

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN WISATAWAN DOMESTIK KE CAFE EL LAGO, KINTAMANI, BALI

Rina El Diana Ridwan¹, I GPB. Sasrawan Mananda², I Ketut Suwena³

Email: rinaeldiana9@gmail.com¹, gusmananda@unud.ac.id², suwenaketut@unud.ac.id³

^{1,2,3}Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Abstract: Pandemic has a major impact on the tourism sector in Bali, many of tourist attractions are closed due to the effect of Covid-19 and some of it turn to a restaurant or cafe business, one of popular cafe is Cafe El Lago which has a unique buildings and located near Batur mountain and it is suitable as a place for relaxation. The purpose of this study is to find out the characteristics and factors that influence the decision of domestic tourists to visit Cafe El Lago. The sample in this study is 100 domestic tourists with sampling techniques is purposive sampling. Data was taken in this study by using observation techniques, questionnaires, documentation and literature studies. Data were analyzed using validity tests, reliability tests and factor analysis techniques. The results showed that there are 6 variable factors that affecting domestic tourists from 23 indicators. The six (6) factors have eigenvalue > 1 with a cumulative eigenvalue value of 63,32%. The most dominant factor from overall factors is service factor has an eigenvalue value of 6,99 with a total variance of 16,71% consists of six forming indicators consisting of (1) speed, (2) friendliness. (3) accuracy, (4) directions. (5) quality, (6) availability of transportation and this factor is the main factor that affect domestic tourists visiting Cafe El Lago Batur Selatan, Kintamani, Bangli, Bali.

Absrak : Pandemi memberikan dampak besar terhadap sektor pariwisata di Bali, sebagian besar daya tarik wisata tutup akibat pandemi Covid-19 dan beralih ke jasa usaha makanan dan minuman, Salah satunya Cafe El Lago yang cukup terkenal dengan bangunan yang unik dan lokasinya berada di dekat Gunung Batur sehingga cocok dijadikan tempat untuk relaksasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik dan faktor yang mempengaruhi keputusan wisatawan berkunjung. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden wisatawan domestik dengan teknik pengambilan sampel ialah purposive sampling, Sedangkan data yang diambil dalam penelitian ini dengan teknik observasi, kuesioner, dokumentasi dan studi kepustakaan, Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan teknik analisis faktor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi wisatawan melalui 6 faktor pembentuk terdiri dari 22 indikator. 6 faktor tersebut memiliki *eigenvalue* >1 dengan nilai *Cumulative eigenvalue* sebesar 63.32%. Faktor yang paling dominan dari ke 6 faktor adalah faktor pelayanan memiliki nilai *eigenvalue* 6.996 dengan total *variance* 16.71% terdiri dari enam indikator pembentuk terdiri dari (1) kecepatan, (2) keramahan. (3) keakuratan, (4) petunjuk jalan. (5) kualitas, (6) ketersediaan transportasi. Faktor pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi wisatawan domestik berkunjung ke Cafe El Lago Batur Selatan, Kintamani, Bangli, Bali.

Keywords: el lago café, characteristics of tourists, factor analysis.

PENDAHULUAN

Di masa Pandemi COVID-19 ini, beberapa daya tarik wisata di Bali ditutup akibat turunnya tingkat kunjungan wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara mengakibatkan pariwisata Bali menurun. Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Bali mengatakan bahwa Pemprov Bali membuka pariwisata secara bertahap. Kabupaten Bangli yang tingkat kunjungan lumayan banyak di masa pandemi Pada akhir Desember 2020 wisatawan domestik masuk ke Kabupaten Bangli sekitar 71,806 orang.

Pada awal tahun 2021 Kabupaten Bangli menjadi tempat favorit bagi para wisatawan untuk dikunjungi khususnya Kecamatan Kintamani. Direktur Badan Pengelola Pariwisata Batur Unesco Global Geopark (BPP-BUGG), I Gede Wiwin Suyasa menyebut bahwa jumlah kunjungan wisatawan tercatat sebanyak 1.200 orang per hari merupakan wisatawan domestik dan wisatawan lokal, Menurutnya jumlah tersebut telah mencapai 80% dibandingkan dengan kondisi normal.

Kintamani merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Bangli yang terdiri 48 Desa. Ada tiga desa di wilayah ini berada ditinggian sekitar 1500 meter dari permukaan laut. yaitu Desa Penelohan, Batur, dan Kintamani. Karena berada di ketinggian, maka ketiga desa tersebut terlihat pemandangan Danau dan Gunung Batur yang menjadi daya tarik wisata Kintamani.

Berdasarkan Observasi banyak wisatawan domestik yang datang ke daerah Kintamani hanya untuk mengunjungi Cafe-Cafe yang baru Setelah pandemi dikarenakan pengaruh dari *social media* terutama *influencer* yang pernah mengunjungi Cafe-Cafe tersebut. Untuk menarik para wisatawan domestik, para pelaku jasa usaha pariwisata banyak membuka tempat makan dan minum seperti Cafe dan Restoran di Daerah tujuan wisata saat ini. Dengan desain interior yang unik, mewah, dan modern beberapa tempat makan dan minum menyajikan pemandangan Gunung Batur yang sangat indah jika dilihat secara langsung, Salah satunya adalah daya tarik wisata khusus Cafe El Lago Batur Selatan, Kec. Kintamani, Kab. Bangli, Bali.

Cafe El Lago terletak di Jl. Raya Penelohan No.899, Batur Selatan, Kec. Kintamani, Kab. Bangli. Cafe ini menjadi salah satu tempat makan dan minum baru yang

hadir pada tahun 2020 di masa pandemi Wisatawan domestik memilih tempat untuk sekedar relaksasi atau bersantai sambil menikmati keindahan alam kawasan Gunung Batur terlepas dari isolasi mandiri di rumah akibat COVID-19. Cafe ini lumayan besar dengan konsep *semi-outdoor* dan *indoor* dengan desain minimalis.

Dalam melakukan kegiatan berwisata, keputusan berkunjung berkaitan erat dengan karakteristik wisatawan. Beragamnya karakteristik dan latar belakang wisatawan menyebabkan beragamnya keinginan dan kebutuhan akan suatu produk wisata. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui dan memahami karakteristik dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan wisatawan domestik berkunjung ke Cafe El Lago Batur Selatan, Kec. Kintamani, Kab. Bangli, Bali.

METODE

Penelitian ini berlokasi di Cafe El Lago Batur Selatan, Kintamani, Bangli, Bali. Tujuannya untuk mengetahui faktor-faktor dan faktor dominan yang mempengaruhi keputusan wisatawan domestik berkunjung. Penelitian ini menggunakan teori modifikasi (Seaton dan Bennet 1996) (dalam Suwena dan Widyatmaja 2010) tentang karakteristik wisatawan dalam penelitian ini adalah 1) *Tourist Descriptor* yang terdiri atas Asal daerah, Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Pekerjaan, Pendapatan. 2) *Trip Descriptor* terdiri atas Lama tinggal, Akomodasi, Pengeluaran, Frekuensi berkunjung. Sedangkan keputusan berkunjung wisatawan menggunakan teori Modifikasi (Berkowitz 2004) (dalam Hasan et.al 2013), (kotler dan Jos Oktarina Pratiwi, 2013) penelitian ini adalah . 1) Faktor bauran pemasaran terdiri atas Produk, Harga, Tempat dan Promosi. 2) Faktor sosial budaya yang terdiri atas kelas sosial, kelompok referensi, keluarga, budaya. 3) faktor psikologi terdiri atas motivasi, persepsi, kepribadian, gaya hidup. 4) Faktor situasi yang terdiri dari lingkungan sosial, lingkungan fisik, situasi pembelian, efek temporal. 5) Faktor pelayanan yang terdiri dari keramahan, kecepatan, kualitas dan keakuratan. 6) Faktor akses terdiri dari kualitas jalan raya, petunjuk jalan, ketersediaan transportasi.

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini data kuantitatif dan kualitatif. Teknik

pengumpulan data yang digunakan observasi, studi kepustakaan, kuisisioner, dan dokumentasi. Kuisisioner disebarakan melalui *googleform*. Karena populasi tidak diketahui, teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Sedangkan penentuan jumlah responden menggunakan rumus Lemeshow (1997) yang menghasilkan sebanyak 100 responden. Sementara, teknik analisis data dalam penelitian ini adalah Analisis Deskriptif Kuantitatif, uji validitas, uji reliabilitas, dan Analisis faktor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Cafe el lago merupakan jasa usaha makan & minum yang terletak di Jl. Raya Penelokan No.899, Batur Selatan, Kec. Kintamani, Kab. Bangli, Bali. Cafe ini memiliki pemandangan Gunung Batur yang sangat menarik serta arsitektur dan desain interior yang unik, mewah, dan modern menggunakan konsep *semi-outdoor* dan *indoor*. Desain minimalis modern yang berbentuk lengkung atau *arches*. Menu yang disediakan *japanese food* dan *Indonesian food* serta berbagai jenis kopi dengan harga yang cukup terjangkau. Lokasinya sangat strategis, berada di pinggir jalan raya Kintamani.

Karakteristik Wisatawan

Responden mayoritas berjenis kelamin perempuan dengan presentase 53%. Kebanyakan berada digolongan usia 22-25 tahun dengan presentase 66%. Mayoritas berasal dari Makassar dengan presentase 22% dan Jakarta dengan presentase 21%. Status belum menikah dengan presentase 90%. Tingkat pendidikan SMA/SMK dengan presentase 52%. Paling banyak bekerja sebagai pelajar/mahasiswa dengan presentase 51%. Rata-rata memiliki penghasilan Rp.3.000.000-Rp. 5.000.000 dengan presentase 45%. Dilihat dari lama menginap wisatawan yaitu 4-6 hari dengan presentase 35%. Dan akomodasi yang digunakan yaitu villa dengan presentase 43%. Pengeluaran responden selama di Bali Rp.2000.000-Rp.3.000.000 dengan presentase 60%. dan terakhir frekuensi kunjungan wisatawan ke Cafe El Lago pertama kali dengan presentase 74%.

Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat ukur dapat

mengungkapkan konsep gejala atau kejadian yang diukur. Jika r hitung $>$ dari r tabel. Maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Dari seluruh instrument terdiri dari 23 indikator pernyataan yang telah diuji validitas dinyatakan valid karena diketahui bahwa nilai r -hitung lebih besar dari r -tabel, Faktor yang di uji telah sesuai dengan persyaratan yaitu memiliki nilai koefien yang melebihi dari 0,196 ($Df = N-2$)

Uji Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan uji *Cronbach Alpha* untuk melakukan pengujian terhadap hasil dari jawaban yang ada di kuisisioner. diketahui nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.6. Dimana nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0.884 > 0.600$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh item kuisisioner dalam penelitian ini bersifat reliabel.

Analisis Faktor

Penelitian ini menggunakan 100 responden yang merupakan wisatawan domestik yang berkunjung ke Cafe El Lago. Dengan analisis faktor menggunakan SPSS. Adapun tahapan yang dilakukan dalam analisis faktor adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan masalah
Melalui analisis faktor, dapat di ketahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan wisatawan domestik berkunjung ke Cafe El Lago Batur Selatan, Kintamani, Bangli, Bali. yang dapat diidentifikasi menjadi 23 faktor yang mempengaruhi wisatawan domestik. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang sampel yang diambil dari wisatawan domestik yang berkunjung.
2. Membuat matrix korelasi
Nilai KMO sebesar 0,804 dengan signifikasi 0,000 memiliki arti bahwa angka ini menunjukkan syarat kecukupan yang sudah melebihi 0,5 dan memenuhi kriteria untuk dilakukan proses ketahapan Uji MSA (*Measure of Sampling Adequacy*). Pada tahap ini akan ditampilkan 23 indikator yang ada. Semua indikator memiliki nilai MSA lebih dari 0,5. Hal ini berarti dengan hasil pengujian MSA di atas maka semua indikator dapat digunakan pada analisis selanjutnya, karena semua indikator memenuhi persyaratan dari nilai standar MSA yaitu $> 0,5$.

3. Menentukan jumlah faktor
Semakin besar *eigenvalue* yang terdapat pada setiap faktor, maka semakin representative faktor tersebut untuk mewakili sekelompok variabel. Dalam tahapan ini terbentuk enam faktor dari 23 indikator yang mempengaruhi Keenam faktor tersebut memiliki *eigenvalue* > 1, yaitu 6.996, 2.084, 1.809, 1.343, 1.210 dan 1.123 dengan nilai *Cumulative eigenvalue* sebesar 63.322%.
4. Rotasi faktor.
Dari ke 23 indikator yang telah dirotasi, terdapat 21 indikator yang telah memenuhi kriteria. Dua indikator tidak memenuhi kriteria dikarenakan *loading factor* dan satu indikator tersebut tidak mencapai angka 0,5. Indikator yang tidak memenuhi kriteria tersebut adalah kelompok referensi (x2.2) dan lingkungan fisik (X4.2). Dengan menggunakan metode *Principal Component Analysis* (PCA), maka indikator yang tersisa tersebar dalam enam faktor yang merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan wisatawan domestik berkunjung. Faktor yang pertama yaitu keramahan, kecepatan, kualitas, keakuratan, petunjuk jalan, kualitas jalan dan ketersediaan transportasi. Faktor kedua antara lain tempat, motivasi, persepsi dan kepribadian. faktor ketiga diantaranya harga, promosi, keluarga, dan gaya hidup. faktor keempat yaitu lingkungan sosial, situasi pembelian dan efek temporal. faktor kelima yaitu atraksi wisata dan budaya. indikator yang masuk ke dalam faktor keenam adalah kelas sosial.
5. Interpretasi Faktor
Pada penelitian ini, ada beberapa variabel yang dikeluarkan atau dieliminasi karena tidak melewati nilai *loading faktor* < 0,5. Indikator yang tidak memenuhi kriteria tersebut adalah Kelompok referensi (X2.2) dan Lingkungan fisik (X4.2). Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat diketahui bahwa dari jumlah total 23 indikator yang dianalisis, hanya terdapat 21 faktor yang melewati nilai *loading factor* lebih dari 0,5 dan tergabung enam faktor. Faktor-faktor baru yang telah terbentuk diberi nama sesuai dengan indikator yang telah dikelompokkan. Berikut penamaan faktor sesuai dengan variabel yang membentuk yaitu.

- a. Faktor pertama diberi nama faktor pelayanan memiliki *eigenvalue* 6.996, terdiri dari beberapa indikator baru yaitu kecepatan, keramahan, keakuratan, petunjuk jalan dan kualitas, ketersediaan transportasi dan kualitas jalan.
- b. Faktor kedua diberi nama faktor psikologis memiliki *eigenvalue* 2.084 terdiri dari beberapa indikator baru yaitu persepsi, tempat, kepribadian, motivasi.
- c. Faktor ketiga diberi nama faktor situasi memiliki *eigenvalue* sebesar 1.809, terdiri dari beberapa indikator baru yaitu promosi, gaya hidup, harga dan keluarga.
- d. Faktor keempat diberi nama faktor lingkungan yang memiliki *eigenvalue* 1.343, terdiri dari beberapa indikator baru yaitu lingkungan sosial, efek temporal dan situasi pembelian.
- e. Faktor kelima diberi nama faktor budaya memiliki *eigenvalue* 1.210, terdiri dari beberapa indikator baru yaitu atraksi wisata dan budaya.
- f. Faktor keenam diberi nama faktor sosial memiliki *eigenvalue* 1.123, terdiri dari indikator baru yaitu kelas sosial.

Berdasarkan hasil penelitian maka faktor yang paling dominan adalah faktor pelayanan. Faktor pelayanan terdiri dari enam indikator pembentuk yang terdiri dari kecepatan, keramahan, keakuratan, petunjuk jalan, kualitas, ketersediaan transportasi. Faktor pelayanan mengungguli faktor lainnya dengan presentase *variance* (16.712%) dan nilai *eigenvalue* 6.996. Faktor Pelayanan dalam penelitian ini berkaitan dengan konsep yang diterapkan oleh (Paulalengan 2016) bahwa pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi wisatawan dalam keputusan pembelian.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari analisis faktor yang digunakan, maka dapat diambil kesimpulan:

1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin perempuan 53%, usia 22-25 tahun 66%, asal wisatawan yaitu Makassar 22%

sedangkan Jakarta 21%, status lebih dominan belum menikah 90%, pendidikan SMA/SMK 52%, Selanjutnya, pekerjaan pelajar/mahasiswa 51%, berdasarkan pendapatan yaitu Rp.3.000.00- Rp. 5.000.000 45%, lama menginap wisatawan yaitu 4-6 hari 35%, akomodasi yang digunakan villa 43%, dan pengeluaran selama di Bali yaitu Rp.2000.000-Rp.3.000.000 60% dan frekuensi kunjungan wisatawan ke Cafe El Lago pertama kali 74%.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan wisatawan domestik Berkunjung ke Cafe El Lago Batur Selatan, Kec. Kintamani, Kab. Bangli, Provinsi Bali.
Menghasilkan 6 faktor terbentuk dengan 21 indikator. Adapun faktor tersebut adalah Faktor Pelayanan terdiri dari kecepatan, keramahan, keakuratan, petunjuk jalan, kualitas, dan ketersediaan transportasi. Faktor psikologis terdiri dari persepsi, tempat, kepribadian, dan motivasi. Faktor Situasi terdiri dari promosi, gaya hidup, harga dan keluarga. Faktor lingkungan terdiri dari lingkungan sosial, efek temporal, situasi pembelian. faktor budaya terdiri dari atraksi wisata dan budaya. Dan yang terakhir adalah faktor sosial terdiri dari kelas sosial.
3. Faktor Dominan mempengaruhi keputusan wisatawan domestik berkunjung ke Cafe El Lago Batur Selatan, Kec. Kintamani, Kab. Bangli, Bali.
4. Berdasarkan hasil penelitian adalah faktor pelayanan. Faktor Pelayanan terdiri dari enam indikator pembentuk yang terdiri dari kecepatan, keramahan, keakuratan, petunjuk jalan, kualitas, ketersediaan transportasi.

Saran

1. Beberapa responden menyarankan perlu adanya ketersediaan bus umum menuju di ke Cafe El Lago Batur Selatan, Kec. Kintamani, Kab. Bangli, Bali.
2. Sebagai Usaha Jasa Pariwisata, diharapkan untuk Melakukan inovasi seperti meningkatkan *spot* foto dan meningkatkan berbagai macam menu dengan kualitas harga yang sesuai sehingga para wisatawan tertarik untuk berkunjung.

3. Faktor pelayanan mengganggu sebagai faktor yang dominan seperti keramahan staff, keakuratan dan kecepatan menu dan sebagainya, Perlu diperhatikan juga bahwa fasilitas seperti ketersediaan *tissue* yang berada di dalam toilet perlu diperhatikan serta menjaga kebersihan toilet.

Kepustakaan

- Darma, Gede Eka Sucita, Mananda IGPB sasrawan dan Mahadewi Ni putu Eka. 2015. 'Faktor-Faktor Pemilihan Paket Wisata Kintamani –Monkey Forest Tour Oleh Wisatawan Mancanegara'. *Jurnal IPTA*. Vol.3. No.1. hh-34-38.
- Ester, Parhusip Nina, Sukma Arida I Nyoman. 2018. 'Wisatawan Milenial Di Bali (Karakteristik, Motivasi, Dan Makna Berwisata)'. *Junal Destinasi Pariwisata*. Vol.6. No.2. hh. 299-303.
- Hasan, M. Iqbal 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia : Jakarta
- Kusuma, Negara I Made, Kusuma Dewi Luh Gede Leli. 2016. 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mendorong Wisatawan Melakukan Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Melalui *Mobile Booking* Pada Situs Traveloka.Com'. *Jurnal IPTA*. Vol.4. No,1. hh. 70-85.
- Kumala,Vina.2018.'Kajian Tentang Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat Wisatawan Berkunjung ke Kota Bukittinggi'. *Jurnal pariwisata*.Vol.7. No.79. hh.174-186 .
- Pratama, I Gede Surya, Wiraguna I Made Indra. 2019. 'Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Wisatawan Berkunjung ke Bali Zoo di Singapadu, Gianyar'. *Jurnal bisnis manajemen*. Vol.1. No.1. hh. 45-54
- Pradnysns, I Gusti Ngurah Bagus, Arnawa I Ketut, Tamba I Made.2015. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Wisatawan Di Taman Hutan Raya Ngurah Rai*. Skripsi. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Prasetyo, Aji. 2016. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Wisatawan Dalam Berkunjung ke Obyek Wisata Waduk Gajah Mungkur Wonogiri*. Skripsi. Universitas Sebelas Maret.
- Suwena, I Ketut dan Widiatmaja I.G, 2010 *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Bali: Universitas Udayana.
- Sitohang, Marulina, Suardana I Wayan, Sudana I Putu. 2015. 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Wisatawan Dalam Membeli Paket Wisata di Pt. Bali Suci Tour And Travel'. *Jurnal IPTA*. Vol.3. No.1. hh. 22-28.
- Wiratini, Ni Nyoman Ayu, Setiawina Nyoman Djinar, Yuliarmi Ni Nyoman. 2018. 'Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Kunjungan Kembali Wisatawan pada Daya Tarik Wisatadi Kabupaten Badung'. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol.7. No.1. hh. 279-308
- Muchlisi Riadi. 2015. Pengertian dan Jenis Usaha Pariwisata. 5 Juni 2021, dari <https://www.kajianpustaka.com/2015/06/pengertian-dan-jenis-usaha-pariwisata.htm>
- Literasi, Publik. 2018. Pengertian Usaha Pariwisata, Sektor dan Ruang Lingkupnya. 5 Juni 2021, dari <https://www.literasipublik.com/ruang-lingkup-usaha-pariwisata>.
- Mercury, Fredey, M. . 2020. *Tribun-bali.com.Kunjungan Wisatawan ke Kintamani*. 10 Mei 2021, dari <https://bali.tribunnews.com/2021/01/03/kunjungan-wisatawan-ke-kintamani-1200-orang-per-hari-pemkab-bangli-kembali-terapkan-retribusi>.