

Peningkatan Kualitas Bangunan Fungsi *Surf Camp* untuk Kenyamanan Tinggal pada Fasilitas Akomodasi di Bali

Kresna Aditya Ramadhan Paturusi

Mahasiswa Program Magister Arsitektur, Sekolah Arsitektur, Perencanaan, dan Pengembangan Kebijakan (SAPPK), Institut Teknologi Bandung (ITB).

Abstrak

Bali merupakan pulau kecil yang merupakan surga bagi pecinta olahraga selancar. Biasanya peselancar atau yang berminat untuk belajar akan mencari fasilitas akomodasi yang terjangkau dan menyediakan layanan untuk mengajari atau menemani berselancar. *Surf Camp* merupakan sebuah fasilitas akomodasi yang berkembang di Bali khususnya di bagian selatan, dimana memiliki banyak *surf spot* atau tempat bermain *surfing*. Perkembangan yang cukup pesat ini akan menjadi rawan bagi ekonomi dan pariwisata jika tidak diiringi dengan pengetahuan-pengetahuan yang dimiliki pengembang fasilitas akomodasi ini, khususnya pengetahuan terkait dengan kenyamanan tinggal seseorang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan pada *surf camp* yang sudah ada hingga nantinya kekurangan tersebut akan dapat diselesaikan dan kelebihannya dapat dipertahankan atau bahkan dikembangkan. Data tersebut didapat dari komunitas yang berkecimpung dalam bidang terkait dan wisatawan yang pernah menginap atau mengunjungi *surf camp*. Selanjutnya data tersebut diolah sehingga nantinya diketahui faktor-faktor penentu kenyamanan tinggal seseorang pada bangunan fungsi *surf camp*.

Kata-kunci : akomodasi, kenyamanan tinggal, pariwisata, *surf camp*, wisatawan

Selain keunikan budayanya, Bali memiliki *magnet* lain yang menarik jutaan wisatawan datang tiap tahunnya bahkan beberapa sampai memiliki hunian pribadi, hal yang menarik itu adalah ombak. Bagi para pecinta hobi olahraga selancar di seluruh dunia, nama Bali sudah tidak terdengar asing lagi dikarenakan ombaknya yang sangat bagus untuk berselancar hampir sepanjang tahun, baik untuk pemula hingga yang sudah mahir. Untuk memfasilitasi wisatawan baik domestik maupun mancanegara yang memiliki kegemaran tersebut maka disediakanlah wadah pariwisata yang terkait, termasuk salah satunya fasilitas akomodasi yang mulai berkembang yaitu *Surf Camp*.

Pengantar

Surf Camp adalah fasilitas akomodasi yang biasanya terletak dekat pantai yang merupakan *surf spot* (tempat bermain olahraga/hobi *surfing*) dimana turis menginap, *surfing/surf lesson*,

dan pertukaran budaya antar negara/daerah terjadi. Biasanya *surf camp* harganya sangat terjangkau sehingga beberapa orang yang bukan pecinta *surfing* pun banyak peminatnya. Harga yang terjangkau ini juga sebaliknya menjadi alasan penyediaan layanan yang sekedarnya dan menyebabkan kurangnya tingkat kenyamanan yang diperoleh pengguna fasilitas atau kepuasan berhuni sementara.

Kepuasan berhuni atau *housing satisfaction* mengukur kepuasan secara meluas terhadap situasi hunian (McCray & Day, dalam Lee & Park, 2010). Menurut Galster (1987), *housing satisfaction* adalah suatu ukuran dari celah antara kebutuhan dan aspirasi (keadaan yang diidamkan) penghuni terhadap keadaan hunian sebenarnya. Apabila kondisi lingkungan fisik dimana mereka tinggal tidak sesuai dengan harapannya maka penghuni dianggap mengalami defisit normatif. Defisit normatif inilah yang mempengaruhi tingkat kepuasan dan dapat

meningkatkan kemungkinan untuk pindah ke lokasi lain (James III 2007) (R. James III 2008). Kepuasan akan tercapai bila terjadi kesamaan antara pengalaman penggunaan unit hunian dengan harapan yang diinginkan oleh penghuni terhadap kualitas hunian yang didapatkan (Wira Prasajo, Dr. Nurmi Frida DBP.M. 2001).

Untuk itu penyedia jasa seharusnya sedikit tidaknya mengetahui harapan-harapan atau ekspektasi yang diinginkan oleh pengguna jasa serta perkembangan terkini untuk meningkatkan kualitas fasilitas yang disediakan sehingga mampu bersaing dalam industri akomodasi. Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan ketrampilan staff/ karyawan hotel dalam melayani pelanggannya (Ari Budi Sulistiono, 2010). Selain itu menurut Ari, ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi dari penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Permasalahan yang ada pada penyedia jasa akomodasi *surf camp* di Bali adalah sebagian penyedia jasa masih bersudut pandang citra dan kualitas bangunan yang disediakan berdasarkan sudut pandang mereka sendiri. Oleh karena itu di dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui sudut pandang dan persepsi pelanggan mengenai hasil yang sudah diciptakan atau disediakan oleh penyedia jasa akomodasi *surf camp* dan keinginan, harapan, serta ekspektasi mereka.

Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif (Creswell, 2008) dengan

pendekatan deskriptif (Groat & Wang, 2002) untuk mengetahui tingkat kepuasan tinggal pengguna jasa *surf camp*.

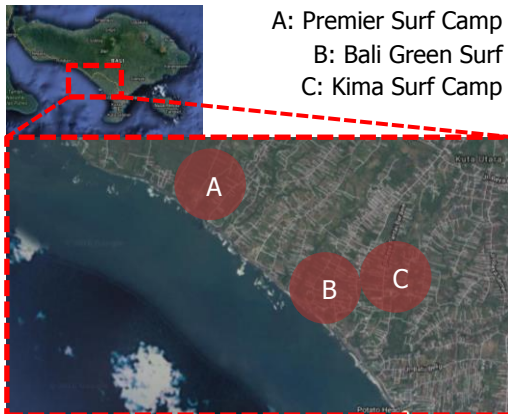
Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kualitatif (Creswell, 2008). Data didapat melalui survei *online* dalam bentuk kuis online kepada pengguna jasa yang pernah tinggal atau mengunjungi *surf camp* dan komunitas terkait yang bekerja atau pernah mengunjungi. Penyebaran dilakukan melalui sosial media dan langsung kepada beberapa kenalan serta disebar kembali oleh yang bersangkutan kepada rekannya yang dianggap cukup mengenal hal terkait.

Kuis online ini disebar pada hari Senin tanggal 29 Agustus 2016 dan ditutup pada hari Senin tanggal 5 September 2016. Kuis online menggunakan bahasa internasional yaitu Bahasa Inggris dikarenakan target responden yang sebagian merupakan warga negara asing dari berbagai negara dan hasilnya mendapatkan responden dari Australia, Belanda, Spanyol, Jerman, Switzerland, Austria, dan warga Indonesia yang berkecimpung dalam bidang terkait. Responden diminta untuk mengevaluasi *surf camp* yang sudah ada di Bali serta kelebihan dan kekurangannya. Kemudian menuliskan keinginan atau ekspektasi mereka pada bangunan fungsi *surf camp* kedepannya.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif dengan mengolah data hasil kuis online sehingga diketahui faktor-faktor utama yang menentukan tingkat kenyamanan untuk tinggal di *surf camp* (*expected service*) dan kemudian membandingkan dengan kondisi *surf camp* yang sudah ada (*perceived service*). Pemilihan *surf camp* yang sudah ada disebutkan langsung oleh responden dalam kuis online yang disebar. *Surf camp* tersebut adalah Bali Green Surf, Kima Surf Camp, dan Premier Surf Camp.



A: Premier Surf Camp
B: Bali Green Surf Camp
C: Kima Surf Camp

Gambar 1. Lokasi Surf Camp Pilihan Responden. Sumber: Google Maps, diakses 15 September 2016



Gambar 2. The Premier Surf Camp, Canggu. Sumber: <http://www.bali-surf-camp.com/accomodation.html>, diakses 15 September 2016



Gambar 3. Bali Green Surf Camp, Seminyak. Sumber: <http://www.baligreensurf.net/surf-camp/>, diakses 15 September 2016



Gambar 4. Kima Surf Camp. Sumber: <http://www.kimasurf.com/en/camp/surf-camp-bali-seminyak>, diakses 15 September 2016

Analisis dan Interpretasi

Dari hasil kuisisioner didapatkan poin-poin utama responden tentang bagaimana pendapat mereka

tentang *surf camp* yang sudah ada dan masukan-masukan untuk membuat *surf camp* yang lebih baik. Poin-poin tersebut dijabarkan melalui bentuk tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1. Tabulasi Data Pendapat Dan Masukan Responden Tentang *Surf Camp*

Pendapat tentang <i>surf camp</i>
1. Terlalu mewah
2. Tidak ada yang terlalu menarik
3. Sebuah wadah untuk komunitas lokal
4. Lingkungan yang baik
5. Pengalaman <i>surfing</i> yang baik
6. Pengetahuan dan pengalaman lokal
Masukan untuk <i>surf camp</i> kedepannya
1. Lokasi yang lebih strategis
2. Tidak terlalu mewah
3. Suasana rumah dan lebih nyaman
4. Ruang Komunal yang lebih baik
5. Fasilitas yang disediakan lebih baik
6. Pegawai lokal yang lebih ramah
7. Suasana yang diciptakan agar lebih baik

Tabulasi data diatas kemudian dibuatkan sebuah grafik untuk mengetahui seberapa berpengaruh poin-poin tersebut berdasarkan jumlah kategori yang telah diolah dan digambarkan pada diagram 1 dan 2.

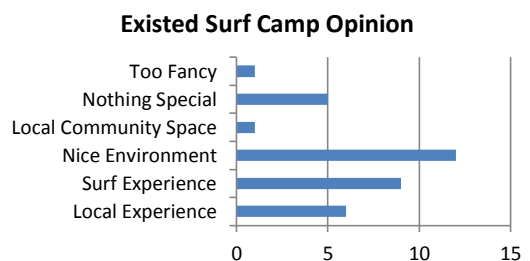


Diagram 1. Grafik Pendapat Tentang *Surf Camp*.

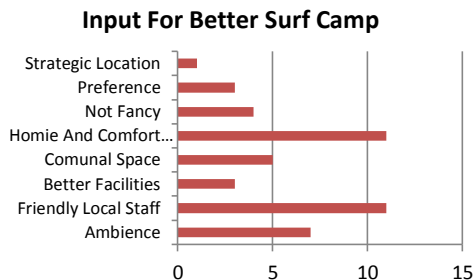


Diagram 2. Grafik Masukan Untuk *Surf Camp* Kedepannya.

Kesimpulan

Dari grafik pada kedua diagram didapatkan poin-poin yang paling berpengaruh pada bangunan fungsi *surf camp* yang sudah ada dan masukan untuk membuat *surf camp* yang lebih baik. Untuk diagram 1 diketahui bahwa *surf camp* di Bali sudah memiliki lingkungan, pengalaman surfing, dan pengetahuan lokal yang baik. Selain itu menurut responden *surf camp* juga merupakan sebuah wadah bagi komunitas lokal untuk menyalurkan kreatifitas. Namun disini *surf camp* di Bali dianggap tidak memiliki suatu yang menarik atau unik. Selain itu beberapa *surf camp* di Bali juga masih terlihat mewah dan harga yang tidak lagi terjangkau.

Pada diagram kedua suasana rumah dan keramahan pegawai lokal menjadi yang paling penting untuk proyek *surf camp* kedepannya. Lalu setelahnya adalah suasana yang diciptakan atau *ambience* yang diinginkan oleh responden dan tempat komunal yang merupakan salah satu ruang utama pada *surf camp* setelah kamar tidur. Selain itu, *surf camp* yang tidak terlalu mewah namun nyaman justru yang lebih diinginkan oleh para responden dan tentunya dengan fasilitas yang lebih menunjang kebutuhan pengguna jasa. Dan yang terakhir adalah pentingnya sebuah lokasi pada bangunan fungsi *surf camp*, dimana sebuah lokasi yang dekat dengan *surf spot* dan jarak yang terjangkau dengan pusat kegiatan dan pariwisata lainnya.

Maka dari kesimpulan kedua diagram, dapat ditarik satu kesimpulan inti dalam peningkatan kualitas bangunan fungsi *surf camp* untuk

kenyamanan tinggal pada fasilitas akomodasi di Bali adalah: sebuah fasilitas akomodasi yang memiliki keunikan tersendiri, terletak strategis (dekat dengan *surf spot*, pusat kegiatan pariwisata, *airport*, dan kebutuhan lainnya) yang tidak terlalu mewah namun masih nyaman dengan suasana rumah dan liburan di Bali yang diciptakan melalui ruang-ruang utama dan pendukung, fasilitas yang lebih mendukung segala kegiatan didalamnya, serta servis jasa dari pegawai lokal yang lebih memberikan pengalaman (*surfing* dan diluar *surfing*) yang lebih baik.

Daftar Pustaka

Creswell, J.W. (2008). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: Sage Publications, Inc.

Galster, G. C. (1987). *Residential Satisfaction: Compositional and Contextual Correlates*. California: Sage Publications, Inc

Groat, L. & Wang, D. (2002). *Architectural Research Methods*. New York: John Wiley & Sons. Inc.

McCray & Day in Lee & Park. (2010). Housing Satisfaction and Quality of Life Among Temporary residents in the United States. *Housing and Society*, 37,(1).

Sulistiono, Ari Budi. (2010). *Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap"*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang

Wira Prasajo, Dr. Nurmi Frida DBP.M. (2001). *Analisis Tingkat Kepuasan Penghuni pada Hunian Rumah Susun Ditinjau Terhadap Kualitas Bangunan di Surabaya*