

KARAKTERISTIK DAN PERSEPSI WISATAWAN YANG MENGINAP DI HOMESTAY TERHADAP UBUD SEBAGAI DESTINASI WISATA

Ni Wayan Chintia Pinarria¹, Ida Ayu Kalpikawati², I Gusti Agung Febrianto³

^{1,2,3}Program Studi Bisnis Hospitaliti, Politeknik Pariwisata Bali
Jl. Dharmawangsa, Kampil, Nusa Dua Bali

¹chintia_mokta@yahoo.co.id, ²idaayukalpikawati@ppb.ac.id, ³igustiagung.febrianto@ppb.ac.id

Received: August, 2021

Accepted: August, 2021

Published: September, 2021

Abstract

Ubud is one of the world's tourist destinations in Gianyar Regency, Bali. Ubud has a well-preserved artistic and cultural attraction. The number of tourist visits to Ubud continues to increase every year and is directly proportional to the increase in the number of homestay accommodations. In addition to the growing number of tourists and homestays, another interesting thing to observe about Ubud as a tourist destination is news about traffic jams and damaged infrastructure. This study aims to determine the characteristics of tourists staying at homestays in Ubud and tourists' perceptions of Ubud as a tourist destination. The data collection technique used is through distributing questionnaires. The research approach used in this research is descriptive quantitative. Respondents in this study were tourists who stayed at homestays as many as 319 respondents. Tourists' perceptions of Ubud as a tourist destination are rated not good and quite good. The point that gets a bad rating is that the roads in Ubud can be passed smoothly. This must immediately get special attention from the government and the community to solve the problem so that the image of Ubud as a leading tourist destination in Bali can be maintained properly.

Keywords: *tourists, homestays, perceptions, destinations, Ubud*

Abstrak

Ubud merupakan salah satu destinasi wisata dunia yang terdapat di Kabupaten Gianyar Bali. Ubud memiliki daya tarik seni dan budaya yang terjaga dengan baik. Jumlah kunjungan wisatawan ke Ubud terus meningkat setiap tahun dan berbanding lurus dengan peningkatan jumlah akomodasi homestay. Selain perkembangan jumlah wisatawan dan homestay, hal lain yang menarik untuk dicermati mengenai Ubud sebagai destinasi wisata adalah berita-berita mengenai kemacetan dan infrastruktur yang rusak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik wisatawan yang menginap di homestay di Ubud dan persepsi wisatawan mengenai Ubud sebagai destinasi wisata. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui menyebarkan kuesioner. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Responden dalam penelitian ini adalah wisatawan yang menginap di homestay sebanyak 319 responden. Persepsi wisatawan mengenai Ubud sebagai destinasi wisata mendapat penilaian tidak baik dan cukup baik. Poin yang mendapat penilaian tidak baik adalah jalan di Ubud dapat dilalui dengan lancar. Hal ini harus segera mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah, pelaku

industri pariwisata dan masyarakat untuk menyelesaikan masalah tersebut agar citra Ubud sebagai destinasi wisata unggulan di Bali tetap dapat terjaga dengan baik.

Kata Kunci: *wisatawan, homestay, persepsi, destinasi, Ubud*

1. PENDAHULUAN

Ubud merupakan salah satu destinasi wisata yang terdapat di Kabupaten Gianyar yang dikenal sebagai tempat berkembangnya seni dan kebudayaan Bali. Melalui daya tarik tersebut Ubud mampu menarik wisatawan untuk berkunjung dan menginap. Kepala Bidang Destinasi Pariwisata Disparda Gianyar, Ni Ketut Mariatni Sukadawi mengungkapkan kunjungan wisatawan ke Kabupaten Gianyar khususnya Ubud mengalami peningkatan setiap tahunnya (NusaBali.com, 2018). Meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke Ubud berbanding lurus dengan meningkatnya jumlah akomodasi/penginapan. Salah satu akomodasi yang berkembang pesat di Ubud adalah homestay. Homestay memiliki karakteristik yang berbeda dengan penginapan yang lain. Homestay merupakan akomodasi berupa bangunan rumah tinggal yang dihuni oleh pemiliknya dan dimanfaatkan sebagian untuk disewakan dengan memberikan kesempatan kepada wisatawan untuk berinteraksi dalam kehidupan sehari-hari pemiliknya yang dimiliki oleh masyarakat setempat dalam rangka pemberdayaan ekonomi lokal. Homestay bukan hanya sekedar *home to stay* namun juga *home to learn* karena wisatawan mendapat pengalaman baru tentang budaya dan mengetahui cara masyarakat memaknai hidup dalam keseharian mereka (Wijaya dkk, 2017).

Homestay juga menjadi prioritas pembangunan Kementerian Pariwisata Indonesia. Kementerian Pariwisata memiliki target pembangunan 100 ribu unit homestay pada tahun 2019. Melalui pembangunan homestay diharapkan dampak positif pariwisata dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. Ketua Ikatan Cendekiawan Pariwisata Indonesia menyampaikan mayoritas wisatawan saat ini lebih

memperhatikan aspek penghematan dengan menekan biaya akomodasi. Untuk akomodasi, wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara lebih memilih menginap murah seperti di homestay (Bisnis.com, 2018). Menurut Ketua Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia Bali terjadi pergeseran tren kunjungan wisatawan dari pariwisata berbasis layanan (*services based tourism*) menuju pariwisata berbasis pengetahuan (*knowledge based tourism*) karena mereka bisa berinteraksi dengan masyarakat lokal.

Selain meningkatnya jumlah homestay di Ubud, terdapat hal lain yang menarik untuk dicermati mengenai Ubud sebagai destinasi wisata. Terdapat beberapa berita mengenai Ubud diantaranya Ubud sampai saat ini masih dibayangi dengan berbagai urusan mulai dari kemacetan dan infrastruktur yang rusak (Bali Express, 2017) dan berdasarkan survei Travel & Leisure posisi Ubud turun dari peringkat tiga (3) dunia menjadi peringkat sembilan (9) pada tahun 2017. Sebagai salah satu destinasi wisata unggulan di Bali, kawasan Ubud memiliki berbagai persoalan pariwisata. Adanya beberapa permasalahan tersebut akan dapat mengurangi keunggulan kompetitif Ubud sebagai salah satu destinasi wisata di Bali sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui persepsi wisatawan mengenai ubud sebagai destinasi wisata dan karakteristik wisatawan yang menginap di homestay di Ubud.

Penelitian mengenai karakteristik wisatawan yang menginap di homestay sampai saat ini masih terbatas sedangkan pengetahuan mengenai karakteristik wisatawan menjadi sangat penting untuk menentukan strategi marketing. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik wisatawan yang menginap di homestay di Ubud

berdasarkan kewarganegaraan, pendidikan, pekerjaan, usia, jenis kelamin, lama menginap, frekuensi kunjungan ke homestay yang sama,

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Ubud dan desa Peliatan. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Responden dalam penelitian ini adalah wisatawan yang menginap di homestay di kelurahan Ubud dan desa Peliatan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui penyebaran kuisioner. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Metode ini digunakan untuk mengetahui karakteristik wisatawan yang menginap di homestay di kelurahan Ubud dan desa Peliatan berdasarkan kewarganegaraan, pendidikan, pekerjaan, usia, jenis kelamin, frekuensi kunjungan ke homestay yang sama, pelayanan homestay secara umum, frekuensi kunjungan ke Ubud, serta persepsi wisatawan mengenai Ubud sebagai destinasi wisata. Metode pengolahan data adalah setiap indikator akan diberikan nilai mulai dari rentang 5 hingga 1 sesuai. Angka 1 untuk sangat tidak setuju, angka 2 untuk tidak setuju, angka 3 untuk ragu-ragu, angka 4 untuk setuju, angka 5 untuk sangat setuju. Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian, digunakan rentang kriteria penilaian rata-rata. Kriteria penilaian rata-rata tersebut menggunakan interval untuk menentukan panjang kelas interval, dimana rumus yang digunakan menurut Sudjana dalam Dewi (2015:12) adalah:

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas Interval}}$$

Dimana:

Rentang = Nilai tertinggi - nilai terendah

Banyak kelas interval = 5

Jadi, Panjang kelas interval = $\frac{5-1}{5} = 0.8$

Keterangan:

1.00 - 1.79 = Sangat Tidak Baik

pelayanan homestay secara umum, frekuensi kunjungan ke ubud, serta persepsi wisatawan mengenai ubud sebagai destinasi wisata.

1.80 - 2.59 = Tidak Baik

2.60 - 3.39 = Cukup Baik

3.40 - 4.19 = Baik

4.20 - 5.00 = Sangat Baik

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Data

Karakteristik responden berguna untuk mengetahui profil wisatawan yang menginap di homestay di Ubud. Berdasarkan data yang terkumpul dari 319 kuesioner diketahui karakteristik responden berdasarkan kewarganegaraan, pendidikan, pekerjaan, usia, jenis kelamin, frekuensi kunjungan ke homestay yang sama, pelayanan homestay secara umum

1) Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Kewarganegaraan diketahui dari 319 wisatawan sebagai responden yang menginap di homestay di Ubud dan Desa Peliatan, komposisi wisatawan terbesar adalah 42 orang (13 %) berasal dari German, ditempat kedua adalah wisatawan Australia sebanyak 36 orang (11%) kemudian wisatawan dari Indonesia sebanyak 36 orang (11%), Amerika sebanyak 31 orang (10%), Perancis sebanyak 28 orang (9%), Kanada sebanyak 18 orang (6%), Inggris sebanyak 17 orang (5%), kemudian berturut-turut Austria, China, Belanda, Finnish, Belgia, Chili, Jepang dan New Zealand masing-masing sebanyak 2 %. Hungaria, Rusia, Spanyol, Czech, Italia, Korea, Malaysia, Rumania, Swiss dan Ukraina masing-masing sebanyak 1 %.

2) Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan dibagi ke dalam 3 kategori yaitu *post graduate*, *undergraduate* dan *high school*. Wisatawan yang mendominasi yang menginap di homestay di Ubud dengan tingkat pendidikan *post graduate* sebanyak 125 orang (39%),

- disusul *undergraduate* sebanyak 86 orang (27%) dan sebanyak 72 orang (23%) dengan tingkat pendidikan *high school* dan *other* sebanyak 36 orang (11%).
- 3) Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Pekerjaan, wisatawan yang menginap di *homestay* di Ubud berdasarkan jenis pekerjaan diklasifikasikan ke dalam 7 klasifikasi yaitu pekerjaan terbanyak adalah *professional* 83 orang (26%), disusul *business* 72 orang (23%), *other* 71 orang (22%), *student* 39 orang (12%), *retired* 31 orang (10%) dan *traveler* 23 orang (7%).
 - 4) Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Usia dikelompokkan ke dalam kategori usia 21-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun, 51-60 tahun, > 60 tahun, dan < 20 tahun. Berdasarkan Wisatawan yang menginap di *homestay* di Ubud terbanyak adalah kelompok umur 21-30 tahun yaitu 129 orang (40%) dan kelompok usia 31-40 tahun 68 orang (21%), disusul kelompok usia 41-50 tahun 34 orang (11%), kelompok usia > 60 tahun sebanyak 22 orang (7%), kelompok usia < 20 tahun 13 orang (4%) dan kelompok usia yang lain 4 orang (1%). Hal yang menarik dari temuan ini adalah kelompok usia dengan jumlah wisatawan terbanyak yang menginap di *homestay* adalah usia kelompok milenial.
 - 5) Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin wisatawan yang menginap di *homestay* di dominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 190 orang (60%) dan laki-laki sebanyak 129 orang (40%)
 - 6) Frekuensi Kunjungan Wisatawan ke *Homestay* di Ubud jumlah kunjungan wisatawan ke *homestay* yang sama. Wisatawan yang baru pertama kali berkunjung ke *homestay* tersebut sejumlah 222 orang atau 69%, yang berkunjung untuk kedua kalinya 48 orang atau 15%, wisatawan yang berkunjung tiga kali ada 12 orang atau 4% dan jumlah wisatawan yang berkunjung lebih dari tiga kali adalah 37 orang atau 12%.
 - 7) Penilaian Wisatawan Mengenai Pelayanan *Homestay* secara umum penilaian wisatawan terhadap pelayanan *homestay* adalah sangat baik, berikut ini Tabel 1 rekap penilaian responden mengenai pelayanan di *homestay*.

Tabel 1. Penilaian Wisatawan Mengenai Pelayanan *Homestay*

Kategori	Respon responden	Skor	Total Skor
sangat tidak baik	0	1	0
tidak baik	1	2	2
cukup	7	3	21
baik	98	4	392
sangat baik	213	5	1065
Total Penilaian			1480/319 4,64

3.2 Pembahasan

Frekuensi wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata Ubud. Dari 319 wisatawan yang berkunjung dengan frekuensi satu kali adalah 144 orang atau 45%, yang berkunjung dengan frekuensi dua kali adalah 72

orang atau 22%, yang berkunjung dengan frekuensi tiga kali 37 orang atau 12%, yang berkunjung lebih dari 3 kali adalah 66 orang atau 21%. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui persepsi wisatawan mengenai Ubud sebagai destinasi wisata pada Tabel 2.

Tabel 2. Persepsi Wisatawan Mengenai Ubud Sebagai Destinasi Wisata

Indikator	Skor					Total Skor	Rata-rata Skor	Ket.
	1	2	3	4	5			
Jalan di Ubud dapat dilalui dengan lancar	77	95	82	54	11	784	2,46	tidak baik
Kondisi trotoar di Ubud nyaman untuk digunakan	62	91	88	59	19	839	2,63	cukup baik
Lahan parkir di Ubud mencukupi kebutuhan	46	73	128	51	21	885	2,77	cukup baik
Sampah telah dikelola dengan baik	25	66	102	99	27	994	3,12	cukup baik

Melalui Tabel 2 dapat diketahui persepsi wisatawan mengenai Ubud sebagai destinasi wisata. Terdapat empat pernyataan, pernyataan Jalan di Ubud dapat dilalui dengan lancar mendapatkan penilaian tidak baik. Pernyataan kondisi trotoar di Ubud nyaman untuk digunakan, lahan parkir di Ubud mencukupi kebutuhan dan sampah telah dikelola dengan baik mendapatkan penilaian cukup baik.

3.3 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian mengenai karakteristik wisatawan yang menginap di *homestay* ditemukan bahwa sebanyak 22 persen wisatawan yang menginap di *homestay* berasal dari Negara Jerman. Kedepan para pengelola *homestay* dapat lebih mempelajari mengenai karakteristik wisatawan Jerman, mempelajari hal-hal yang disukai ataupun sebaliknya sehingga pengelola *homestay* di Ubud dapat secara maksimal melayani wisatawan ketika menginap dan kepuasan wisatawan dapat tercapai. Begitu juga dengan mempelajari karakteristik wisatawan yang berasal dari Australia, Indonesia, Amerika, Perancis dan Kanada sebagai 6 besar negara yang paling banyak menginap di *homestay* di Ubud. Hal menarik lainnya dari temuan

penelitian ini adalah sebanyak 39 persen wisatawan yang menginap di *homestay* adalah wisatawan dengan pendidikan *postgraduate*. Hal ini menjelaskan bahwa wisatawan yang menginap adalah wisatawan yang berpendidikan tinggi sehingga walaupun *homestay* merupakan bisnis akomodasi berskala kecil harus tetap mengedepankan pelayanan prima kepada wisatawan yang menginap. Selain kewarganegaraan dan pendidikan wisatawan, sebanyak 40 persen wisatawan yang menginap tergolong kelompok usia milenial. Kelompok usia milenial adalah kelompok usia yang akrab dengan teknologi sehingga *homestay* dapat memanfaatkan *social media* dalam mempromosikan produk yang dimiliki.

Persepsi wisatawan mengenai Ubud sebagai destinasi wisata mendapat penilaian tidak baik dan cukup baik. *Point* yang mendapat penilaian tidak baik adalah jalan di Ubud dapat dilalui dengan lancar. Hal ini harus segera mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah, pelaku industri pariwisata dan masyarakat untuk menyelesaikan masalah tersebut agar citra ubud sebagai destinasi wisata unggulan di Bali tetap dapat terjaga dengan baik. Selain menuntaskan masalah kemacetan di Ubud, masalah trotoar, lahan parkir dan

sampah juga tetap harus menjadi perhatian pemerintah, pelaku industri pariwisata dan masyarakat di Ubud.

4. KESIMPULAN

Karakteristik wisatawan yang menginap di *homestay* di Ubud berdasarkan kewarganegaraan paling banyak atau 22 % adalah wisatawan asal Jerman, pendidikan tertinggi 39 % dengan tingkat pendidikan *post graduate*, pekerjaan terbanyak 26 % wisatawan merupakan *professional*, usia wisatawan paling banyak antara 21-30 tahun, sedangkan berdasarkan jenis kelamin wisatawan yang menginap di *homestay* terbanyak atau 60 % adalah laki-laki dan sebagian besar atau 69 % wisatawan baru pertama kali berkunjung ke *homestay* di Ubud. Secara umum 213 orang (67%) wisatawan mengatakan pelayanan di *homestay* adalah sangat baik.

Persepsi Wisatawan Terhadap Ubud sebagai destinasi wisata adalah Jalan di Ubud dapat dilalui dengan lancar mendapatkan penilaian tidak baik. Pernyataan kondisi trotoar di Ubud nyaman untuk digunakan, lahan parkir di Ubud mencukupi kebutuhan dan sampah telah dikelola dengan baik mendapatkan penilaian cukup baik

Melihat karakteristik dari wisatawan yang berkunjung ke Ubud memiliki tingkat Pendidikan yang tinggi, tentu memiliki harapan yang tinggi pula terhadap Ubud sebagai destinasi, kedepannya agar Ubud tetap mempertahankan suasana pedesaan dan keaslian seni dan Budaya Bali, namun tanpa meninggalkan profesionalisme dalam akomodasi *homestay*.

Perlu regulasi antara pemerintah dan segenap stake holder pariwisata dalam menangani Ubud sebagai destinasi wisata dunia terutama dalam mengatasi kemacetan, karena meskipun sudah dibuatkan sentral parkir namun masih ada kendaraan yang tidak mematuhi aturan sehingga kemacetan masih terjadi.

PERNYATAAN PENGHARGAAN

Terima kasih penulis ucapkan kepada Direktur Politeknik Pariwisata Bali, Ubud *Homestay Association* dan seluruh responden dalam penelitian ini sehingga penelitian ini dapat terbentuk dan terpublikasi pada jurnal ilmiah.

DAFTAR PUSTAKA

- Bali Express. Kemacetan dan Infrastruktur Jadi Masalah Utama Pariwisata Ubud.
<https://baliexpress.jawapos.com/read/2017/08/18/8182/kemacetan-dan-infrastruktur-jadi-masalah-utama-pariwisata-ubud>
- Bisnis.com. Bisnis Hotel Berbintang Terjegal Tren Penurunan Lama Menginap.
<https://ekonomi.bisnis.com/read/20181105/12/856574/bisnis-hotel-berbintang-terganjal-tren-penurunan-lama-menginap-turis>
- Dragicevic, V. (2012). Business Tourism Destination Competitiveness: A Case of Vojvodina Province Serbia. *Journal Economic Reserch*, 25 (2), 311-332.
- Kurniansah, R. (2016). Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan terhadap Komponen Destinasi Wisata Kabupaten Dompu Mataram: *Jurnal Master Pariwisata*, 3 (1), 72 - 91.
- NusaBali.com. Kunjungan Wisatawan ke Gianyar Meningkat.
<https://www.nusabali.com/berita/29227/kunjungan-wisatawan-ke-gianyar-meningkat>
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 9 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Pondok Wisata.
- UU RI. No.10/2009 Tentang Kepariwisataan
- Wijaya, P. (2017). Preferensi Wisatawan Repeater terhadap Pemilihan *Homestay* di Kelurahan Ubud Gianyar Bali. *Jurnal Kepariwisataan dan Hospitalitas*, 1 (1), 40-46
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/jkh/article/download/30910/19018>