

ABSTRACT

Wonosari Agro Tourism owned by PTPN XII Wonosari Gardens is a prospect to be developed because it provides a large revenue contribution to the Company. The aim of this research is (1) to find out the service quality of Wonosari Agrotourism; (2) to know the performance of Wonosari Agrotourism; (3) to formulate a strategy for enveloping Wonosari Agrotourism in the future.

This research using primary and secondary data. The measurement of service quality uses the SERVQUAL method and takes a sample of 50 visitors with a purposive system while the performance analysis uses the balanced scorecard (BSC) method and for the development strategy using a SWOT analysis

The results of the analysis show that service quality and performance of Wonosari Agrotourism are included in the good category. The efforts can be made by management to improve service quality and performance of agro tourism are : make standart operating procedure of service quality in hotel; HR training program; repair public facilities, repair services at *tea house*, formed a marketing division. While the development strategy is included in the SO quadrant with aggressive strategies are: Strengthening educational brand image tourism with training programs; Increased professionalism of human resource; Optimizing of potential land use; Creating delicious and typical culinary of Wonosari; Entrance discount for groups of visitors from government agencies; Increased events and activities involving communities and entrepreneurs; formed a marketing division; Synergy tour packages for PTPN XII gardens and give travel fees and bonuses to agents.

Keywords : Agro Tourism, Service Quality, Performance , SWOT

INTISARI

Wisata Agro Wonosari milik PTPN XII Kebun Wonosari sangat prospek untuk dikembangkan karena memberikan kontribusi pendapatan yang besar bagi Perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Mengetahui kualitas layanan wisata agro wonosari, (2) Mengetahui kinerja Wisata Agro Wonosari, dan (3) Merumuskan strategi pengembangan wisata agro wonosari dimasa mendatang.

Data yang digunakan meliputi data primer dan sekunder. Pengukuran kualitas layanan menggunakan metode SERVQUAL dan mengambil sampel sebanyak 50 pengunjung dengan sistem *purposive* sedangkan untuk analisi kinerja menggunakan metode *balanced scorecard* (BSC) dan untuk strategi pengembangan menggunakan analisa SWOT.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kinerja wisata agro wonosari termasuk dalam kategori baik. Upaya yang bisa dilakukan manajemen untuk meningkatkan kualitas layanan dan kinerja wisata agro adalah dengan pembuatan SOP standar pelayanan, program pelatihan SDM, perbaikan fasilitas umum, perbaikan layanan di *tea house* dan pembentukan divisi pemasaran/promosi. Sedangkan strategi pengembangan termasuk dalam kuadran SO dengan Strategi agresif antara lain : Penguatan *brand image* wisata edukasi dengan program pelatihan; Peningkatan profesionalisme SDM; Optimalisasi pemanfaatan lahan potensi; Menciptakan kuliner yang lezat dan khas Wonosari; Diskon tarif masuk untuk rombongan pengunjung dari instansi pemerintah; Peningkatan event dan kegiatan yang melibatkan komunitas dan pengusaha; Menambah divisi pemasaran/promosi; Paket wisata tour sinergi kebun PTPN XII dan Memberi fee dan bonus kepada agen travel

Kata Kunci : Wisata Agro, Kualitas layanan, Kinerja, SWOT.