau ilmu yang telah/pernah diperoleh selama di bangku perkuliahan dan melatih dalam menganalisis suatu permasalahan yang ada serta mencari solusi maupun penyelesaiannya.

2. Bagi Perguruan Tinggi

a. Sebagai bentuk tambahan referensi dan literatur yang dapat dijadikan perbendaharaan ilmu dan pengetahuan bagi civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

b. Sebagai acuan bahan pengetahuan dan perbandingan, maupun sumber literatur pada bidang di kajian yang serupa di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bagi Perusahaan Tempat Penelitian Berlangsung

Memberikan informasi tentang tingkat kepuasan pengunjung pada Mojosemi Forest Park yang dapat digunakan untuk perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengunjung Mojosemi Forest Park kedepannya.