

**PEMANTAPAN ORGANISASI EKOWISATA DALAM PENGELOLAAN OBJEK  
WISATA ALAM AIR PANAS CANGAR KOTA BATU UNTUK MENCAPAI  
KEPUASAN PENGUNJUNG**

***ECOTOURISM ORGANIZATION STABILITY IN MANAGEMENT OF CANGAR HOT  
WATER TOURISM BATU CITY TO ACHIEVE VISITORS SATISFACTION***

**Anggraeni In Oktavia <sup>1)</sup>**

<sup>1)</sup>Mahasiswa Program Pascasarjana Pengelolaan Sumberdaya Lingkungan dan Pembangunan Universitas  
Brawijaya, Malang

**Abstrak**

Taman hutan raya (Grand Forest Park) adalah kawasan pelestarian alam untuk tujuan koleksi tumbuhan dan atau satwa yang alami atau buatan, jenis asli dan atau bukan asli, yang dimanfaatkan bagi kepentingan penelitian, ilmu pengetahuan, pendidikan, menunjang budidaya, budaya, pariwisata dan rekreasi ( UU No.5 tahun 1990). Salah satu taman hutan raya adalah Obyek Wisata Alam Air Panas Cangar yang secara administrasi pemerintahan terletak di Desa Sumberbrantas, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, Propinsi Jawa Timur (Monografi Desa, 2010). Tujuan dari studi ini adalah untuk mengidentifikasi pengelolaan OWA air panas cangar sehingga dirumuskan pemantapan organisasi ekowisata untuk kepuasan pengunjung. pengelolaan ekowisata OWA air panas belum optimal. Ketidak optimalan tersebut di cirikan dengan rendahnya ketrampilan, komunikasi yang buruk dan tidak memiliki visi dan rencana konservasi lingkungan. Organisasi ekowisata sangat berpengaruh terhadap keputusan yang diambil dalam pengelolaan wahana wisata. Organisasi mengelola berbagai tujuan wisata yang memiliki karakter fungsional, geografi atau karakter lain yang memuat tata nilai budaya dan lingkungan. Organisasi juga melaksanakan tata kelola akomodasi, produk jasa, kepemimpinan, kemasan, SDM, dan inovasi melalui sharing tanggung jawab antara swasta, penduduk lokal dan juga pengunjung. Tata kelola dan kearifan lokal menjadi rumusan terbaik dan standar layanan manajemen organisasi, dan konsep distribusi manfaat kesejahteraan penduduk lokal di setiap tujuan wisata. Penguatan organisasi dapat dilakukan terhadap kelompok tani desa Sumberejo dan kelompok sadar wisata dengan pemberdayaan masyarakat, dan pengelola tahura dalam hal ini UPT taman R. Soerejo dengan pengelola sarana dan prasarana yang terdapat di lingkungan wisata. Peran swasta juga sangat di perlukan dalam hal publikasi dan penyediaan sarana transportasi sehingga tercapai kepuasan pengunjung.

**Kata kunci :** Pengelolaan, Wisata Alam, Wisata Edukasi, Air Panas Cangar

**ABSTRACT**

Forest park (Grand Forest Park) is the area natural preservation for the purpose to collect of plants or animals that are nature or artificial, the original type or non-native, which used for research, science, education, cultivation support, tourism and recreation ( Constitution Law Number 5 in 1990). One of the forest park is a Natural Tourism Cangar Hot Water that administration located in the Sumberbrantas village, Bumiaji, Batu City, East Java Province (Monograph Village, 2010) The purpose of this study is to identify the hot water OWA management Cangar so that formulated ecotourism stability organization visitors satisfaction. Ecotourism management of hot water OWA has not optimal. The lack

of optimal was mentioned with characterized by low skills, poor communication and did not had a vision and environmental conservation plan. The ecotourism organization was very influence to take the decisions of ecotourism management. Organization was manage a variety of tourist destination that had functional character, geography or other characters that included cultural and environmental values. Organization was also implement governance accommodation, product services, leadership, packaging, human resources, and innovation through sharing of responsibility between the private sector, locally residents and visitors. Governance and the formulation of best local knowledge and service standards manajemen organization, and the concept of distribution of welfare benefits the local population in each destination. Strengthening the organization could be made to the village farmer groups Sumberejo and aware group travel to community empowerment, and in this case the manager Tahura R. Soerejo UPT garden with facilities and infrastructure manager contained in the travel environment. The private sector was also very needed in publications and transportation available in order to achieve visitors satisfaction.

**Keywords :** Management, Natural Tourism, Education Tourism, Hot Water Cangar

## **PENDAHULUAN**

Indonesia memiliki kekayaan keanekaragaman sumberdaya alam hayati dan keanekaragaman ekosistemnya. Keanekaragaman ini menimbulkan keunikan alam dan keindahan alam sebagai anugerah Tuhan Yang Maha Esa (Premono dan Adi,2008; Purnomo 2011).

Potensi alam yang ada perlu dikembangkan dan dimanfaatkan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui upaya konservasi sumberdaya alam hayati dan ekosistemnya yang berkelanjutan (Lindsay, *et al.* 2008; Alaeddinoglu and Can, 2010).

Salah satu upaya konservasi sumberdaya alam hayati dan ekosistemnya melalui penetapan sebagian kawasan hutan menjadi taman hutan raya yang salah satu fungsi pemanfaatannya sebagai obyek dan daya tarik wisata alam untuk

dijadikan pusat pariwisata dan kunjungan wisata alam (Nugroho,2012).

Taman hutan raya memiliki keunikan, keindahan alam, vegetasi, dan satwa yang berpotensi untuk dikembangkan sebagai obyek dan daya tarik wisata alam di samping sebagai wahana penelitian, pendidikan, dan pengembangan ilmu pengetahuan (Wahyuni, dkk. 2009).

Hal ini sejalan dengan pengertian ekowisata, yaitu suatu bentuk wisata yang bertanggung jawab terhadap kelestarian area yang masih alami (*natural area*), memberi manfaat secara ekonomi dan mempertahankan keutuhan budaya masyarakat setempat. Peranan pariwisata di Indonesia semakin menguat setelah melemahnya peranan minyak dan gas, sekali pun nilai nominalnya dalam dolar berfluktuasi. Industri pariwisata terus berkembang dan menjadi sebuah

fenomena global pada abad 21 ini (Nugroho,2012). Pembangunan pariwisata berperan dalam aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan (Buckley, 2010).

Dinamika perkembangan wilayah Kota Batu saat ini lebih mengarah pada perkembangan Kota Batu ke depan sebagai sentra pertanian, sentra wisata dan sentra pendidikan (Sukmana, 2009).

Pengembangan Kota Batu khususnya diarahkan sesuai karakteristik Kota Batu, yaitu dalam bidang pengembangan pertanian, pariwisata dan karajinan, sehingga menuntut paradigma baru dalam pembuatan kebijakan pembangunan daerahnya, yaitu pembangunan yang berwawasan lingkungan. Objek wisata air panas cangar yang merupakan bentuk pemanfaatan taman hutan rakyat, merupakan usaha pemerintah untuk memberikan wacana kepada masyarakat akan keindahan alam, sehingga diharapkan masyarakat dalam hal ini pengunjung memiliki keinginan untuk tetap menjaga alam dan lingkungan. Kepuasan pengunjung akan pelayanan ekosistem yang di peroleh dari objek wisata merupakan kunci dalam meningkatkan keinginan pengunjung untuk menjaga kekayaan alam. Kepuasan pengunjung tidak dapat di capai hanya dengan mengandalkan keunikan dan keindahan ekosistem yang tersedia di alam. Perlu adanya upaya untuk me

ningkatkan kepuasan pengunjung salah satunya dengan memaksimalkan fungsi organisasi ekowisata. Organisasi ekowisata yang berfungsi dengan baik mampu mengelola sumberdaya yang tersedia, baik sumberdaya alam maupun sumberdaya manusia, melakukan kerja sama antara *stakeholder*, pemerintah dan masyarakat. Tujuan dari studi ini adalah untuk mengidentifikasi pengelolaan OWA air panas cangar sehingga di rumuskan pemantapan organisasi ekowisata untuk kepuasan pengunjung.

#### **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan untuk penyusunan tulisan ini adalah studi literatur atau pustaka. Studi ini dilakukan dengan cara mencari dokumen tertulis yang sudah di publikasikan sebelumnya untuk di interpretasikan dan dianalisis sehingga dapat menjelaskan dan memberi solusi atas permasalahan pada objek studi. Data yang yang diperoleh pada studi literatur adalah data sekunder di dapat dari dokumentasi di majalah internet dan / atau surat kabar serta media lainnya. Selain itu, sebagai bahan acuan untuk penyusunan tulisan ini. Penulis menggunakan publikasi ilmiah pada jurnal - jurnal yang berkaitan dengan ekowisata dan pengembangannya serta penelitian yang sudah pernah dilakukan .

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Umum Obyek Studi Wisata

Taman hutan raya (Grand Forest Park) adalah kawasan peletarian alam untuk tujuan koleksi tumbuhan dan atau satwa yang alami atau buatan, jenis asli dan atau bukan asli, yang dimanfaatkan bagi kepentingan penelitian, ilmu pengetahuan, pendidikan, menunjang budidaya, budaya, pariwisata dan rekreasi (UU No.5 tahun 1990). Salah satu taman hutan raya adalah Obyek Wisata Alam Air Panas Cangar yang secara administrasi pemerintahan terletak di Desa Sumberbrantas, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, Propinsi Jawa Timur (Monografi Desa, 2010). OWA Air Panas Cangar merupakan bagian dari Tahura R. Soerjo yang secara geografis terletak pada  $7^{\circ}40'10''-7^{\circ}49'31''$  LS dan  $112^{\circ}22'13''-112^{\circ}46'30''$  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 pada malam hari berkisar antara  $50^{\circ}\text{C}-100^{\circ}\text{C}$  dan pada musim kemarau mencapai  $40^{\circ}\text{C}$ . 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 (Profil Tahura R. Soerjo, 2010).



Gambar 1. Peta Lokasi Pemandian Air Panas cangar (Sumber [www.google.co.id/map](http://www.google.co.id/map))

Perjalanan menuju cangar dapat di tempuh melalui dua rute, Rute. Rute pertama yaitu lewat malang kota dan lewat pacet Mojokerto. Jarak antara kota malang ke pemandian air panas kurang lebih 36,1 km jika di tempuh dengan kendaraan kurang lebih 1 jam 25 menit. jika melalui rute Pacet Mojokerto kurang lebih 40 menit (17,4 km). Rute dari Surabaya dapat di tempuh Surabaya-Pacet - Cangar. Jika dari Malang dapat di tempuh Malang-Batu-Cangar. Perjalanan menuju Cangar hanya dapat di tempuh dengan kendaraan pribadi, karena memang tidak tersedia angkutan umum.

## **Pemandian Air Panas Sebagai Destinasi Wisata**

Pemandian air panas Cangar sebagai objek atau destinasi wisata memiliki atraksi wisata yang menarik bagi wisatawan. Destinasi yang terdapat dalam objek wisata air panas Cangar adalah sebagai berikut :

### **1. Wisata Alam**

Wisata alam yang dapat di nikmati oleh pengunjung adalah pemandian air panas yang dikelilingi oleh vegetasi yang jarang dijumpai di tempat lain dan membentuk pemandangan yang indah. Selain itu ada beberapa satwa yang bisa di temui di hutan misalnya monyet dan beraneka ragam burung. Suasana pemandian yang tenang dan air yang selalu panas, air panas alami yang di hasilkan dari perut bumi.



Gambar 2. Atraksi Alam yang terdapat di Objek Wisata Air Panas Cangar (Dokumentasi Pribadi)

### **2. Wisata Petualang ( adventure tourism)**

Atraksi wisata yang dirancang untuk membangkitkan semangat berpetualang pengunjung dengan suasana gembira, seperti flying fox, berkemah, menyusuri goa dan jogging track yang alami



Gambar 3. Lokasi Wisata Petualang Flying Fox (dokumentasi Pribadi)

Berdasarkan penelitian Hanik (2012) pengelolaan objek wisata pemandian air panas Cangar dilakukan oleh Resort KSDA Lalijiwo Barat, Sub Balai Konservasi Sumber Daya Alam Jatim I, Balai KSDA IV, Kanwil Departemen

Kehutanan Propinsi Jawa Timur. TAHURA cagar merupakan objek wisata yang dapat di manfaatkan sebagai media pembelajaran karena memiliki potensi biotik kawasan antara lain :

#### **A. Flora (Botanis)**

Taman Hutan Raya R. Soeryo merupakan sebagian besar hutan lindung dan Cagar Alam, memiliki potensi yang khas dan bersifat endemik untuk kawasan hutan pegunungan di Propinsi Jawa Timur. Keadaan flora dan kawasan Tahura R. Soeryo didominasi tumbuhan jenis : Cemara (*Casuarina junghuniana*), Saren (*Toenasureni*), Pasang (*Quercus lincata*), Kemlandingan gunung (*Mycura javabica*) dan berbagai jenis tumbuhan bawah seperti Padi-padian (*Sarghum vitidumvaki*).

Di kawasan ini terdapat 3 (tiga) tipe vegetasi hutan yang relatif baik yaitu:

##### **1. Hutan Alam Cemara.**

Hutan Cemara (*Casuarina yung huniana*) berada di lokasi Cagar Alam Arjuno Lalijiwo membentuk suatu tegakan homogen dengan tumbuhan bawah berupa beberapa jenis rumput dan semak. Tumbuhan ini merupakan jenis asli setempat dan dominan. Hutan ini dapat dijumpai pada ketinggian 1800 m dpl dengan kerapatan pohon rata-rata 55-80 pohon/ha dengan tinggi pohon antara 25-40 m

dengan garis tengah antara 40-60 cm.

##### **2. Hutan Hujan Pegunungan.**

Tipe hutan ini berada di kawasan cagar alam dengan ketinggian antara 2.000-2.700 m dpl, merupakan hutan campuran dari 3 tingkatan vegetasi semak dan vegetasi tumbuhan bawah.

##### **3. Padang Rumput.**

Areal ini seluas  $\pm$  261 ha dijumpai pada perjalanan menuju Pondok Weli rang. Merupakan tempat yang sesuai sebagai tempat breeding rusa, jenis rumput yang dominan adalah jenis padi-padian dan Kolonjono (*Panicum repens*) yang sangat disukai oleh rusa.

#### **B. Fauna (Faunistis)**

Fauna yang terdapat di dalam kawasan Tahura Raden Soeryo antara lain adalah Rusa (*Cervus timorensis*), Kijang (*Muntiacus muncak*), Babi hutan (*Sus srofa*), Kera abu-abu (*Macaca fascicuis*), Macan tutul (*Panthera pardus*), Budeng (*Presbytis cristata*) dan berbagai jenis burung seperti Tekukur dan Kerenda.

#### **C. Pemandangan Alam (Aesthetis)**

#### **Strategi Pengembangan OWA Air Panas Cagar**

Dalam penelitian Hanik (2015) Selama ini telah dilakukan kegiatan pengembangan wisata alam di Obyek

Wisata Alam Air Panas Cangar, mulai dari perencanaan seperti penyusunan *siteplan* Pemandian Air Panas Cangar, penataan *camping ground*, kegiatan promosi dan publikasi melalui pencetakan bahan-bahan promosi berupa leaflet dan buklet, pemasangan peta penunjuk Obyek Daya Tarik Wisata (ODTW). Selain itu telah dibangun beberapa fasilitas pendukung kegiatan wisata alam di OWA Air Panas Cangar meliputi: jalan masuk, pos jaga, kolam berendam, kolam renang, pondok wisata, *jogging track*, pendopo, pusat informasi, kantor pengelola, pondok kerja, MCK, lahan parkir, Papan penunjuk area wisata dan jalan setapak.



Gambar. 4 Fasilitas yang di bangun oleh pengelola OWA Air Panas Cangar. 1, Jalan Setapak Menuju Pemandian Air Panas 2. Gazebo 3. Papan Penunjuk Arah (Dokumentasi Pribadi)

Kelestarian Taman Hutan Raya salah satunya ditentukan oleh keberadaan masyarakat yang berada disekitar kawasan. Oleh karena itu, keberadaan masyarakat tersebut harus diperhatikan. Salah satu kegiatan yang dapat dilakukan adalah melalui kegiatan pemberdayaan masyarakat.

Pemberdayaan masyarakat merupakan segala upaya yang dilakukan oleh sekelompok masyarakat, dengan atau tanpa dukungan pihak luar, agar mampu terus mengembangkan daya atau potensi yang dimiliki, demi perbaikan mutu hidupnya secara berkelanjutan. Sedangkan pengertian pemberdayaan masyarakat di sekitar kawasan konservasi adalah segala upaya yang bertujuan meningkatkan keberdayaan masyarakat untuk memperbaiki kesejahteraannya dan meningkatkan partisipasinya dalam segala kegiatan kon

servasi sumber daya alam hayati dan ekosistemnya secara berkelanjutan. Tujuannya antara lain: 1) menjamin keseimbangan ekologis, ekonomi, maupun sosial budaya dan kelestarian kawasan konservasi, 2) meningkatkan kemandirian masyarakat sebagai pendukung utama dalam pembangunan kehutanan melalui peningkatan ekonomi kerakyatan disekitar kawasan konservasi, dan 3) mengaktualisasikan akses timbal balik peran masyarakat dan fungsi konservasi terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan pengertian dan tujuan pemberdayaan masyarakat, dalam hal ini UPT Tahura R. Soerjo telah melakukan upaya dalam rangka memberdayakan masyarakat yang berdiam di sekitar kawasan, diantaranya dengan melibatkan masyarakat dalam upaya pengamanan hutan dari kebakaran dan penjarahan, kegiatan reboisasi yang rutin dilaksanakan setiap tahunnya, peningkatan pengetahuan dan kapasitas masyarakat melalui pendidikan dan pelatihan mengenai kehutanan, dan melibatkan masyarakat untuk ikut aktif menyediakan kebutuhan pengunjung dengan berjualan makanan dan suvenir di sekitar kawasan.

Sejak tahun 2011 mulai dirintis pembentukan kelompok sadar wisata (Pokdarwis) Desa Sumberbrantas oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu yang beranggotakan masyarakat

setempat. Kegiatan yang telah dilakukan oleh kelompok ini adalah menyediakan akomodasi berupa *homestay* dan makanan lokal, menjadi pemandu bagi pengunjung yang akan melakukan terapi kesehatan mandi berendam air panas ataupun yang melakukan kegiatan pendakian gunung Welirang-Arjuna. Selain itu, kelompok juga mengembangkan wisata petik sayuran sehingga pengunjung dapat merasakan sendiri bagaimana memanen sayuran dari lahannya.

Pengembangan pariwisata alam berbasis masyarakat berdampak positif dalam hal meredam konflik yang bisa muncul mengenai pengelolaan sumberdaya alam. Masyarakat lebih menerima, karena menjadi pelaku pariwisata, dalam hal jasa transportasi (ojek), pemandu wisata, penginapan, dan jasa kuliner. Di dalam suatu masyarakat biasanya terbentuk kelompok ekowisata yang akan mengatur mengenai peran dan tugas anggota dalam melakukan pelayanan terhadap wisatawan. Diharapkan dengan adanya kelompok ini, semua anggota masyarakat mempunyai kesempatan yang sama dalam hal melayani pengunjung, sehingga terjadi pemerataan pendapatan di antara anggota masyarakat tersebut.

Dalam rangka mengembangkan pariwisata alam di Obyek Wisata Alam Air Panas Cangar dilakukan beberapa pendekatan, yaitu: 1) pendekatan konservasi,

dimana dalam pengelolaan dan pengembangan ekowisata dengan memegang prinsip-prinsip konservasi, di antaranya dengan tidak melakukan perubahan terhadap bentang alam ataupun dengan menjaga kealamian obyek wisatanya, dan 2) pendekatan pemberdayaan masyarakat setempat melalui Kelompok Tani Tahura dan Pokdarwis Desa Sumberbrantas. Pada tahap awal pengembangan wisata alam berbasis masyarakat, perlu dilakukan upaya pendampingan yang cukup intensif, yakni melalui pembentukan kelompok yang beranggotakan masyarakat setempat, pendidikan dan pelatihan mengenai Kehutanan oleh UPT Tahura R. Soerjo dan Kepariwisata oleh Disparbud.

### **Kepuasan Pengunjung**

Berdasarkan hasil penelitian dari Hanik dkk menyatakan bahwa peningkatan kepuasan pengunjung merupakan strategi utama untuk pengembangan eko wisata, karena diharapkan dengan mengunjungi objek wisata dapat memberikan pengalaman dan edukasi bagi pengunjung di samping memberikan perasaan nyaman dan relaks. Kepuasan pengunjung OWA air panas cangar dapat ditempuh melalui upaya menjaga kealamian dan kualitas lingkungan. Konservasi lingkungan merupakan salah satu cara untuk menjaga kualitas

lingkungan, sesuai dengan fungsi dari kawasan Taman Hutan Raya R. Soerjo dimana pemanfaatan jasa lingkungan sebagai obyek wisata merupakan salah satu fungsi pemanfaatan yang optimal. Dengan pengembangan blok pemanfaatan intensif sebagai daerah wisata alam yang keberlanjutannya sangat tergantung akan keindahan alam dan terjaganya kondisi ekosistem yang ada, diharapkan strategi ekologi dapat diterapkan. Pemerintah dan stakeholder sebaiknya memilih beberapa indikator, yang bisa menjadi kriteria kunci dalam penetapan target dari implementasi Pemasaran Pariwisata yang bertanggung jawab. Beberapa indikator yang bisa dipilih adalah peningkatan citra destinasi (yaitu sesuai dengan prinsip keberlanjutan), tingkat kepuasan wisata wan, tingkat kunjungan ulang, dan tercapainya profil wisatawan sesuai dengan yang diinginkan (yaitu wisatawan yang mempunyai upaya untuk mendukung perlindungan lingkungan dan budaya), pengelolaan Obyek Wisata Alam Air Panas Cangar masih tersentralisasi pada pemerintah dan bersifat top down, karena keterlibatan masyarakat adalah pada tahap pelaksanaan dan pengawasan, tidak diawali dari perencanaan. Sedangkan strategi pengelolaan Obyek Wisata Alam Air Panas Cangar adalah dengan meningkatkan kepuasan pengunjung. Untuk itu disarankan agar pihak pengelola

meningkatkan kualitas pelayanan jasa, penambahan atraksi wisata, penambahan sarana dan prasarana penunjang kegiatan wisata, dan bagi Pemerintah Kota Batu agar meningkatkan kemudahan aksesibilitas. Ditinjau dari motivasi pengunjung, fenomena alam air panas dan pemandangan alam di OWA Air Panas Cagar adalah obyek yang paling diminati, hal ini menjadikan bukti bahwa faktor alam lingkungan menjadi daya tarik tersendiri, sehingga diharapkan stakeholder terkait dalam pengembangan OWA Air Panas Cagar tetap mengedepankan aspek ekologi dengan menjaga kualitas lingkungan.

### **Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung**

Objek – objek ekowisata meliputi seluruh produk dan jasa ekowisata (Nugroho, 2015). Dalam pemahaman ini objek termasuk apa yang bisa dilihat, apa yang dapat dilakukan, apa yang diperoleh, dan apa yang dapat dikenang oleh pengunjung. Pengunjung akan merasa puas apabila memperoleh pengalaman yang mengesankan dari objek wisata yang telah disediakan dan disajikan secara menarik dan dikemas dengan unsur pendidikan. Kepuasan pengunjung diharapkan mampu menarik wisatawan untuk datang kembali. Potensi alam yang luar biasa memikat konsumen ekowisata

yang menginginkan liburan dengan sensasi alam yang tinggi, apabila potensi alam ini tidak diimbangi dengan adanya pengelolaan jasa ekowisata dengan kemasan yang menarik, aman dan memuaskan maka akan membuat konsumen kecewa. Kekecewaan ini dapat diungkapkan dalam bentuk tidak merekomendasikan objek wisata yang dikelola kepada khalayak umum, atau tidak akan datang lagi pada objek tersebut. Beberapa faktor yang mampu mempengaruhi kepuasan pengunjung OWA air panas cagar adalah :

#### **1. Pemandangan alam**

Sepanjang perjalanan menuju pemandian air panas apabila di tempuh melalui kota Batu, maka pengunjung akan di suguhi dengan pemandangan alam dan atraksi lingkungan yang luar biasa indah. Sampai di area pemandian pemandangan hutan dengan keaneka ragaman tumbuhan dan satwa akan menjamu pengunjung. Nilai jual pemandangan alam ini harus tetap di pertahankan, kebijakan pemerintah dalam melindungi aset lingkungan dan budaya sangat berperan penting. kebijakan pe nataan ruang, pemberdayaan kemasyarakan atau dikombinasi dengan instrumen ekonomi akan mencegah mekanisme pasar beroperasi di wilayah tujuan ekowisata. (Nugroho, 2015).

2. Akomodasi dan fasilitas layanan pendukung

Jasa ini merupakan kelengkapan alami atau buatan untuk mendukung jasa ekowisata agar memberikan kenyamanan, keamanan dan kepastian pengelolaan. Termasuk dalam jasa ini adalah *homestay*, menara pandang, *camping ground*, restoran, tempat ibadah, ruang atau *hall* serbaguna, ruang kelas pembelajaran, *visitor center*, atau organisasi pengelolaan wisata (Nugroho, 2015).

3. Peralatan dan Perlengkapan

Jasa ini merupakan kelengkapan teknis dalam upaya mendukung wisatawan dalam menikmati layanan jasa wisata, kenyamanan, perlindungan, meningkatkan mobilitas dan aksesibilitas ke tempat - tempat tujuan wisata. Pemberdayaan masyarakat setempat dalam penyediaan layanan ini dapat menambah nilai lebih pada jasa ekowisata dan memudahkan wisatawan yang tidak membawa perlengkapan tersebut.

4. Pendidikan dan Keterampilan

Jasa wisata yang memanfaatkan alam dan budaya untuk pembelajaran dalam rangka kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan dan ketrampilan konservasi kepada wisatawan. Pendidikan dan ketrampilan untuk wisatawan di sebut dengan interpretasi, yaitu kemampuan penguasaan dan menarasikan objek wisata dengan

pendekatan pembelajaran. Sebagai upaya pengelolaan ekowisata berbasis masyarakat maka penduduk desa dapat mengambil peran sebagai pemandu, pelatih, instruktur, atau pengajar agar dapat berkomunikasi interaktif dan manfaat pengalaman kepada wisatawan pengunjung objek wisata air panas cangar. Dengan kemampuan tersebut penduduk telah menguasai jasa ekowisata sepenuhnya dengan kata lain menjadi profesional. Penduduk memiliki keduaduan yang setara dengan wisatawan.

5. Penghargaan

Jenis jasa ini merupakan pengakuan yang diterima oleh penduduk desa, organisasi pengelola wisata atas prestasi dalam pengembangan jasa ekowisata.

Objek wisata air panas cangar memiliki faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung tersebut di atas, akan tetapi terjadi ketidak optimalan dalam pengelolaan ekowisata. Ketidak optimalan tersebut dicirikan dengan rendahnya ketrampilan, komunikasi yang buruk dan tidak memiliki visi dan rencana konservasi lingkungan. Rendahnya ketrampilan pada lokasi pemandian air panas cangar dapat dilihat dari fasilitas yang tersedia tidak terawat dengan baik dan rusak. komunikasi yang buruk dapat dilihat dari tidak adanya papan yang menunjukkan peruntukan dari fasilitas tersebut. Pada jalan sebelum menuju area

pemandian terdapat jalan setapak yang menanjak, jalan ini tidak diketahui peruntukannya dan kearah mana jalan setapak tersebut berakhir. Ketidaktahuan tersebut sebagai akibat dari tidak adanya papan keterangan dan kurangnya petugas yang mampu memberikan informasi. Visi dan rencana konservasi juga tidak dilakukan dengan sebaik mungkin, banyak sampah yang berserakan, edukasi tentang pentingnya konservasi kepada pengunjung kurang.



Gambar 5. Fasilitas OWA Air Panas yang tidak terawat (dokumentasi Pribadi)

### Peran Organisasi Ekowisata Dalam Pencapaian Kepuasan Pelanggan

Pendekatan dasar pembangunan berkelanjutan adalah kelestarian sumber daya alam dan budaya. Kebutuhan tersebut merupakan kebutuhan setiap orang dimasa saat ini dan yang akan datang agar

dapat hidup dengan sejahtera, untuk itu dibutuhkan pengorganisasian masyarakat agar sesuatu yang menjadi kebijakan dapat di bicarakan, didiskusikan dan dicari jalan pemecahannya agar dalam satu organisasi ekowisata yang bertanggung jawab terhadap pembinaan eko wisata di satu kota atau kabupaten di daerah tujuan wisata. Organisasi eko wisata sangat berpengaruh terhadap keputusan yang diambil pengelolaan wahana wisata. Von der Weppen and Cochrane (2012) dalam Nugroho 2015, mengidentifikasi tiga jenis organisasi eko wisata. Pertama organisasi yang lemah dalam strategi, perencanaan dan struktur. Hal ini terjadi pada organisasi yang baru mulai berkembang. Kedua, Organisasi yang sudah terbentuk tetapi gagal tumbuh karena dua hal, yakni (i) sepenuhnya beroperasi non profit dan hanya bergandengan donasi, dan (ii) beroperasi profit namun hanya memperoleh sedikit revenue atau penghasilan sehingga tidak mencukupi untuk pembiayaan internal. (iii), organisasi yang berhasil menjalankan bisnis ekowisata dan memperoleh cukup revenue serta memperoleh donasi dari eksternal yang masing-masing mencerminkan berjalannya fungsi finansial dan sosial. Organisasi ini disebut *social enterprise* dan merupakan dambaan dari seluruh *stakeholder* ekowisata, yang mencerminkan mekanisme berfungsinya

kewirausahaan sosial dan menjamin keberlanjutan usaha. hal tersebut dapat dicapai dengan konsepsi pengelolaan yang terintegrasi. Organisasi mengelola berbagai tujuan wisata yang memiliki karakter fungsional, geografi atau karakter lain yang memuat tata nilai budaya dan lingkungan. Organisasi juga melaksanakan tata kelola akomodasi, produk jasa, kepemimpinan, kemasan, SDM, dan inovasi melalui sharing tanggung jawab antara swasta, penduduk lokal dan juga pengunjung. Tata kelola dan kearifan lokal yang ditetapkan oleh organisasi ekowisata dapat menjadi rumusan terbaik dan standar layanan manajemen organisasi, dan konsep distribusi manfaat kesejahteraan penduduk lokal di setiap tujuan wisata. Tata kelola yang ditetapkan oleh suatu organisasi melibatkan Pemerintah sebagai pemegang kebijakan, organisasi - organisasi masyarakat dan sektor bisnis. Kerjasama antar berbagai pihak terutama pemerintah sebagai pemegang kebijakan mampu menjadi fasilitator antara masyarakat dan swasta sehingga wahana wisata dapat diolah secara profesional dan tetap menjaga aspek ekologi. Jika diidentifikasi organisasi ekowisata OWA air panas cangar adalah organisasi yang beroperasi profit namun hanya memperoleh sedikit penghasilan sehingga tidak mencukupi

untuk pembiayaan internal. Penguatan organisasi dapat dilakukan terhadap kelompok tani desa Sumberejo dan kelompok sadar wisata dengan pemberdayaan masyarakat, dan pengelola tahura dalam hal ini UPT taman R. Soerejo dengan pengelolaan sarana dan prasarana yang terdapat di lingkungan wisata. Peran swasta juga sangat diperlukan dalam hal publikasi dan penyediaan sarana transportasi baik dari dalam maupun luar negeri.

## **KESIMPULAN**

Objek Wisata Alam air Panas Cangar dapat menjadi mampu memberikan kepuasan kepada pengunjung apabila mempunyai organisasi yang melaksanakan tata kelola akomodasi, produk jasa, kepemimpinan, kemasan, SDM, dan inovasi melalui sharing tanggung jawab antara swasta, penduduk lokal dan juga pengunjung. Penguatan organisasi dapat dilakukan terhadap kelompok tani desa Sumberejo dan kelompok sadar wisata dengan pemberdayaan masyarakat, dan pengelola tahura dalam hal ini UPT taman R. Soerejo dengan pengelolaan sarana dan prasarana yang terdapat di lingkungan wisata. Peran swasta juga sangat diperlukan dalam hal publikasi dan penyediaan sarana transportasi baik dari dalam maupun luar negeri.

DAFTAR PUSTAKA

- Alaeddinoglu, Faruk and Can, Ali Selcuk. 2010. *Identification and Classification of Nature-Based Tourism Resources: Western Lake Van Basin, Turkey*. *Procesia Social and Behavioral Science*. 19: 198-207.
- Buckley, Ralf. 2010. *Conservation Tourism*. CABI. Oxfordshire. United Kindom.
- Hanik, Sutrisno, Indah. 2012. *Pengelolaan wisata Air Panas Cangar Di Kota Batu*. *Jurnal Ekosains Vol IV No 3*
- Lindsay, Karen, Craig, John and Low, Mathew. 2008. *Tourism and Conservation: The Effects of Track Proximity on Avian Reproductive Success and Nest Selection in An Open Sanctuary*. *Tourism Man agement*. 29: 730-739.
- Nugroho, Iwan. 2011. *Ekowisata dan Pembangunan Berkelanjutan*. Pus taka Pelajar. Yogyakarta.
- Nugroho, Negara. 2015. *Pengembangan Desa Melalui Ekowisata*. PT. Era Adicitra Intermedia. Solo. 2015
- Parianom, Bambang. 2012. *Jejak-jejak Advokasi Ekologi Revitalisasi Hulu Brantas*. Yayasan Pusaka. Batu.
- Pitana, I Gde dan Gayatri, Putu G. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Andi. Yogyakarta.
- Premono, B. Tejo dan Kunarso, Adi. 2008. *Pengaruh Perilaku Pengunjung Terhadap Jumlah Kunjungan di Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang*. *Jurnal Penelitian Hutan dan Konservasi Alam V (5):423-433*
- Purnamasari, Qurie, Indrawan, Andry dan Muntasib, EKS Harini. 2005. *Kajian Pengembangan Produk Wisata Alam Berbasis Ekologi di Wilayah Wana Wisata Curug Cilember (WWCC), Kabupaten Bogor*. *Jurnal Manajemen Hutan Tropika XI (1): 14-30*.
- Purnomo, Henry. 2011. *Pengaruh Faktor Individual Wisatawan dan Kinerja Bauran Pemasaran Terhadap Nilai Jasa Pariwisata Alam*. *JMHT XVII (1): 10-16*.
- Saaty, Thomas L. 2008. *Decision Making With The Analytic Hierarchy Process*. *Int. J. Services Sciences1(1): 83-98*.
- Saaty, Thomas L. 1993. *Pengambilan Keputusan Bagi Para Pemimpin*. PT. Pustaka Binaman Pressindo. Jakarta
- Sukmana, Oman. 2008. *Model Pengembangan Lingkungan Kota Eko wisata: Studi di Wilayah Kota Batu*.
- UPT Tahura R. Soerjo. 2012. *Data Pengunjung Obyek Wisata Alam Air Panas Cangar Tahura R. Soerjo Tahun 2007-2011*. Laporan Tidak Dipublikasikan. Malang.
- Undang - Undang Republik Indonesia No mor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan