

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Peran alam sebagai sumber daya alam dalam kepariwisataan adalah sangat besar dan penting. Hal tersebut dapat dilihat dari klasifikasi jenis obyek dan daya tarik dimana wisata alam menempati prosentase yang paling tinggi. Di Indonesia motivasi kunjungan wisata baik asing maupun domestik sebagian bersumber dari alam. Oleh karena itu kualitas dari sumber daya manusia harus ditingkatkan khususnya dalam mengembangkan objek dan daya tarik yang berasal dari alam.

Pengembangan pariwisata tidak lepas dari unsur fisik maupun non fisik (sosial, budaya dan ekonomi) maka dari itu perlu diperhatikan peranan unsur tersebut. Faktor geografi adalah merupakan faktor-faktor yang penting untuk pertimbangan perkembangan pariwisata. Perbedaan iklim merupakan salah satu faktor yang mampu menumbuhkan serta menimbulkan variasi lingkungan alam dan budaya sehingga dalam mengembangkan kepariwisataan karakteristik fisik dan non fisik suatu wilayah perlu diketahui.

Satu hal yang dapat menjamin pembangunan pariwisata daerah memberikan keuntungan ekonomi kepada masyarakat setempat adalah dengan membuka dan memberikan prioritas investasi pariwisata kepada masyarakat setempat. Mendorong investasi lokal memerlukan kebijakan dan keberpihakan pemerintah dan institusi pendanaan kepada masyarakat setempat. Hal-hal yang

perlu dilakukan adalah mengidentifikasi kemampuan investasi lokal, membantu pendanaan lewat pinjaman atau dana bergulir kepada masyarakat setempat serta informasi dan pelatihan usaha dibidang pariwisata yang potensial yang dapat dilakukan oleh masyarakat setempat. Usaha yang dapat dilakukan oleh masyarakat setempat mencakup antara lain, handicraft, supply bahan makanan (catering), tour guides, transportasi local, restaurant, dll.

Aspek ekonomis merupakan aspek yang dianggap penting dan mendapat perhatian paling besar dalam sektor pariwisata karena untuk mengadakan perjalanan orang mengeluarkan biaya, sedangkan bagi daerah yang dikunjungi wisatawan dapat menerima uang dari wisatawan tersebut melalui orang-orang yang menyediakan angkutan, bermacam-macam jasa, atraksi dan sebagainya. Keuntungan ekonomis ini merupakan salah satu dari tujuan pembangunan pariwisata. Indonesia adalah salah satu negara di dunia yang menyimpan banyak potensi alam baik daratan maupun lautan (pantai).

Sektor Pariwisata merupakan salah satu sektor andalan Indonesia yang memiliki nilai dan keuntungan yang signifikan bagi kemajuan ekonomi lokal dan global, karena itu sektor pariwisata ini digolongkan sebagai industri terbesar di Indonesia bahkan di dunia dan merupakan sektor ekonomi yang memiliki pertumbuhan yang sangat cepat dan penyedia lapangan pekerjaan yang banyak. Salah satu sektor pariwisata yang berkembang di Indonesia adalah agrowisata. Agrowisata ini dapat menarik perhatian banyak wisatawan karena keindahan alamnya dan mempunyai udara yang segar.

Salah satu agrowisata yang berkembang saat ini adalah Pemandian Air Panas Ciwalini. Pemandian Air Panas Ciwalini tergolong baru di kawasan Ciwidey, karena baru didirikan pada tahun 1994. Pemandian air panas ini mampu menyedot wisatawan yang datang ke kawasan Ciwidey yang lebih tepatnya di Kampung Rancawalini, Kecamatan Rancabali, Kabupaten Bandung Selatan. Letak Ciwalini tidak jauh dari pemandian air panas Cimanggu dan Objek Wisata Kawah Putih.

Ciwalini merupakan pemandian air panas yang diperuntukkan bagi umum. Pemandian air panas Ciwalini sumber air panasnya langsung dari Gunung Patuha, sehingga air panasnya terbilang murni dan mengandung belerang yang diyakini bisa menyembuhkan berbagai penyakit kulit bila dilakukan secara teratur. Ciri khas yang dimiliki pemandian air panas Ciwalini adalah kolam untuk berenang yang berada ditengah-tengah lingkungan perkebunan teh walini yang sejuk sehingga menjadi daya tarik bagi wisatawan. Selain mempunyai kolam air panas di sana juga menyediakan beberapa kamar rendam.

Fasilitas yang terdapat di kawasan agrowisata walini adalah tempat parkir, kantin dan warung serta beberapa toko *souvenir*, pos informasi, ruang P3K, mushola, tempat bermain anak yang terdiri dari *ATV*, *Flying Fox mini*, *Flying FoxX-tream*, Motor Cross dan Gokar, kamar mandi, kamar rendam, tempat bilas dan tempat istirahat di sekitar kolam pemandian Air Panas Ciwalini. Selain itu juga Ciwalini ini yang menyediakan *cottage*, *bungalow*, *tea walk*, juga pabrik teh.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan semakin banyak kunjungan wisatawan, maka aktivitas dikawasan tersebut akan meningkat, baik aktivitas sosial maupun ekonomi. Setiap aktivitas yang dilakukan oleh wisatawan, akan menghasilkan manfaat ekonomi dan sosial bagi kawasan tersebut dan masyarakat setempat. Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak pengelola, jumlah wisatawan dari tahun ketahun cukup meningkat dapat dilihat pada table 1.1 berikut ini :

Table 1.1
Data Pengunjung

NO.	Bulan	Tahun		
		2008	2009	2010
1	Januari	11.602	18.205	20.589
2	Februari	5.521	4.388	5.531
3	Maret	6.931	7.404	3.518
4	April	4.489	6.421	
5	Mei	8.127	8.887	
6	Juni	12.812	15.914	
7	Juli	11.594	16.619	
8	Agustus	9.241	8.596	
9	September	–	26.825	
10	Oktober	26.361	9.672	
11	November	6.076	7.579	
12	Desember	11.608	11.712	
TOTAL		116.362	142.222	

Sumber : Puskopkar PTPN VIII tahun 2010

Berdasarkan tabel diatas jumlah wisatawan pada umumnya akan meningkat pada hari libur sekolah dan hari raya besar misalkan pada tahun 2008 bulan oktober jumlah wisatawan yang datang berjumlah 26.361 orang dan pada tahun 2009 bulan september jumlah wisatawan berjumlah 26.825

orang. Intensitas pengunjung pada kawasan wisata ini memberikan peluang yang baik bagi para pengelola khususnya untuk pengembangan fasilitas sehingga kenyamanan wisatawan dapat terpenuhi salah satunya dengan cara penambahan fasilitas tempat makan.

Berdasarkan kondisi yang ada pada saat pengamatan fasilitas tempat makan yang disediakan oleh pengelola adalah 1 kantin dan warung-warung yang ada di sekitar kawasan wisata yang terdiri dari 2 lokasi yang berbeda yaitu 29 warung di tempatkan di belakang pemandian Ciwalini dan 27 warung berada di depan sebelum masuk kedalam pemandian Ciwalini. Jumlah warung tersebut terdiri dari 56 warung yang terdiri dari 53 warung terisi dengan pedagang makanan dan minuman dan 3 warung lainnya terisi dengan pedagang penjual oleh-oleh.

Kantin yang ada di Ciwalini ini adalah suatu tempat yang menyediakan menu makanan tradisional yang di dalamnya terdapat beberapa pilihan makanan. Kantin yang terdapat di Ciwalini tidak terlalu luas yang berukuran 14x7 m persegi, bentuk bangunan kantin tersebut sangat sederhana dan memiliki satu lantai bahkan kantin ini tidak bercirikan sebuah bangunan tempat makan melainkan seperti rumah biasa.

Kantin ini berlokasi di depan tempat parkir mobil, setelah pembelian tiket masuk menuju kawasan wisata. Sebelah kanan kantin adalah tempat bermain anak dan sebelah kiri adalah jalan masuk menuju ketempat pemandian air panas Ciwalini. Kantin ini dikelola oleh IKBIP (Ikatan Keluarga Besar Ibu-ibu Perkebunan). Pengelola kantin ini adalah para ibu-ibu

yang bekerja di perkebunan teh walini ataupun istri dari pekerja maupun pensiunan perkebunan teh Rancabali Walini.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan fasilitas kantin ini terdiri dari 2 bagian yaitu bagian belakang yang dipergunakan untuk dapur dan bagian depan di gunakan untuk teras. Melihat dari segi fisiknya saja bangunan ini kurang enak dipandang karena kurang tertata dengan rapih, bahkan untuk bangunan kantin tersebut tidak terpelihara dengan baik seperti terdapat kerusakan pada atap langit yang bolong. Kantin tersebut sekarang sudah tutup dan tidak beroperasi lagi. Adapun tawaran dari penyewaan kantin tersebut kepada pihak luar sangat tinggi sehingga belum ada yang menempati kantin tersebut. Kantin Ciwalini sekarang beralih fungsi sebagai tempat parkir motor oleh beberapa para pengurus yang beroperasi di kawasan wisata tersebut dan ada beberapa penjual kaki lima yang berjualan di depan kantin tersebut.

Menurut salah seorang pedagang (Ibu Titi, 40 tahun) yang sudah kurang lebih 15 tahun berjualan makanan dan minuman mengemukakan bahwa pendapatan yang di hasilkan dalam satu pekan (Sabtu dan Minggu) sebesar Rp 50.000,-/ minggu. Hal ini terjadi karena kurangnya daya beli wisatawan terhadap berbagai macam aneka jajanan ataupun makanan yang disediakan di kawasan wisata tersebut. Sedangkan seorang pedagang lain (Ibu Ade, 37 tahun) menyebutkan bahwa penghasilan yang di dapatkan dari hasil penjualan makanan rumahan/ tradisional dalam satu pekan (rabu, Kamis, Sabtu dan Minggu) mendapatkan penghasilan sebesar Rp 500.000, warung itu merupakan warung satu-satunya yang menyediakan masakan saji. Namun

apabila menjelang *high season* atau *long weekend* atau hari raya pendapatan yang diperoleh para penjual atau warung-warung di sekitar Ciwalini akan meningkat.

Para pedagang yang berjualan disana khususnya yang sudah memiliki warung diwajibkan untuk membayar uang retribusi atau kebersihan sebesar Rp 5.000/ minggu, namun dalam kenyataannya uang retribusi atau kebersihan yang di keluarkan oleh para pedagang belum dimanfaatkan secara maksimal oleh para pengelola sehingga kebersihan di sekitar kawasan wisata masih terlihat kotor dan hampir terlihat kumuh. Salah satu faktor yang menyebabkan kawasan wisata menjadi kotor atau kumuh yaitu kurangnya kesadaran dari orang-orang yang berada di sekitar kawasan wisata tersebut untuk menjaga kebersihan lingkungan dan penetapan tempat sampah yang kurang strategis. Setelah diamati banyaknya sampah ini berasal dari para wisatawan yang membawa bekal makanan mereka sendiri.

Saung-saung atau tempat istirahat yang beralaskan tikar yang digunakan oleh wisatawan untuk menikmati makanan yang mereka bawa terkadang tidak mencukupi karena pada saat *high season* atau *long weekend* wisatawan yang datang sangat banyak dan tempat yang disediakan sangat terbatas. Tarif yang ditentukan untuk penyewaan tikar di Ciwali ini sebesar Rp 5.000-Rp 10.000. Namun dengan adanya penyewaan tikar itu kawasan Ciwalini jadi terlihat sedikit kumuh dan kotor karena pihak pengelola kurang memberikan penjelasan terhadap penempatan tikar-tikar tersebut sehingga

tidak akan merusak keindahan maupun kebersihan di kawasan wisata Ciwalini.

Penyewaan tikar ini berasal dari warga setempat yang bekerja di perkebunan teh Rancabali yang sudah mendapat izin dari pengelola untuk menyewakan tikar kepada wisatawan. Dampak dari penyewaan tikar tersebut adalah banyaknya orang yang menyewakan tikarnya dan menempatkan tikar tersebut seandainya di tempat yang di kehendaki oleh penyewa tikar. Apabila tempat yang disediakan oleh pengelola disana sudah terisi penuh wisatawan memutuskan untuk memilih tempat yang mereka hendaki misalnya saja ditempat parkir ataupun di perkebunan teh.

Dengan adanya hal tersebut kawasan wisata Pemandian Air Panas Ciwalini terlihat kumuh karena sebagian dari para wisatawan belum menyadari akan kebersihan lingkungan sering membuang sampah sembarangan yang menyebabkan sampah-sampah berserakan dan terlihat sangat kotor, dan yang disayangkan pemandangan yang indah dan menarik itu terganggu oleh oknum yang tidak sadar akan kebersihan lingkungan, selain itu hal ini juga membawa dampak pada kenyamanan wisatawan.

Dengan adanya permasalahan yang ada di Kawasan Wisata Pemandian Air Panas Ciwalini maka dibutuhkan penyelesaian yang dapat memberikan solusi bagi pihak pengelola untuk mengatasi permasalahan ini. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian di Ciwalini dengan judul "PENGEMBANGAN FASILITAS PUJASERA DI KAWASAN WISATA AIR PANAS CIWALINI

DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA WISATAWAN”.

B. Rumusan Masalah

Berikut perumusan masalah yang terdapat di Kawasan Wisata Pemandian Air Panas Ciwalini diantaranya :

1. Bagaimana kondisi fasilitas kantin yang sudah tersedia di kawasan wisata tersebut?
2. Bagaimana pengembangan fasilitas Pujasera dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada wisatawan ?
3. Faktor apa saja yang menghambat dalam pengembangan fasilitas Pujasera di kawasan wisata Ciwalini?

C. Tujuan Penelitian

1. Menggambarkan kondisi fasilitas kantin dan tempat makan yang ada di Kawasan Wisata Air Panas Ciwalini.
2. Mengidentifikasi dan membangun fasilitas tempat makan Pujasera dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada wisatawan dikawasan wisata Air Panas Ciwalini.
3. Mengidentifikasi kendala dalam pengembangan fasilitas tempat makan Pujasera untuk meningkatkan pelayanan kepada wisatawan.

D. Manfaat Penelitian

1. Untuk pihak pengelola manfaatnya sebagai berikut :
 - a. Memberikan solusi terhadap masalah yang sedang dihadapi.
 - b. Sebagai acuan dalam meningkatkan pengembangan fasilitas tempat makan.
 - c. Memberikan informasi tentang pengembangan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan wisatawan sehingga kawasan wisata Ciwalini akan terus digemari oleh wisatawan.
2. Untuk peneliti manfaatnya yaitu :
 - a. Penelitian ini dapat memberikan informasi tentang pengaruh positif yang didapatkan dengan adanya pengembangan fasilitas.
 - b. Memberikan ide-ide baru untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengembangan fasilitas dikawasan wisata.