

Persepsi Pengunjung Terhadap Pengelolaan Obyek Wisata Alam Air Panas Cangar

Hanik Fikri Maulida^{1*}, Sutrisno Anggoro², dan Indah Susilowati³

¹Mahasiswa Program Magister Ilmu Lingkungan Undip

²Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip

³Fakultas Ekonomika dan Bisnis Undip

* hanik_fikri@yahoo.com

ABSTRAK

Obyek Wisata Alam Air Panas Cangar merupakan salah satu obyek wisata yang memiliki kekhasan dan daya tarik berupa air panas yang mengandung belerang dari Gunung Welirang, dan merupakan bagian dari Taman Hutan Raya R. Soerjo. Secara administratif terletak di Kecamatan Bumiaji Kota Batu. Wisata alam merupakan suatu bentuk usaha jasa, dimana wisatawan hanya dapat mengkonsumsi produk wisata itu sendiri. Sebagai salah satu tujuan wisata, untuk itu perlu dilakukan survei tentang persepsi wisatawan terhadap pengelolaan yang dilakukan oleh UPT Tahura R. Soerjo. Metode pengambilan data melalui observasi, kuesioner dan studi kepustakaan.

Hasil penyebaran kuesioner terhadap 100 orang responden menunjukkan 19% pengunjung merasa sangat puas, 62% puas, 11% cukup puas, 7% kurang puas, dan 1% tidak puas setelah melihat obyek dan daya tarik wisata di obyek wisata alam air panas Cangar. Tingkat kepuasan konsumen obyek wisata Cangar dipengaruhi oleh beberapa atribut, yaitu harga tiket yang berlaku, pelayanan yang diberikan, keamanan, manfaat yang diperoleh, ketersediaan fasilitas, dan kebersihan tempat wisata. Persepsi dan tingkat kepuasan konsumen diperlukan bagi pengelola untuk meningkatkan kualitas pelayanan produk wisata. Hal ini diperlukan untuk menentukan strategi pengelolaan yang tepat dalam pemanfaatannya tanpa menimbulkan kerusakan permanen terhadap lingkungan.

Kata Kunci: persepsi, pengelolaan, wisata alam

1. PENGANTAR

Indonesia merupakan negara yang memiliki kekayaan alam yang melimpah dan keanekaragaman hayati terbesar setelah Brasil dan Zaire [1]. Pemandangan alam yang indah dan khas merupakan potensi untuk dikembangkan menjadi daya tarik pariwisata. Dalam perkembangan pariwisata, wisata berbasis alam mengalami perkembangan yang pesat. Hal ini ditunjang oleh meningkatnya kesadaran masyarakat akan kualitas lingkungan yang baik [2]. Akan tetapi seiring dengan pembangunan guna memenuhi kebutuhan manusia, sebagaimana terlihat, dewasa ini lingkungan telah mengalami kerusakan akibat berbagai hal, sehingga wisatawan rela melakukan perjalanan untuk dapat menikmati obyek wisata dengan suasana yang alami guna memperoleh kepuasan dan pengalaman yang unik [3].

Provinsi Jawa Timur terus berusaha memperkenalkan dirinya di mata publik. Kunjungan wisatawan terus meningkat. Demikian pula di Kota Batu [4], sebagai salah satu andalan obyek wisata alam di Provinsi Jawa Timur. Kota Batu merupakan daerah pegunungan dengan pemandangan dan iklim sejuk yang menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan. Salah satu obyek wisata alam di Kota Batu adalah obyek wisata air panas Cangar dengan minat pengunjung yang terus meningkat sebagaimana dalam Tabel 1. Akan tetapi diduga pengelolaan wisata alam belum dilakukan secara optimal [5].

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi setelah pembelian, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dibeli telah memenuhi atau melampaui dari apa yang diharapkan. Sebaliknya, bila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, timbul ketidakpuasan [6]. Pengukuran kepuasan pengunjung diperlukan untuk menentukan sasaran di tahun mendatang guna meningkatkan kepuasan pelanggan atau dengan kata lain untuk menentukan strategi pengelolaan di masa mendatang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pengunjung obyek wisata alam air panas Cangar di Desa Sumberbrantas Kecamatan Bumiaji Kota Batu.

2. METODOLOGI

2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Obyek Wisata Alam Air Panas Cangar Tahura R. Soerjo yang secara administratif terletak di Kecamatan Bumiaji Kota Batu. Secara geografis Tahura R. Soerjo terletak pada 7° 40' 10" - 7° 49' 31" LS dan 112° 22' 13" - 112° 46' 30" BT. Tahura R. Soerjo secara keseluruhan memiliki konfigurasi bervariasi antara datar, berbukit dan gunung-gunung dengan ketinggian antara 1.000-3.000 m dpl. Menurut klasifikasi iklim Schmid dan Ferguson Tahura R. Soerjo termasuk tipe iklim C dan D dengan curah hujan rata-rata 2.500-4.500 mm per tahun. Suhu udara padamalam hari berkisar antara 50°C-100°C dan pada musim kemarau mencapai 40°C. Kelembaban udara cukup tinggi yaitu berkisar antara 42-45 % terendah dan tertinggi dapat mencapai 90-97%, sedangkan tekanan udara berkisar

antara 1.007–1017,5 mm Hg. Jenis tanah yang ada termasuk regosol yang berasal dari abu vulkanis intermedia dengan warna coklat kekuningan dan bersifat sangat peka terhadap erosi [7].

Penelitian ini dilakukan antara bulan Juli sampai dengan Agustus 2012 yang terbagi dalam dua tahap. Tahap pertama dilaksanakan pada bulan Juli 2012, meliputi penelitian awal untuk menguji kuesioner terhadap beberapa responden. Tahap kedua dilaksanakan pada bulan Agustus 2012 untuk melakukan wawancara, observasi serta pengumpulan data sekunder.

2.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data meliputi data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan dengan teknik sampling insidental, yaitu pengunjung yang secara kebetulan berada di obyek wisata dan dipandang sesuai sebagai sumber data [8]. Berdasarkan [9], 100 orang responden diwawancarai secara lisan dan dengan bantuan kuesioner, dengan persyaratan dapat berkomunikasi dengan baik dan bersedia menjadi responden dengan menjawab keseluruhan pertanyaan dalam kuesioner. Dalam penelitian ini, responden dibatasi pada pengunjung domestik (hasil observasi di lapangan). Data sekunder diperoleh dari UPT. Tahura R. Soerjo Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Timur sebagai pengelola obyek wisata alam air panas Cangar, Kantor Desa Sumberbrantas serta Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu.

2.3 Analisis Data

Data yang dikumpulkan berupa karakteristik pengunjung, meliputi [10]: variabel demografi (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan), variabel perilaku (jumlah kunjungan, jenis kendaraan yang digunakan, kegiatan yang dilakukan), variabel sosiologis/psikografis (motivasi/tujuan perjalanan). Variabel merupakan atribut atau sifat atau nilai yang ditetapkan oleh peneliti untuk dikaji guna memperoleh informasi sehingga dapat ditarik kesimpulannya [8]. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif, dihitung nilai presentase untuk diinterpretasikan berdasarkan prinsip-prinsip teoritik [10].

3. HASIL DAN DISKUSI

3.1 Potensi dan Pengunjung Obyek Wisata Alam Air Panas Cangar Tahura R. Soerjo

Kawasan Hutan Arjuno Lalijiwo ditetapkan sebagai Tahura R. Soerjo berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehutanan No. 1128/Kpts-II/1992 tanggal 19 September 1992 dengan luas 25.000 Ha. Sedangkan pembangunannya ditetapkan berdasarkan keputusan Presiden No. 29 Tahun 1992 tanggal 20 Juni 1992. Peresmian Tahura R. Soerjo dilaksanakan bersamaan dengan pelaksanaan Pekan Penghijauan Nasional di Propinsi Sulawesi Utara pada tanggal 19 Desember 1992 oleh Presiden RI [7] [11].

Tahura R. Soerjo berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2002 tentang Pengelolaan Taman Hutan Raya R. Soerjo [7] adalah kawasan pelestarian alam yang terutama dimanfaatkan untuk tujuan koleksi tumbuhan dan atau satwa yang alami atau buatan, jenis asli atau bukan asli, yang dimanfaatkan bagi kepentingan penelitian, ilmu pengetahuan, pendidikan, menunjang budidaya, budaya, pariwisata dan rekreasi dalam kelompok Hutan Arjuno Lalijiwo, seluas 27.868,30 Ha yang terletak di Kabupaten Mojokerto, Pasuruan, Malang, Jombang, dan Batu Provinsi Jawa Timur.

Sebelah barat kawasan Tahura R. Soerjo berbatasan dengan kawasan hutan Perum Perhutani KPH Malang dan KPH Jombang. Sebelah utara berbatasan dengan kawasan hutan Perum Perhutani KPH Pasuruan. Sebelah timur berbatasan dengan kawasan hutan Perum Perhutani KPH Pasuruan dan Malang. Sedangkan bagian selatan berbatasan dengan kawasan hutan Perum Perhutani KPH Malang dan APL Kota Batu. Dimana dengan luas 27.868,30 Ha (Kepmenhut No. 80/Kpts-II/2001 tanggal 15 Maret 2001, Jo No. 1190/Kpts-II/2002 tanggal 2 April 2002) terbagi dalam 5 (lima) Kabupaten/Kota, yakni: (1) Kabupaten Malang: 4.287,00 Ha; (2) Kabupaten Pasuruan: 5.894,30 Ha; (3) Kabupaten Mojokerto: 10.181,10 Ha; (4) Kabupaten Jombang: 2.864,70 Ha; dan (5) Kota Batu: 4.641,20 Ha.

Flora. Kawasan Tahura R. Soerjo didominasi tumbuhan jenis: Cemara (*Casuarinajunghuniana*), Saren (*Toenasureni*), Pasang (*Quercuslincata*), Kemelindingan gunung (*Mycurajavabica*) dan berbagai jenis tumbuhan bawah seperti Padi-padian (*Sarghumvitidumvaki*).

Fauna. Kawasan Tahura R. Soerjo memiliki potensi fauna antara lain Rusa (*Ceroustimorensis*), Kijang (*Muntiacusmuncak*), Babihutan (*Sussrofa*), Kera abu-abu (*Macacafascicuis*), Budeng (*Presbytiscristata*) dan berbagai jenis burung seperti Tekukur dan Kerenda.

Jumlah pengunjung Obyek Wisata Alam Air Panas Cangar terus mengalami peningkatan dengan segmen pengunjung yang beragam. Rincian jumlah kunjungan di obyek wisata alam air panas Cangar disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah kunjungan di Obyek Wisata Alam Air Panas Cangar Tahun 2008-2011

BULAN	JUMLAH PENGUNJUNG (Jiwa)			
	2008	2009	2010	2011
Jan	-*	33.988	26.577	36.731
Peb	-*	12.008	17.643	24.887
Mar	1.505	23.426	23.381	21.105
Apr	11.426	20.699	15.132	19.486
Mei	19.952	22.636	23.048	29.477
Jun	20.377	25.383	20.609	34.801
Jul	25.532	35.022	31.112	26.555
Ags	16.060	15.142	17.392	9.984
Sep	7.746	41.848	43.109	57.522
Okt	46.728	24.885	24.877	24.054
Nop	17.592	26.516	23.746	17.301
Des	23.289	21.341	26.165	25.558
JUMLAH	190.207	302.894	292.791	327.461

Ket.: * Ditutup sementara pada musim hujan

Sumber: UPT Tahura R. Soerjo, 2012 [12]

3.2 Variabel Demografi

Variabel demografi yang dianalisis meliputi jenis kelamin, pendidikan, umur, dan pekerjaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum jenis kelamin pengunjung tidak berbeda secara signifikan (51% pria dan 49% wanita) disajikan dalam Gambar 1. Hal ini dikarenakan obyek wisata alam air panas Cangar memiliki karakteristik yang diminati baik oleh pria dan wanita. Di samping itu, baik pria maupun wanita memiliki kebutuhan yang sama dalam hal rekreasi, 31% pengunjung datang dengan pasangannya/kelompok kecil.

Tingkat pendidikan pengunjung yang datang ke obyek wisata alam air panas Cangar sebagian besar adalah sarjana atau yang sedang menempuh sarjana (41%), diikuti oleh pelajar SMA (35%) sebagaimana dalam Gambar 2. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan mempengaruhi pemilihan dalam hal destinasi wisata, dan umumnya orang yang berpendidikan memiliki perhatian yang lebih besar terhadap permasalahan lingkungan.

Kisaran umur pengunjung antara 15-60 tahun disajikan dalam Gambar 3. Sedangkan kelompok umur terbanyak adalah 15-24 tahun (55%), dimana pada kelompok umur tersebut, jiwa petualangan masih tinggi. Juga faktor kondisi topografi yang membutuhkan tenaga lebih untuk mencapainya. Rentang umur yang tinggi, dipengaruhi motif dari pengunjung itu sendiri, selain ingin melakukan rekreasi, mereka juga ingin memperoleh kesehatan dengan berendam/berenang dalam air panas yang mengandung belerang. Obyek wisata alam air panas Cangar memang terkenal untuk terapi kesehatan bagi masyarakat luas (secara 'gethok tular' atau dari mulut ke mulut).

Sedangkan ditinjau dari jenis pekerjaan, 42% merupakan karyawan swasta, 33% pelajar/mahasiswa, disajikan dalam Gambar 4. Hal ini menunjukkan bahwa aktivitas pekerjaan membuat orang menjadi jenuh ataupun stres sehingga pada saat luang diisi dengan melakukan kunjungan ke tempat yang jauh dari kebisingan, udara yang masih segar dan bersih, keindahan alam untuk relaksasi mata, dan berendam dalam air panas untuk mengendorkan syaraf-syaraf tubuh sehingga diharapkan dapat membuat badan dan pikiran menjadi segar kembali. Sedangkan pelajar/mahasiswa yang berkunjung adalah dengan motif pendidikan, pengetahuan, rasa ingin berpetualang, di samping berekreasi.

3.3 Variabel Perilaku

Variabel perilaku yang dianalisis meliputi alat transportasi yang digunakan dan kegiatan yang dilakukan. Umumnya pengunjung datang secara rombongan besar (keluarga besar/kerabat/rekan) (68%), berpasangan/rombongan kecil (31%) dan sisanya 3% datang sendiri sebagaimana terlihat dalam Gambar 5. Keputusan berkunjung dalam bentuk rombongan disebabkan aktivitas air, piknik, dan bersantai merupakan aktivitas yang lebih menyenangkan jika dilakukan bersama-sama. Umumnya rombongan keluarga terdiri dari 3 generasi, dimana yang tua ingin mencari kesembuhan dengan berendam dalam air panas, yang muda melakukan aktivitas berenang dan berjalan di alam.

Sebagian besar pengunjung (51%) datang menggunakan motor, mobil pribadi (36%) dan kendaraan sewaan (13%) sebagaimana Gambar 6. Hal ini dikarenakan kendaraan umum yang ada jika ditempuh dari Kota Batu adalah angkutan kota oranye hanya sampai Desa Junggo, kemudian untuk menuju obyek wisata alam air panas Cangar harus ditempuh dengan ojek. Sehingga umumnya pengunjung datang dengan membawa kendaraan sendiri, baik milik pribadi maupun dengan cara menyewa. Pilihan alat transportasi motor disebabkan kondisi infrastruktur jalan yang meliuk-liuk dan badan jalan yang kecil sehingga tidak dapat dilalui bis kapasitas 50 orang. Selain itu, menempuh perjalanan dengan motor juga jauh lebih murah dibandingkan dengan mobil pribadi maupun mobil sewaan.

Beberapa kegiatan wisata alam yang dapat dilakukan diantaranya: berjalan kaki lintas alam, menikmati pemandangan alam pegunungan, berkemah, mandi air panas, berkemah, fotografi, piknik, bersantai, mengamati satwa, outbond, dan flying fox. Beberapa fasilitas mendukung kegiatan wisata alam di Tahura R. Soerjo meliputi: jalan masuk,

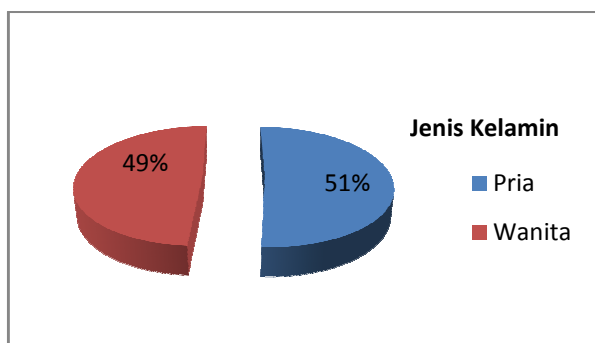
pos jaga, kolam berendam, kolam renang, pondok wisata, pondopo, pusat informasi, kantor pengelola, pondok kerja, MCK dan jalan setapak.

3.4 Variabel Sosiologis/Psikografis

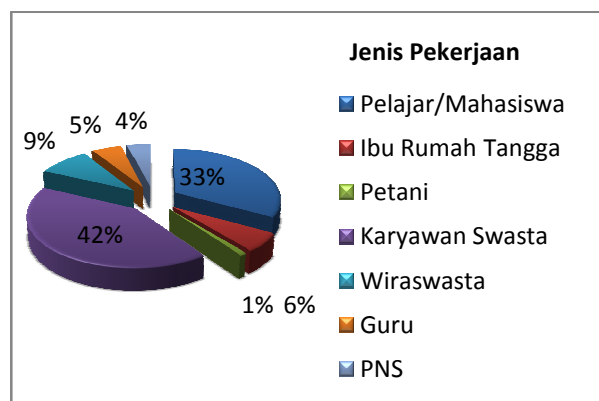
Variabel sosiologis yang diteliti meliputi motivasi/tujuan perjalanan dan persepsi pengunjung. Motivasi pengunjung melakukan perjalanan adalah untuk sekedar bersantai, melakukan terapi kesehatan dengan berendam air panas, melihat suasana pegunungan dan hutan, dan menambah pengetahuan.

Dari wawancara lisan dengan pengunjung, kebanyakan informasi mengenai obyek wisata alam air panas Cangar diperoleh dari teman/saudara yang sudah pernah mengunjunginya atau dikenal juga dengan istilah 'gethok tular' atau dari mulut ke mulut. Pengunjung yang menjadi responden belum pernah mengetahui atau melihat brosur ataupun iklan mengenai obyek wisata alam air panas Cangar sebelumnya.

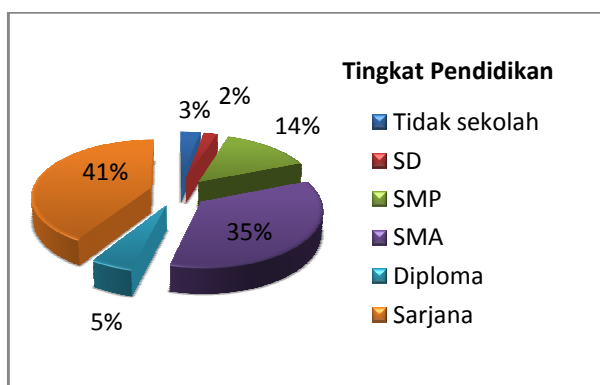
Persepsi pengunjung meliputi kepuasan, persepsi terhadap kebersihan, keamanan, pelayanan pengelola, aksesibilitas, dan fasilitas wisata. 19% pengunjung merasa sangat puas, 62% puas, 11% cukup puas, 7% kurang puas, dan 1% tidak puas setelah melihat obyek dan daya tarik wisata di obyek wisata alam air panas Cangar.



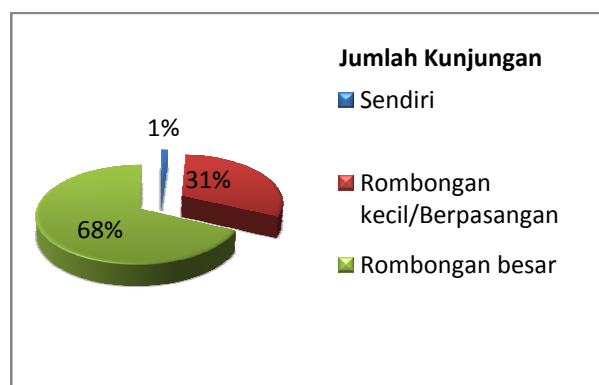
Gambar 1. Komposisi pengunjung berdasarkan jenis kelamin



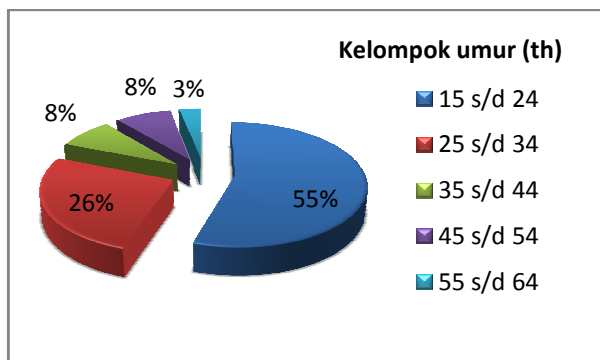
Gambar 4. Komposisi pengunjung berdasarkan jenis pekerjaan



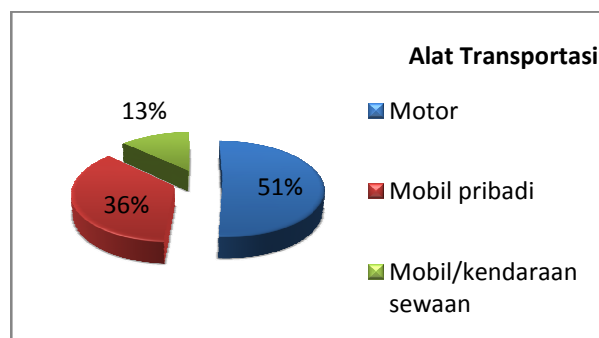
Gambar 2. Komposisi pengunjung berdasarkan tingkat pendidikan



Gambar 5. Komposisi pengunjung berdasarkan jumlah kunjungan



Gambar 3. Komposisi Pengunjung Berdasarkan Kelompok Umur



Gambar 6. Komposisi Pengunjung berdasarkan alat transportasi

4. KESIMPULAN

Persepsi pengunjung mengenai pengelolaan Obyek Wisata Alam Air Panas Cangar meliputi kepuasan, persepsi terhadap kebersihan, keamanan, pelayanan pengelola, aksesibilitas, dan fasilitas wisata. 19% pengunjung merasa sangat puas, 62% puas, 11% cukup puas, 7% kurang puas, dan 1% tidak puas setelah melihat obyek dan daya tarik wisata di obyek wisata alam air panas Cangar.

Saran bagi pengelola agar pengelolaan sampah mendapatkan perhatian yang lebih, tempat duduk dan kolam ditambah, karena hal ini menyangkut kenyamanan selama beraktivitas. Selain itu peluang usaha yang dapat dikembangkan untuk pemberdayaan masyarakat desa Sumberbrantas antarlain adalah: usaha jasa akomodasi dan konsumsi, usaha jasa pemanduwisata alam dan usaha jasa transportasi.

5. REFERENSI

- [1] Premono, B. Tejo dan Kunarso, Adi. 2008. 'Pengaruh Perilaku Pengunjung Terhadap Jumlah Kunjungan Di Taman Wisata Alam Pundi Kayu Palembang'. *Jurnal Penelitian Hutan dan Konservasi Alam*. Vol. V No. 5. Hal. 423-433.
- [2] Damanik, Janianton dan Weber, Helmut F. 2006. *Perencanaan Ekowisata dari Teori ke Aplikasi*. Andi Offset.
- [3] Nugroho, Iwan. 2011. *Ekowisata dan Pembangunan Berkelanjutan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- [4] Budiyanto, Moch. Agus Krisno. 2010. 'Teknik Pengembangan Industri Ekotourisme Kota Batu Provinsi Jawa Timur Dalam Perspektif Kebijakan'. *Jurnal Teknik Industri*. Vol. 11 No. 1. Hal. 35-41.
- [5] Purnomo, Henry. 2011. 'Pengaruh Faktor Individual Wisatawan dan Kinerja Bauran Pemasaran Terhadap Nilai Jasa Pariwisata Alam. *JMHT*. Vol. XVII No. 1. Hal. 10-16.
- [6] Alamsyah, Purnama. 2008. 'Membangun Indeks Kepuasan Pelanggan'. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol. IX No. 1. Hal. 62-81.
- [7] UPT Tahura R. Soerjo. 2010. *Profil Taman Hutan Raya R. Soerjo*. UPT Tahura R. Soerjo Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Timur. Malang.
- [8] Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- [9] Hair, JF., Anderson, RE., Tatham, RL. and Black, WC. 1998. *Multivariate Data Analysis*. Prentice-Hall International, Inc. New Jersey.
- [10] Sagala, Lambok P., Muntasib, E.K.S Harini, dan Bambang W., Novianto. 2008. 'Permintaan Ekowisata Wisatawan Mancanegara Di Taman Nasional Bromo Tengger Semeru (TNBTS), Jawa Timur'. *Media Konservasi*, Vol. 13. No. 2. Hal. 79-84.
- [11] Wahyuni, Putu Ika, Ardhana, IPG, dan Sunarta, I Nyoman. 2009. 'Evaluasi Pengembangan Ekowisata Di Kawasan Tahura Ngurah Rai'. *Ecotrophic Jurnal Ilmu Lingkungan*. Vol. 4 (1). Hal. 49-56. Universitas Udayana.
- [12] UPT Tahura R. Soerjo. 2012. Data Pengunjung Obyek Wisata Alam Air Panas Cangar Tahura R. Soerjo Tahun 2007-2011. Laporan Tidak Dipublikasikan. Malang.