

Analysis of User Satisfaction with Activity Based Components at Caldera Adventure : Rafting & Resort Sukabumi

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Activity Based Component di Caldera Adventure : Rafting & Resort Sukabumi

Rima Pratiwi Batubara ^{1a(*)} Aditya Sugih Setiawan ^{2b}, Cecilia Da Venus

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, Curug Mekar, Bogor

^a*stpbrima28@gmail.com*

^b*adityasugih@gmail.com*

(*) Corresponding Author
 Stpbrima28@gmail.com

How to Cite: Batubara; Setiawan; Venus. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Activity Based Component di Caldera Adventure : Rafting & Resort Sukabumi. doi: 10.36526/js.v3i2.3730

Received: 18-04-2024
 Revised : 11-02-2024
 Accepted: 31-05-2024

Keywords:
 Resort,
 Kepuasan
 Komponen
 Dasar Resort

Abstract

As global mobility increases and traveler preferences change, demand for unique and attractive accommodation is also growing rapidly. Accommodations specifically designed to provide an unforgettable holiday experience have become a focus of attention in the industry. Resorts are not only places to stay, but also tourist destinations in their own right, offering a variety of facilities and activities that attract tourists. The research in this journal aims to find out about one of the components in the assessment in the field of hospitality (hospitality assessment), namely the basic activities of the resort (activity based component). The research method used was descriptive qualitative, with Caldera Adventure: Rafting & Resort as the research location. Data was obtained through interviews, documentation and observation. The assessment indicators are based on resort user activity components based on Brey et al., (2008). The research results show that this resort offers family services, indoor and outdoor recreation, services related to well-being, a variety of activities for everyone, and entertainment activities. Increasing the variety of services and activities to attract more visitors and expand the customer base. It is hoped that this article can be used as a reference to increase the attractiveness of the resort so as to provide a richer staying experience for visitors and expand its positive impact on local tourism.

PENDAHULUAN

Industri pariwisata telah menjadi industri pariwisata telah menjadi salah satu sektor ekonomi yang paling berkembang di berbagai negara di seluruh dunia. Seiring dengan meningkatnya mobilitas global dan perubahan preferensi wisatawan, permintaan akan akomodasi yang unik dan menarik juga tumbuh pesat. Industri pariwisata sendiri di Indonesia menjadi salah satu penyumbang devisa terbesar di Indonesia setelah pandemi Covid-19, Kemenparekraf mencatat pada tahun 2022 terdapat kunjungan wisata mancanegara (wisman) sebanyak 5,5 juta kedatangan atau di atas target yang sejumlah 1,8-3,6 juta kedatangan. Sedangkan pergerakan wisata nusantara mencapai 800 juta perjalanan atau di atas target yang sebesar 550 juta perjalanan, hal ini menunjukkan industri pariwisata.

Akomodasi yang khusus dirancang untuk memberikan pengalaman liburan yang tak terlupakan, telah menjadi fokus perhatian dalam industri ini. Resor tidak hanya menjadi tempat untuk menginap, tetapi juga destinasi wisata dalam dirinya sendiri, menawarkan beragam fasilitas dan kegiatan yang memikat wisatawan dengan berbagai pemandangan alamnya, seperti yang disampaikan juga oleh Murdhanti (2011) menyebut resort sebagai hotel yang letaknya berada di daerah pegunungan, di tepi aliran sungai, di tepi pantai, dan tepi danau.

Jurnal ini bertujuan untuk menjelajahi berbagai aspek yang terkait dengan resor, baik dari perspektif manajemen resor itu sendiri, maupun dampaknya terhadap pariwisata dan lingkungan sekitarnya. Resor dapat mencakup berbagai tipe, mulai dari resor pantai yang indah, resort gunung yang tenang, resor yang menghadirkan pengalaman ekoturisme yang berkelanjutan, hingga resor yang menawarkan berbagai macam adventure outdoor kepada pengunjungnya.

Dalam pandangan menyeluruh tentang resor, peneliti akan menggali berbagai tantangan dan peluang yang dihadapi oleh pemilik resor, manajer, dan komunitas lokal. Selain itu, peneliti akan mengeksplorasi bagaimana resor dapat menjadi sumber daya penting untuk pengembangan pariwisata lokal dan bagaimana pengelolaan yang bijak dapat menjaga keberlanjutan lingkungan. Penelitian dalam jurnal ini bertujuan untuk mengetahui mengenai salah satu komponen dalam penilaian dibidang keramah-tamahan (*hospitality assessment*) yaitu aktivitas dasar resor (*activity based component*) menurut Brey et al., (2008). Hasil penelitian dapat digunakan oleh pengelola sebagai perencanaan pengelolaan resor di masa yang akan datang.

METODE

Penelitian ini dilakukan untuk membahas aktivitas komponen dasar resor di Caldera Adventure: Rafting & Resort. Penentuan lokasi penelitian yaitu didasari bahwa resor ini merupakan salah satu resor yang memiliki beragam aktivitas *outdoor* menarik, terutama aktivitas airnya yaitu *rafting*. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Pemilihan metode ini dilakukan karena peneliti mendeskripsikan segala fenomena yang ada di lapangan secara jelas (Sugiyono, 2020). Sumber data dalam penelitian kualitatif deskriptif yaitu melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi.

Dalam kegiatan ini peneliti mewawancarai manager pelaksana Caldera Adventure : Rafting & Resort, dokumentasi terkait fasilitas akomodasi, fasilitas penunjang, dan rekreasi luar ruangan. Kegiatan observasi dilakukan terhadap seluruh aktivitas pengguna resort sebagai komponen dasar penilaian dasar resort. Indikator aktivitas dasar resor didasari pada Brey et al., (2008) yang menjelaskan bahwa komponen dasar resor berbasis aktivitas terdiri atas 6 indikator yakni, pelayanan keluarga (*family service*), rekreasi dalam ruangan (*indoor recreation*), rekreasi luar ruangan (*outdoor recreation*), pelayanan yang berhubungan dengan well-being (*well-being-related services*), memiliki beragam aktivitas atau pilihan untuk semua orang (*having diverse activities or options for everyone*), dan aktivitas hiburan (*entertainment activities*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Caldera Adventure : Rafting & Resort Sukabumi merupakan salah satu jenis yang memfokuskan desain atau tema layanan pada resort yang dikembangkan. Layanan rafting sebagai nilai jual utama menjadikan resort ini termasuk jenis resort yang melihat design atau tema (by designation). Berdasarkan hasil observasi ditemukan beberapa aktivitas dasar resort yang sesuai dengan indikator yang dikeluarkan oleh Brey et al., (2008) Tabel 1.

Tabel 1. Standar elemet resort berdasarkan komponen dasar aktivitas

No	Indikator aktivitas	Deskripsi
1	Pelayanan keluarga	Kegiatan yang menjadi pusat aktivitas pelayanan yang diperuntukkan bagi anggota keluarga yaitu berupa api unggun dan kegiatan barbeque
2	Rekreasi dalam ruangan	Kegiatan yang dapat dilakukan di dalam ruangan seperti permainan dan bernyanyi bersama

3	Rekreasi luar ruangan	Kegiatan rekreasi luar ruangan yang ditawarkan yaitu <i>rafting</i> , <i>tracking</i> , <i>paint ball</i> , <i>outbound</i> dan berkemah
4	Layanan yang berhubungan dengan kesejahteraan (<i>well-being</i>)	Kegiatan seperti berjalan di sekitar kawasan, berolahraga
5	Memiliki beragam aktivitas (pilihan untuk semua orang)	Kegiatan <i>rafting</i> (sesuai kelompok usia), <i>outbound</i> , berkemah
6	Kegiatan hiburan	Kegiatan bernyanyi bersama, permainan baik dalam maupun luar ruangan

Pembahasan

Penilaian komponen dasar resort dapat dijadikan gambaran bagi calon pengguna dalam menilai akomodasi yang akan digunakan dalam melakukan kegiatan wisata (Batubara et al., 2023). Hal ini akan berdampak pada kepuasan pengunjung sehingga perlu adanya pengetahuan pengelola dalam mengembangkan resort yang akan dikelolanya. Berdasarkan hasil observasi ditemukan bahwa komponen dasar aktivitas yang dimiliki oleh Caldera Adventure : Rafting & Resort Sukabumi telah melingkupi semua indikator yang dijabarkan oleh Brey et al., (2008). Pada aktivitas dasar mengenai pelayanan keluarga, Caldera Adventure : Rafting & Resort menyediakan aktivitas api unggun dan barbeque (bebakaran) yang dapat dipesan oleh pengguna (keluarga). Kegiatan pada api unggun akan berbentuk paket yaitu adanya makanan dan minuman, api unggun dan area luar ruangan yang dibuat dengan suasana nyaman untuk menikmatinya. Pada kegiatan barbeque atau bebakaran, pengguna dapat memesan paket dengan jumlah orang yang dapat disesuaikan atau paket keluarga. Pada rekreasi dalam ruangan, aktivitas dasar yang dapat dilakukan yaitu permainan, membaca hingga bernyanyi bersama. Ruang yang ada di Caldera Adventure : Rafting & Resort Sukabumi dibentuk dengan sentuhan etnik. Hal ini dapat memberikan kenyamanan bagi pengunjung dalam melakukan kegiatan di dalam ruangan (Puspita & Wahyudie, 2017). Rekreasi dalam ruangan adalah kegiatan rekreasi yang dilakukan pada suatu wadah berupa bangunan (Sunarto et al., 2018). Permainan seperti tebak-tebakan, kartu atau mini games lainnya dapat dilakukan di ruang aula pada resort. Sedangkan kegiatan bernyanyi bersama dapat dilakukan di ruang aula atau sekitar restoran pada area resort.

Aktivitas *outdoor* merupakan nilai jual utama yang ingin disampaikan oleh pengelola Caldera Adventure : Rafting & Resort Sukabumi. Aktivitas luar ruangan dianggap lebih mudah menarik minat calon pengguna, sehingga mudah untuk dijual oleh pengelola. Jenkins & Pigram (2006) dan Wu & Liang (2011) mengatakan bahwa kegiatan rekreasi luar akan membuat kesehatan yang seimbang antara tubuh, pikiran dan spiritual dari pelaku kegiatan. Kegiatan *rafting* yang dilakukan oleh pengelola menggunakan aliran Sungai Citarik dimana disampaikan oleh Federasi Arung Jeram Indonesia sungai ini memiliki variasi kesulitan dengan grade 3-5 sehingga sangat cocok untuk dijadikan sebagai destinasi wisata arung jeram dengan pengalaman pengarungan yang nyaman dan aman. Pengelola juga memastikan bahwa pemandu wisata arung jeram yang disediakan telah sesuai dengan aturan kompetensi CHSE (cleanliness, health, safety, enviromental sustainability) yang dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Hal ini sesuai dengan temuan Mulyana (2024) bahwa pemandu wisata *rafting* Caldera Adventure : Rafting & Resort Sukabumi memberikan arahan yang baik terkait dengan keselamatan selama kegiatan arung jeram. Suci & Batubara (2022) menemukan bahwa sertifikat CHSE dapat membantu meningkatkan kepuasan pengunjung dalam melakukan kegiatan wisata. Selain kegiatan *rafting*, kegiatan luar ruangan lainnya yang ditawarkan adalah menyusuri perbukitan,

melakukan *paint ball*, kegiatan outbound dan berkemah. Pada komponen aktivitas layanan yang berhubungan dengan kesejahteraan, Caldera Adventure : Rafting & Resort Sukabumi menyediakan area resort dan petualangan yang menyatu dengan alam. Komponen bangunan yang menggunakan representasi bahan alami seperti ijuk dan bambu serta kawasan yang dikelilingi oleh sungai (yang digunakan untuk kegiatan rafting) menjadikan kawasan memiliki nuansa asri dan nyaman. Kesejahteraan mental dapat muncul dari suasana yang tenang, nyaman dan asri yang kemudian memicu seseorang baik sadar maupun tidak untuk melakukan aktivitas yang menyenangkan dan menyehatkan bagi dirinya sendiri (Harper (2016); Batubara & Setiawan (2023)). *Well being* adalah sebuah konsep yang mengacu pada kondisi kesehatan mental seseorang. Kebahagiaan juga mengacu pada konsep kesejahteraan, yang merupakan tujuan dari aktivitas manusia. Global Wellness Institute (2020) menyatakan bahwa *well being* adalah keadaan di mana seseorang merasa bahagia, sehat secara fisik, dan memiliki hubungan sosial yang positif dan memuaskan. Berdasarkan hal diatas maka kegiatan yang dapat dilakukan di Caldera Adventure : Rafting & Resort Sukabumi adalah seperti menyusuri sungai, berjalan di sekitar kawasan, berbincang dengan tamu lain, olahraga pagi hingga bersantai di area kebun sambil mendengar kicauan burung dan suara gemericik sungai.

Beragam aktivitas adalah konsep yang luas dan bisa diartikan secara berbeda-beda tergantung pada konteksnya. Namun, secara umum, beragam aktivitas bisa diartikan sebagai serangkaian tindakan atau tugas yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mencapai tujuan tertentu. Mulyono (2001) mengatakan bahwa aktivitas artinya kegiatan atau keaktifan jadi segala sesuatu yang dilakukan atau kegiatan-kegiatan yang terjadi baik fisik maupun non-fisik merupakan suatu aktivitas. Berdasarkan definisi di atas, aktivitas memiliki pengertian kegiatan yang dilakukan secara fisik dan non-fisik. Caldera Adventure : Rafting & Resort memiliki beberapa aktivitas yang dapat dilakukan oleh pengunjung, sehingga para pengunjung dapat menikmati atau melakukan aktivitas tanpa terpatok jumlah pilihan aktivitas tersebut. Berbagai jenis aktivitas yang dapat dilakukan oleh semua pengunjung, di antaranya ialah *rafting* dengan berbagai pengelompokan umur, *flying fox*, *paint ball*, *hiking*, aktivitas *team building by request*, *barbeque*, api unggun, dan juga berkemah di *area camping ground*. Hiburan memiliki pengertian yaitu suatu perbuatan untuk menghibur diri atau untuk melupakan kesedihan. Pada umumnya hiburan dapat berupa permainan video, musik, film, opera, drama, ataupun berupa permainan bahkan olahraga. Berwisata juga dapat dikatakan sebagai upaya hiburan dengan menjelajahi alam ataupun mempelajari budaya. Mengisi kegiatan pada waktu senggang seperti membuat kerajinan, keterampilan, membaca juga dapat dikategorikan sebagai hiburan. Aktivitas hiburan yang dapat dilakukan oleh semua pengunjung pada Caldera Adventure : Rafting and Resort salah satunya karaoke, yaitu para pengunjung dapat bernyanyi bersama yang bertepatan di aula. Serta para pengunjung dapat melakukan aktivitas *team building*, yaitu para pengunjung dapat bermain games secara berkelompok bersama teman, keluarga dan *corporate gathering*.

PENUTUP

Caldera Adventure: Rafting & Resort menawarkan berbagai macam kegiatan dan pelayanan yang mencakup pelayanan keluarga, rekreasi dalam ruangan, rekreasi luar ruangan, pelayanan yang berhubungan dengan *well-being*, beragam aktivitas untuk semua orang, dan aktivitas hiburan. Pelayanan seperti api unggun dan *barbeque*, kegiatan dalam ruangan seperti *meeting* dan seminar, serta kegiatan luar ruangan seperti *rafting*, *hiking*, *paint ball*, *flying fox*, dan *camping ground* memberikan variasi dan fleksibilitas bagi pengunjung. Caldera Adventure: Rafting & Resort dapat mengembangkan pelayanan keluarga selain api unggun dan *barbeque*, karena pelayanan ini dapat memberikan pengalaman yang positif dan meningkatkan minat pengunjung. Menambahkan variasi kegiatan dalam ruangan seperti *workshop* atau aktivitas sosial lainnya agar dapat menarik lebih banyak pengunjung. Terus mendiversifikasi kegiatan luar ruangan dengan memperpanjang jarak pada *flying fox* serta menambahkan opsi baru untuk memenuhi berbagai

minat dan tingkat kegiatan. Dengan menyajikan paket aktivitas yang menarik dan terjangkau untuk berbagai kelompok, termasuk keluarga, teman, dan perusahaan, sehingga dapat menarik berbagai segmen pengunjung. Dengan mengimplementasikan saran-saran tersebut, Caldera Adventure : Rafting & Resor dapat meningkatkan daya tariknya, memberikan pengalaman menginap dengan aktivitas yang lebih kaya bagi pengunjung, dan memperluas basis pelanggannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Batubara, R. P., & Setiawan, A. S. (2023). Optimization of Oukup Steam Baths As Eco-Wellness Tourism Attractions. *Jurnal Sosial Humaniora*, 14(1), 70–82.
- Batubara, R. P., Setiawan, A. S., & ... (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Feature Based Component di Resor Kabupaten Bogor. ... *Jurnal Pariwisata ...*, 5(2), 41–50. <https://doi.org/10.37253/altasia.v5i2.7415>
- Brey, E., Klenosky, D. B., Lehto, X. Y., & Morrison, A. M. (2008). Standard Hospitality Elements at Resorts : An Empirical Assessment. *Journal of Travel Research*, 47(2), 247–258.
- Harper, N. (2016). Health and wellbeing benefits of activities in the outdoors. In *Routledge International Handbook of Outdoor Studies* (Issue March, pp. 59–68). <https://doi.org/10.4324/9781315768465>
- Institute, G. W. (2020). *Defining The Mental Wellness Economy*.
- Jenkins, J. M., & Pigram, J. J. (2006). Outdoor Recreation. In *A Handbook of Leisure Studies* (pp. 363–385). Palgrave Macmillan.
- Mulyana, H. (2024). *Pengaruh Kompetensi Pramuwisata Arung Jeram Kabupaten Sukabumi*. 3(April), 13–21.
- Murdhanti, A. D. (2011). Hotel Resor Di Pantai Siung Gunungkidul. In *Program Studi Arsitektur Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta*. <http://www.scribd.com/doc/59844823/2/A-DEFINISI-HOTEL#page=4>,
- Puspita, R., & Wahyudie, P. (2017). Penerapan Konsep Modern Natural dengan Sentuhan Etnik Tengger pada Desain Interior Hotel Bromo Permai I. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 6(1), 46–50. <https://media.neliti.com/media/publications/140339-ID-penerapan-konsep-modern-natural-dengan-s.pdf>
- Suci, W., & Batubara, R. P. (2022). Penerapan Sertifikat CHSE Terhadap Kepuasan Pengunjung di Devoyage Bogor. *Altasia*, 4(2), 92–100. <http://journal.uib.ac.id/index.php/altasia>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pariwisata*. Alfabeta.
- Sunarto, S., Silva, H., & Sudarmin, S. (2018). Pekanbaru Indoor Recreation Centre. *Jurnal Teknik*, 12(1), 59–67. <https://doi.org/10.31849/teknik.v12i1.1797>
- Wu, C. H. J., & Liang, R. Da. (2011). The relationship between white-water rafting experience formation and customer reaction: A flow theory perspective. *Tourism Management*, 32(2), 317–325. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2010.03.001>