

KEBERLANJUTAN AGROWISATA BUMDES BERDASARKAN KUALITAS LAYANAN DI TENGAH MASA PANDEMI COVID-19

SUSTAINABILITY OF BUMDES AGROTOURISM BASED ON SERVICE QUALITY IN THE MIDDLE OF COVID-19 PANDEMIC

Aldi Wahyu Nugroho^{*1}, Asihing Kustanti², Vi'in Ayu Pertiwi³

^{1,2,3}Fakultas Pertanian, Universitas Brawijaya

*E-mail *corresponding*: ldiwahyunugroho@student.ub.ac.id

Dikirim : 28 Juni 2022 Diperiksa : 30 September 2022 Diterima : 18 November 2022

ABSTRAK

Agrowisata *Cafe Sawah* merupakan salah satu pariwisata yang dikelola oleh BUMDes Pujon Kidul Kabupaten Malang berbasis pertanian dengan hamparan sawah yang luas. Agrowisata tersebut mampu membuka lapangan pekerjaan untuk masyarakat sekitar dan meningkatkan perekonomian desa. Pada tahun 2020 Agrowisata *Cafe Sawah* harus mengalami penutupan sementara lokasi wisata untuk memutus rantai penyebaran Covid-19, sehingga mengakibatkan penurunan jumlah pengunjung. Namun seiring berjalannya waktu kebijakan tersebut diperbaharui, sehingga Agrowisata *Cafe Sawah* dapat dibuka kembali dengan beberapa kebijakan baru seperti pengunjung dan karyawan diwajibkan menggunakan masker, mencuci tangan, menjaga jarak, sudah mendapatkan vaksin serta menaati protokol kesehatan lainnya. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk menganalisis keberlanjutan Agrowisata *Cafe Sawah* berdasarkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung selama pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan pengunjung terhadap keberlanjutan Agrowisata *Cafe Sawah* pada masa pandemi Covid-19. Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif dengan melakukan wawancara menggunakan instrumen berupa kuisioner, teknik pengumpulan sampel menggunakan strategi *accidental sampling*, dan perhitungan jumlah sampel menggunakan *Linear Time Function* sebanyak 85 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis SEM-PLS dengan menggunakan aplikasi WarpPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung karyawan memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap keberlanjutan Agrowisata *Cafe Sawah* selama pandemi Covid-19.

Kata kunci: Agrowisata, Covid-19, kepuasan, pengunjung, keberlanjutan.

ABSTRACT

Cafe Sawah Agrotourism is one of the tourism areas managed by BUMDes Pujon Kidul Malang based on agriculture with a wide expanse of rice fields. This agro-tourism is able to open jobs for the surrounding community and improve the economy of village. In 2020 Cafe Sawah Agrotourism must experience a temporary closure of tourist sites to break the chain of the spread of Covid-19, resulting in a decrease in the number of visitors. However, as time went on, the policy was large, so Cafe Sawah Agrotourism could be reopened with several new policies, such as visitors and employees being required to wear masks, wash their hands, keep their distance, have received vaccines and protected other health protocols. Therefore this research was conducted to analyze the sustainability of Cafe Sawah Agrotourism based on service quality on visitor satisfaction during the Covid-19 pandemic. This study aims to analyze the effect of visitor satisfaction on the sustainability of Cafe Sawah Agrotourism during the Covid-19 pandemic. The research method used is a quantitative approach by conducting interviews using instruments in the form of

KEBERLANJUTAN AGROWISATA BUMDES BERDASARKAN KUALITAS LAYANAN DI TENGAH MASA PANDEMI COVID-19

Aldi Wahyu Nugroho, Asihing Kustanti, Vi'in Ayu Pertiwi

questionnaires, sample collection techniques using accidental sampling strategies, and calculating the number of samples using the Linear Time Function as many as 85 respondents. The analysis technique used is descriptive statistical analysis and SEM-PLS analysis using the WarpPLS application. The results of the study show that employee visitor satisfaction has a significant influence on the sustainability of Cafe Sawah Agrotourism during the Covid-19.

Keywords: Agrotourism, Covid-19, satisfaction, visitors, sustainability.

PENDAHULUAN

Agrowisata Cafe Sawah merupakan salah satu pariwisata yang dikelola oleh BUMDes Pujon Kidul Kabupaten Malang berbasis pertanian dengan hamparan sawah yang luas. Agrowisata tersebut mampu membuka lapangan pekerjaan untuk masyarakat sekitar dan meningkatkan perekonomian desa. Selain hamparan sawah yang luas, Agrowisata Cafe Sawah memiliki berbagai fasilitas seperti area berfoto, area kuliner, berbagai pusat oleh-oleh, wahana ATV, motor trail, gazebo dan lain sebagainya. Namun pada tahun 2020 Agrowisata Cafe Sawah harus mengalami penutupan sementara lokasi wisata untuk memutus rantai penyebaran Covid-19. Maka dari itu penting untuk dilakukan penelitian mengenai analisis keberlanjutan Agrowisata Cafe Sawah selama pandemi Covid-19 berdasarkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung dalam kurun waktu tahun 2020 sampai 2022.

Keberlanjutan merupakan suatu keadaan dimana dalam peristiwa tersebut terjadi secara terus menerus dan

berlangsung dari generasi sebelumnya hingga ke generasi yang akan datang. Menurut Ahmad & Lutfi (2020) keberlanjutan memiliki pengertian berupa pemenuhan kebutuhan manusia pada masa kini tanpa mengorbankan sumberdaya pada masa yang akan datang, sehingga sumberdaya tersebut akan selalu tersedia untuk generasi selanjutnya.

Agrowisata adalah suatu lokasi wisata yang dipadukan oleh kegiatan pertanian yang menjadi suatu daya tarik tersendiri. Pengertian agrowisata menurut Sadowski & Wojcieszak (2019) adalah suatu bentuk pariwisata yang muncul pada abad terakhir yang menjadi sektor penting yang menggabungkan industri pariwisata dan juga sektor pertanian. Terciptanya agrowisata dikarenakan adanya perubahan gaya hidup dan perilaku wisatawan, yang mengkombinasikan rasa kepedulian terhadap warisan budaya, lingkungan alam dan pembangunan berkelanjutan, sehingga menyebabkan pembentukan agrowisata sebagai sektor yang terpisah.

Kepuasan merupakan suatu kondisi dimana seseorang telah mendapatkan sesuatu yang diharapkan. Menurut Oktareza, et al. (2020) arti dari kepuasan adalah sejauh mana tingkat suatu produk dipersepsikan sesuai dengan harapan konsumen atau pembeli, selain itu kepuasan dapat dikatakan sebagai kesesuaian harapan konsumen terhadap suatu produk atau jasa dengan kenyataan yang didapatkan.

Pengunjung merupakan seseorang atau kelompok yang menghadiri suatu kegiatan pada lokasi tertentu, pengunjung juga erat kaitannya dengan objek wisata. Menurut Nengsih & Ariska (2020) pengunjung merupakan seseorang atau kelompok yang berkunjung ke suatu lokasi lain yang mana seseorang atau kelompok tersebut memiliki tempat tinggal, dengan suatu alasan melakukan suatu kegiatan pada lokasi yang dikunjungi.

Pandemi merupakan suatu wabah penyakit yang menyebar secara luas hingga seluruh dunia. Menurut Singer, et al. (2021) pandemi merupakan suatu wabah yang terjadi lebih dari dua wilayah atau benua yang telah melampaui ambang batas, dan wilayah tersebut diakibatkan oleh wabah penyakit yang strategi sama. *Coronavirus* atau Covid-19 masuk ke Indonesia diperkirakan bulan Maret 2020, yang mengakibatkan

pemerintah dan masyarakat harus melakukan tindakan pencegahan diantaranya *social distancing*, menggunakan masker, mencuci tangan dengan sabun atau menggunakan *handsanitizer* untuk membersihkan tangan dan juga permukaan benda lainnya. Selain itu, sebagai bentuk pencegahan dilaksanakan vaksinasi dan penutupan sementara pada objek wisata, tempat makan, tempat ibadah, sekolah, kantor dan lain sebagainya.

Penelitian terdahulu digunakan sebagai langkah untuk mencari sudut pandang lain dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Berikut penelitian terdahulu yang terkait dengan keberlanjutan agrowisata BUMDes berdasarkan kualitas layanan di tengah masa pandemi covid-19 yaitu penelitian Wardhana, Galih Wisnu, dan Agus Nugroho tahun 2021 menegaskan hubungan bentuk fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung wisata air terjun di Kabupaten Karanganyar.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, dilaksanakan di Agrowisata *Cafe Sawah* Desa Pujon Kidul Kabupaten Malang Jawa Timur. Estimasi waktu pelaksanaan penelitian selama ± 2 bulan yaitu bulan Maret sampai April

KEBERLANJUTAN AGROWISATA BUMDES BERDASARKAN KUALITAS LAYANAN DI TENGAH MASA PANDEMI COVID-19

Aldi Wahyu Nugroho, Asihing Kustanti, Vi'in Ayu Pertiwi

tahun 2022. Variabel pengamatan pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (penampilan fisik, empati, daya tanggap, kehandalan dan jaminan), kepuasan pengunjung, dan keberlanjutan Agrowisata *Cafe Sawah*.

Teknik penentuan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan tipe pengambilan sampel berupa *accidental sampling* dengan kriteria pengunjung berusia ≥ 17 tahun dan melakukan kunjungan ke Agrowisata *Cafe Sawah* minimal satu kali pada tahun 2020-2022. Perhitungan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *Linear Time Function* (LTF), dengan jumlah responden sebanyak 85 orang. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan waktu efektif penelitian (Mateka.J, 2013)

Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dengan instrumen berupa kuisisioner, dan dokumentasi dengan analisis menggunakan SEM-PLS (*Structural Equation Model-Partial Least Square*) dengan menggunakan *software WarpPLS 5.0*. Pelaksanaan SEM-PLS menggunakan variabel penampilan fisik (X_1), empati (X_2), daya tanggap (X_3), kehandalan karyawan (X_4), jaminan (X_5), kepuasan pengunjung (Y_1) dan keberlanjutan Agrowisata *Cafe Sawah* (Y_2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden yang diperoleh pada penelitian yang telah dilakukan adalah mayoritas pengunjung perempuan (69,41%), dengan kisaran usia 21-25 tahun (56,47%), yang berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa (52,94%) serta memperoleh pendapatan per bulan kisaran Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000 (40%).

Analisis SEM-PLS (*Structural Equation Model-Partial Least Square*) memiliki tujuan untuk menguji terkait pengaruh variabel kepuasan pengunjung terhadap keberlanjutan Agrowisata *Cafe Sawah*. Dalam pengaplikasian analisis dengan menggunakan SEM-PLS, terdapat dua model evaluasi yaitu *outer model* (model pengukuran) dan *inner model* (model struktural).

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa setiap indikator dari variabel penampilan fisik (X_1), empati (X_2), daya tanggap (X_3), kehandalan karyawan (X_4), jaminan (X_5), kepuasan pengunjung (Y_1) dan juga keberlanjutan Agrowisata *Cafe Sawah* (Y_2) yang memiliki nilai muatan faktor atau *loading factor* $>0,3$, yang mana hal tersebut menunjukkan bahwa variabel memenuhi validitas konvergen. Kemudian juga didapati bahwa seluruh indikator memiliki nilai

P-value <0,001, hal tersebut berarti signifikan, sehingga seluruh indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi persyaratan validitas konvergen atau dapat dikatakan valid (Solimun, Fernandes, and Nurjannah 2017).

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa nilai AVE dari variabel penampilan fisik (X_1) sebesar 0,852 serta lebih besar dari pada koefisien korelasinya. Nilai AVE variabel empati (X_2) sebesar 0.822 serta lebih besar dari pada koefisien korelasinya. Nilai AVE variabel daya tanggap (X_3) sebesar 0,832 serta lebih besar dari pada koefisien korelasinya. Nilai AVE variabel kehandalan

karyawan (X_4) sebesar 0,842 serta lebih besar dari pada koefisien korelasinya. Nilai AVE variabel jaminan (X_5) sebesar 0,892 serta lebih besar dari pada koefisien korelasinya. Kemudian pada variabel kepuasan pengunjung memiliki nilai AVE sebesar 0,823 serta lebih besar dari pada koefisien korelasinya, dan yang terakhir pada variabel keberlanjutan *Cafe Sawah* memiliki angka AVE sebesar 0,890 dimana angka tersebut lebih besar dari pada koefisien korelasinya. Berdasarkan data tersebut maka kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan sesuai dengan validitas diskriminan (Solimun et al. 2017)

Tabel 1. Output combined loadings and cross-loadings

	X1	X2	X3	X4	X5	Y1	Y2	Tipe	P-value
X _{1.1}	0.861	-0.279	0.118	-0.107	0.120	0.203	-0.226	Reflect	<0.001
X _{1.2}	0.840	0.100	-0.133	0.243	-0.283	0.169	-0.313	Reflect	<0.001
X _{1.3}	0.856	0.183	0.012	-0.132	0.156	-0.371	0.534	Reflect	<0.001
X _{2.1}	0.023	0.822	-0.513	-0.367	-0.243	0.284	0.058	Reflect	<0.001
X _{2.2}	-0.023	0.822	0.513	0.367	0.243	-0.284	-0.058	Reflect	<0.001
X _{3.1}	0.266	0.142	0.832	0.049	0.180	-0.046	-0.094	Reflect	<0.001
X _{3.2}	-0.266	-0.142	0.832	-0.049	-0.180	0.046	0.094	Reflect	<0.001
X _{4.1}	-0.228	-0.064	0.310	0.883	-0.021	-0.105	0.142	Reflect	<0.001
X _{4.2}	0.212	0.035	-0.295	0.807	0.011	-0.151	-0.081	Reflect	<0.001
X _{4.3}	0.036	0.034	-0.043	0.833	0.012	0.258	-0.072	Reflect	<0.001
X _{5.1}	0.068	0.129	-0.059	0.101	0.892	-0.185	-0.020	Reflect	<0.001
X _{5.2}	-0.068	-0.129	0.059	-0.101	0.892	0.185	0.020	Reflect	<0.001
Y _{1.1}	0.340	-0.272	-0.140	-0.627	0.056	0.623	0.386	Reflect	<0.001
Y _{1.2}	-0.029	0.053	0.018	-0.258	0.041	0.902	-0.117	Reflect	<0.001
Y _{1.3}	-0.042	-0.014	0.091	0.383	-0.170	0.847	-0.133	Reflect	<0.001
Y _{1.4}	0.047	-0.048	0.038	0.455	-0.166	0.851	-0.017	Reflect	<0.001
Y _{1.5}	-0.220	0.201	-0.043	-0.101	0.247	0.865	-0.009	Reflect	<0.001
Y _{2.1}	-0.118	0.109	-0.202	0.046	-0.012	-0.101	0.890	Reflect	<0.001
Y _{2.2}	0.118	-0.109	0.202	-0.046	0.012	0.101	0.890	Reflect	<0.001

Sumber: Data primer diolah (2022)

KEBERLANJUTAN AGROWISATA BUMDES BERDASARKAN KUALITAS LAYANAN DI TENGAH MASA PANDEMI COVID-19

Aldi Wahyu Nugroho, Asihing Kustanti, Vi'in Ayu Pertiwi

Tabel 2. Correlation among laten variables with square roots of AVEs

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y ₁	Y ₂
X ₁	0.852	0.510	0.502	0.506	0.563	0.507	0.713
X ₂	0.510	0.822	0.689	0.524	0.433	0.471	0.453
X ₃	0.502	0.689	0.832	0.606	0.377	0.587	0.586
X ₄	0.506	0.524	0.606	0.841	0.670	0.830	0.642
X ₅	0.563	0.433	0.377	0.670	0.892	0.701	0.611
Y ₁	0.507	0.471	0.587	0.830	0.701	0.823	0.672
Y ₂	0.713	0.453	0.586	0.642	0.611	0.672	0.890

Sumber: Data primer diolah (2022)

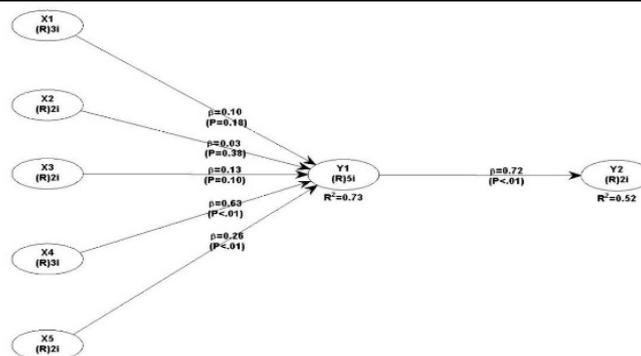
Berdasarkan Tabel 3 Nilai *Composite reliability* dan *Cronbach's Alpha* digunakan untuk menguji reliabilitas. Dari uji reliabilitas tersebut suatu variabel akan dinyatakan reliabel apabila nilai *Composite reliability* >0,700 dan juga nilai *Cronbach's alpha* >0,600 (Solimun et al. 2017). Data yang diperoleh pada Tabel 3 tersebut, menunjukkan bahwa nilai *Composite Reliability* dari semua variabel

>0,700 sehingga dapat dikatakan seluruh variabel memenuhi nilai reliabilitas komposit. Kemudian nilai *Cronbach's alpha* yang terdapat pada tabel 20, menunjukkan bahwa semua variabel memiliki angka *Cronbach's alpha* >0,600; sehingga dapat dikatakan bahwa setiap variabel tersebut memenuhi reliabilitas internal konsistensi.

Tabel 3. Nilai composite reliability dan Cronbach's Alpha

No.	Variabel	Composite reliability coefficients	Cronbach's alpha coefficients
1.	X ₁	0,888	0,811
2.	X ₂	0,807	0,621
3.	X ₃	0,818	0,654
4.	X ₄	0,879	0,793
5.	X ₅	0,880	0,743
6.	Y ₁	0,912	0,877
7.	Y ₂	0,884	0,737

Sumber: Data primer diolah (2022)



Gambar 1. Diagram Jalur
Sumber: Data primer diolah (2022)

Keterangan:

- X₁ = Penampilan fisik
- X₂ = Empati
- X₃ = Daya tanggap
- X₄ = Kehandalan
- X₅ = Jaminan
- Y₁ = Kepuasan pengunjung
- Y₂ = Keberlanjutan *Cafe Sawah*

Berdasarkan diagram jalur hasil dari analisis SEM-PLS diperoleh hasil bahwa pada jalur koefisien penampilan fisik (X₁) terhadap kepuasan pengunjung (Y₁) yang berpengaruh positif yaitu sebesar 0,100 namun tidak signifikan untuk kepuasan pengunjung di karenakan memiliki nilai *P-value* sebesar 0,180. Kemudian pada jalur koefisien empati (X₂) yang mana memberikan pengaruh positif sebesar 0,030 terhadap kepuasan pengunjung (Y₁) namun memiliki *P-value* yang tidak signifikan, yaitu sebesar 0,380. Selanjutnya pada jalur koefisien yang ketiga yaitu daya tanggap (X₃) yang mana memberi pengaruh yang positif yaitu sebesar 0,130 tetapi tidak signifikan karena nilai *P-value* sebesar 0,100. Kemudian pada jalur koefisien kehandalan karyawan (X₄) yang

memberikan pengaruh yang positif sebesar 0,630 dan juga signifikan yaitu dengan nilai *P-value* <0,010. Selanjutnya pada jalur koefisien jaminan (X₅) yang memberikan pengaruh positif sebesar 0,260 dan juga signifikan yaitu dengan nilai *P-value* <0,010. Terakhir pada jalur koefisien kepuasan pengunjung (Y₁) yang berpengaruh positif sebesar 0,720 dan juga signifikan karena nilai *P-value* <0,010 terhadap keberlanjutan *Cafe Sawah* (Y₂).

Kemudian juga dilakukan evaluasi *Godness of Fit (GoF)* yang mana analisis tersebut merupakan suatu model evaluasi yang menunjukkan tingkat kebaikan hubungan dengan variabel laten (Solimun et al. 2017), yang diperoleh dari 10 kriteria tersebut diantaranya yaitu, nilai APC sebesar 0,312 dengan nilai *P-value* <0,001, kemudian nilai ARS sebesar

KEBERLANJUTAN AGROWISATA BUMDES BERDASARKAN KUALITAS LAYANAN DI TENGAH MASA PANDEMI COVID-19

Aldi Wahyu Nugroho, Asihing Kustanti, Vi'in Ayu Pertiwi

0,622 dengan nilai *P-value* <0,001, serta nilai AARS sebesar 0,610 dengan nilai *P-value* <0,001. Maka dari itu dapat diketahui bahwa hasil penelitian bersifat *acceptable* dan juga signifikan karena dari ketiga kriteria tersebut diperoleh nilai *P-value* <0,050. Hal tersebut sesuai dengan pendapat dari Solimun, et al. (2017) yang menyatakan bahwa nilai APC, ARS dan juga AARS yang memiliki *P-value* <0,050 maka dinyatakan signifikan. Selanjutnya nilai AVIF yang diperoleh sebesar 2,454 dan juga nilai AFVIF sebesar 2,927, yang mana dari kedua nilai tersebut menunjukkan bahwa hasil penelitian termasuk ke dalam kategori *ideally* atau tidak ada masalah dalam variabel yang

diteliti. Kemudian nilai dari *Tenenhaus of GoF* dinyatakan *Large* atau besar karena memiliki nilai $\geq 0,360$ yaitu sebesar 0,671. Selanjutnya nilai yang diperoleh dari SPR sebesar 0,767, maka dari nilai yang hasilnya $\geq 0,700$ dapat dikatakan *acceptable*. Selanjutnya nilai yang diperoleh dari RSCR sebesar 0,946, maka nilai yang hasilnya $\geq 0,900$ dapat dikatakan *acceptable*. Terakhir terdapat nilai SSR dan NLBCDR yang diperoleh keduanya sebesar 1,000, maka dari itu dapat dikatakan *ideally* atau memenuhi syarat *fit* dan dapat dikatakan bahwa tidak terdapat masalah dalam model penelitian ini.

Tabel 4. Hasil pengujian Hipotesis

No.	Hubungan antara variabel (Variabel penjelas → Variabel respon)	<i>Path Coefficient</i>	<i>P-value</i>	Keterangan
1.	X1 → Y1	0,098	0,178	<i>Not Significant</i>
2.	X2 → Y1	0,034	0,377	<i>Not Significant</i>
3.	X3 → Y1	0,133	0,102	<i>Not Significant</i>
4.	X4 → Y1	0,632	<0,001	<i>Highly Significant</i>
5.	X5 → Y1	0,256	<0,001	<i>Highly Significant</i>
6.	Y1 → Y2	0,718	<0,001	<i>Highly Significant</i>

Sumber: Data primer diolah (2022)

Pada Tabel 4 tersebut menunjukkan bahwa variabel penampilan fisik dari Agrowisata Cafe Sawah berpengaruh tidak signifikan namun positif terhadap kepuasan pengunjung ($\beta=0,098$; $P=0,178$), hasil tersebut

menunjukkan bahwa variabel penampilan fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sajanga et al. (2020) bahwa penampilan fisik berpengaruh tidak signifikan namun

positif yang dikarenakan penampilan fisik seperti akses jalan, suasana dan juga tata ruang tidak mempengaruhi kepuasan pengunjung. Masyarakat ingin menghabiskan waktu dengan cara berlibur disuatu tempat salah satunya Agrowisata *Cafe* Sawah, tanpa memperhatikan kondisi fisik, suasana, maupun tata ruang, namun pengunjung lebih menikmati kuliner yang disediakan.

Berdasarkan hasil dari penelitian diperoleh hasil bahwa variabel empati berpengaruh tidak signifikan namun positif terhadap kepuasan pengunjung ($\beta=0,034$; $P=0,377$) yang mana hal tersebut menunjukkan bahwa variabel empati tidak mempengaruhi terhadap kepuasan pengunjung. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kosasih (2016) empati berpengaruh tidak signifikan namun positif terhadap kepuasan pengunjung. Empati tidak mempengaruhi kepuasan pengunjung, karena rendahnya interaksi antara pengunjung dengan pihak karyawan Agrowisata *Cafe* Sawah.

Daya tanggap juga merupakan salah satu faktor kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Menurut Djunaid (2019) daya tanggap memiliki kaitan terhadap respon karyawan dalam membantu konsumen dalam memberikan suatu pelayanan.

Berdasarkan hasil dari penelitian diperoleh hasil bahwa variabel daya tanggap berpengaruh tidak signifikan namun positif terhadap kepuasan pengunjung ($\beta=0,133$; $P=0,102$) yang mana hal tersebut menunjukkan bahwa variabel daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Hal tersebut sejalan dengan pendapat yang ditulis oleh Sajanga, et al. (2020) yang menyatakan bahwa daya tanggap yang berpengaruh tidak signifikan namun positif terhadap kepuasan pengunjung menunjukkan bahwa tidak adanya respon pihak wisata terhadap keluhan dari pengunjung objek wisata, sehingga daya tanggap tidak mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Kehandalan karyawan juga merupakan salah satu faktor kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Berdasarkan hasil dari penelitian diperoleh hasil bahwa variabel kehandalan karyawan memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan pengunjung ($\beta=0,632$; $P<0,001$) yang mana hal tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan variabel empati mampu meningkatkan 0,632 satuan kepuasan pengunjung.

Pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat dari Wardhana & Nugroho (2021) yang menyatakan bahwa

KEBERLANJUTAN AGROWISATA BUMDES BERDASARKAN KUALITAS LAYANAN DI TENGAH MASA PANDEMI COVID-19

Aldi Wahyu Nugroho, Asihing Kustanti, Vi'in Ayu Pertiwi

kehandalan karyawan karyawan memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan pengunjung, hal tersebut dikarenakan pihak pariwisata mampu memberikan pelayanan secara sesuai, cepat dan tepat kepada pengunjung secara profesional. Hal tersebut sejalan dengan penelitian ini yang menunjukkan bahwa kehandalan karyawan Agrowisata Cafe Sawah memiliki pengaruh yang signifikan dan positif, hal tersebut menunjukkan bahwa pihak Agrowisata Cafe Sawah memiliki kehandalan dalam kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan, kesesuaian pelayanan dengan apa yang diharapkan oleh pengunjung dan pihak Agrowisata Cafe Sawah mampu menyediakan fasilitas yang mampu menunjang protokol kesehatan selama pandemi Covid-19 seperti tempat mencuci tangan dan *handsanitizer*. Contoh nyata yang didapatkan di lapang adalah karyawan Agrowisata Cafe Sawah melayani pengunjung yang memesan makanan maupun minuman dengan cepat dan tepat serta selalu menggunakan protokol kesehatan seperti masker.

Jaminan menjadi salah satu faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Berdasarkan hasil dari penelitian diperoleh hasil bahwa variabel jaminan karyawan memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap

kepuasan pengunjung ($\beta=0,256$; $P<0,001$) yang mana hal tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan variabel empati mampu meningkatkan 0,256 satuan kepuasan pengunjung. Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang dinyatakan oleh Wardhana & Nugroho (2021) bahwa jaminan karyawan memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan pengunjung, hal tersebut dikarenakan pengunjung merasakan puas setelah mendapatkan jaminan dari pihak Agrowisata *Café* Sawah berupa keamanan dan rasa kepercayaan. Dalam penelitian ini jaminan karyawan memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan pengunjung dikarenakan pengunjung mendapatkan rasa percaya dan aman dalam mengonsumsi setiap kuliner yang disediakan, serta pengunjung mendapatkan rasa aman pada setiap wahana yang terdapat di Agrowisata Cafe Sawah seperti disediakannya helm saat mengendarai ATV dan motor *trail* serta wahana lainnya.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan (variabel kehandalan karyawan dan jaminan) karyawan memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan pengunjung, hal tersebut berarti bahwa kehandalan karyawan dan jaminan

berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata *Cafe Sawah*, yang mana karyawan Agrowisata *Cafe Sawah* melayani pengunjung dengan tepat dan cepat, serta sesuai dengan apa yang diharapkan pengunjung dan juga menyediakan fasilitas penunjang protokol kesehatan selama masa pandemi Covid-19 seperti tempat untuk mencuci tangan dan juga *handsanitizer* pada beberapa titik, selain itu pihak Agrowisata *Cafe Sawah* juga melayani pengunjung yang akan memesan makanan pada area prasmanan dengan mengambilkan makanan tersebut menggunakan sarung tangan dan menyediakan atribut keamanan saat hendak menaiki beberapa wahana permainan.

Kepuasan pengunjung karyawan memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap keberlanjutan Agrowisata *Cafe Sawah*. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengunjung memiliki rencana untuk melakukan kunjungan kembali dan bersedia untuk merekomendasikan kepada orang lain, sehingga Agrowisata *Cafe Sawah* dapat berkelanjutan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Saya ucapkan terimakasih kepada dosen, teman-teman maupun pihak sivitas Universitas Brawijaya lainnya yang telah membimbing dan membantu saya dalam pengerjaan

penelitian yang berjudul “Keberlanjutan Agrowisata BUMDes berdasarkan Kualitas Layanan di Tengah Masa Pandemi Covid-19”.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Yusuf, and Prayogi Lutfi. 2020. *Tinjauan Konsep Keberlanjutan Pada Kawasan Permukiman Summarecon Bekasi Dalam Aspek Sosial*. *Jurnal Arsitektur PURWARUPA* 4(2):23–30.
- Djunaid, Ika Suryono. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Matahari Kabupaten Bogor*. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata* 5(2):76–95.
- Kosasih, Michelle Pusura Putri. 2016. *Keandalan, Daya Tanggap Dan Empati Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Di Princess Cosmetic*. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis* 1(2):207–16.
- Nengsih, Mimi Kurnia, and Yesi Indian Ariska. 2020. *Analisis Cluster Pengunjung Tempat Wisata*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 8(1):1–8.
- Oktareza, M. Edwin Tri, Hamid Halin, and Susi Handayani. 2020. *The Effect of Service on Customer Satisfaction at PT Pandu Siwi Sentosa*. *International Journal of Community Service & Engagement* 1(1):19–26.
- Sadowski, Arkadiusz, and Monika Małgorzata Wojcieszak. 2019. *Geographic Differentiation of Agritourism Activities in Poland vs. Cultural and Natural Attractiveness of Destinations at District Level*. *PLoS ONE*

KEBERLANJUTAN AGROWISATA BUMDES BERDASARKAN KUALITAS LAYANAN DI TENGAH MASA PANDEMI COVID-19

Aldi Wahyu Nugroho, Asihing Kustanti, Vi'in Ayu Pertiwi

- 14(9):1–22.
- Sajanga, Cintana Gospely Rachel, James D. D. Massie, and Regina T. Saerang. 2020. *Analysis The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction (Case Study: Kedai Twenties Manado)*. Jurnal EMBA 8(3):1524–34.
- Singer, Benjamin J., Robin N. Thompson, and Michael B. Bonsall. 2021. *The Effect of The Definition of 'Pandemic' on Quantitative Assessments of Infectious Disease Outbreak Risk*. Scientific Reports 11(1):1–13.
- Solimun, Adji Achmad Rinaldo Fernandes, and Nurjannah. 2017. *Metode Statistika Multivariat: Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) Pendekatan WarpPLS*. Malang: UB Press.
- Wardhana, Galih Wisnu, and Agus Nugroho. 2021. *Kontribusi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Air Terjun Di Kabupaten Karanganyar Provinsi Jawa Tengah*. Journal of Indonesian Science Economic Research 3(2):1–6.