

# JOURNEY

Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention, and Event Management

POLITEKNIK INTERNASIONAL BALI



*TRADISI MEGIBUNG,  
GASTRODIPOMACY RAJA KARANGASEM*  
**Anastasia Sulistyawati**

**HIGIENE DAN SANITASI  
PADA PEDAGANG MAKANAN JAJANAN BALI  
DI DESTINASI WISATA KULINER PASAR MALAM  
SINDU, SANUR, BALI**  
**Nelsye Lumanauw**

**IMPLIKASI PASANG-SURUTNYA DUKUNGAN  
TERHADAP WARISAN BUDAYA DUNIA  
SUBAK JATILUWIH TABANAN, BALI**  
**I Gede Susila**



# **JOURNEY**

(Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management)

ISSN 2654-9999

## **PENGELOLA**

### **PEMBINA**

Prof. Dr. Ir. Sulistyawati, M.S., M.M., M.Mis., D.Th., Ph.D., D.Ag.

### **KETUA DEWAN EDITOR**

Adiguna Tumpuan, S.ST., M.Par.

### **ANGGOTA EDITOR**

1. I Gusti Ayu Ari Agustini, S.ST.Par., M.M.
2. Victor Bangun Mulia, B.Sc., M.B.A.
3. Dwi Novita Cahyaningtyas Permatasari, S.I.P., M.B.A., M.A.
4. A. A. Ketut Sri Candrawati, S.S., M.A.

### **MITRA BESTARI**

1. Prof. Dr. I Nyoman Suarka, M.Hum. (UNUD)
2. Dr. Ir. Syamsul Alam Paturusi, MSP. (UNUD)
3. Prof. Dr. Drs. I Nengah Duija, M.Si. (IHDN)
4. I Ketut Donder, M.Ag., Ph.D. (IHDN)
5. Dr. A. A. Nyoman Sri Wahyuni, S.E., M.Si. (STISIP Margarana)

### **SEKRETARIAT**

1. Drs. Bawa Mulyono Hadi
2. Suweca Nata Udayana, S.Kom.
3. M. Setia Dharmawan Suarsana, S.Kom.
4. Adrileo Butar-Butar, A.Md.

### **ALAMAT**

PIB Press, Politeknik Internasional Bali

Jalan Pantai Nyanyi, Tanah Lot, Desa Beraban, Kec. Kediri,  
Kab. Tabanan. 82121. BALI - INDONESIA

Telepon : +62 361-880099, +62 818151503, +62 8113982046

Website : [www.pib.ac.id](http://www.pib.ac.id)

Email : [info@pib.ac.id](mailto:info@pib.ac.id)

# JOURNEY

(JOURNAL of TOURISMPRENEURSHIP, CULINARY,  
HOSPITALITY, CONVENTION and EVENT MANAGEMENT)

## DAFTAR ISI

<b>Kata Sambutan</b>	ii
<b>Tradisi <i>Megibung</i>, <i>Gastrodiplomacy</i> Raja Karangasem</b> Anastasia Sulistyawati	1
<b>Higiene Dan Sanitasi Pada Pedagang Makanan Jajanan Bali Di Destinasi Wisata Kuliner Pasar Malam Sindu, Sanur, Bali</b> Nelsye Lumanauw	23
<b>Implikasi Pasang-Surutnya Dukungan Terhadap Warisan Budaya Dunia Subak Jatiluwih Tabanan, Bali</b> I Gede Susila	45
<b>Persepsi Wisatawan Eropa Terhadap Kualitas Pelayanan Resepsionis Di Desa Munduk, Buleleng, Bali</b> Made Handijaya Dewantara	59
<b>Peran Teknologi Informasi Dalam Menginformasikan Data Wisata Air Terjun Di <i>Website</i> Dinas Pariwisata Setiap Kabupaten Di Bali</b> Ayu Aprilyana Kusuma Dewi	73
<b>Pengembangan Kuliner Lokal Berdasarkan Persepsi Wisatawan Di Ubud, Bali</b> Ni Komang Nariani	85

## KATA SAMBUTAN

*Om Swastiastu,*

Puji syukur kami panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa (*Ida Sang Hyang Widhi Wasa*) karena atas berkatnya dan melalui upaya yang sungguh-sungguh dari redaksi maka Jurnal Ilmiah JOURNEY Volume 1 Nomor 2, Juni 2019 dapat diterbitkan sesuai dengan rencana. Saya selaku Direktur Politeknik Internasional Bali (PIB) menyambut baik terbitnya jurnal ilmiah ini, sebagai pelaksanaan salah satu bagian dari Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu penelitian ilmiah.

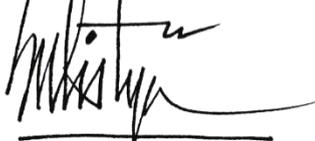
Sebagai perguruan tinggi swasta sudah merupakan suatu keharusan memiliki jurnal ilmiah, untuk wadah mempublikasikan hasil-hasil penelitian dan atau pemikiran-pemikiran ilmiah dari para sivitas akademiknya, dalam rangka ikut menyebarkan ilmu pengetahuan tersebut kepada masyarakat luas. Kajian-kajian ilmiah ini nantinya dapat dimanfaatkan oleh kalangan mahasiswa, dosen maupun pihak lain dalam rangka mengembangkan pemikiran dan memajukan dunia pendidikan dan kepariwisataan.

Melalui kesempatan ini saya sangat berharap kepada para Dosen di PIB dapat melaksanakan salah satu *dharma* (kewajiban) dalam fungsi Tri Dharma Perguruan Tinggi sesuai dengan yang disyaratkan oleh UU No. 12 Tahun 2005 dan UU No. 14 Tahun 2005. Semua hasil penelitian sivitas akademika akan dimuat ke dalam jurnal ilmiah ini secara berkesinambungan, secara periodik, dan akan terus ditingkatkan sampai menjadi Jurnal Ilmiah yang terakreditasi oleh Dikti.

Sebagai kata penutup, saya sampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh dewan redaksi yang telah berkerja keras dalam upaya penerbitan jurnal ilmiah PIB ini. Demikian juga kepada segenap sivitas akademika yang telah menyumbangkan karya ilmiahnya.

*Om Shanti Shanti Shanti Om*

Tanah Lot, 28 Juni 2019  
Politeknik Internasional Bali  
Direktur,



Prof. Dr. Ir. Anastasia Sulistyawati, M.S., M.M., M.Mis., D.Th., Ph.D., D.Ag

## **TRADISI MEGIBUNG, GASTRODIPLOMACY RAJA KARANGASEM**

**Anastasia Sulistyawati**

Email: prof.sulistyawati@yahoo.com

POLITEKNIK INTERNASIONAL BALI

### ***Abstract***

*This study aims to find out other functions of food and eating traditions from only gastronomy to gastrodiplomacy in the community, by understanding the mission and vision of the Megibung tradition as a means of sosial control in the community both past and present and future, and the role of the lokal government in building a lokal culinary image into a creative economy. The research method used to solve or answer all the problems that exist in this study is a qualitative method.*

*The results showed that the Megibung tradition since the beginning of its history had been created as a means of diplomacy for the farming community in the fields, then developed into a means of diplomacy for the consolidation of war troops by the king of Karangasem in seizing Sasak. In the post war it was used for inter-ethnic reconciliation facilities (Sasak and Bali) and people (Islam and Hinduism) in supporting the existence of the power of the kingdom of Karangasem. Then in peacetime this became a cultural means of building solidarity in the unity and unity of society from the lower to the top, as well as the means of diplomacy between nations with the concept of glow (globalization of lokality) without sosial and material class dividers.*

*Given the high value of the Megibung culture, which in this global era began to get challenges because of the existence of a more simple and practical catering (buffet). For this reason, a rescue program is needed to prevent extinction from the times. The heritage of this tradition must be maintained and revitalized so that it can be passed on to future generations by making it as a means of developing a creative economy in Karangasem. Through the Megibung tradition the young generation can learn apprenticeship in processing various types of traditional Balinese cuisine which can be used as a provision for capital expertise in the creative economy business in tourism, which simultaneously has also helped preserve the sustainability of the Megibung cultural tradition itself. Therefore, the Karangasem Regional Government must be able to encourage the development of sustainable cultural tourism towards a creative economy that prioritizes the satisfaction of culinary or gastronomic tourism in particular.*

**Keywords:** *Megibung Tradition, Gastrodiplomacy, King of Karangasem*

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fungsi lain dari makanan dan tradisi makan dari gastronomi menjadi gastrodiplomasi dalam masyarakat, dengan memahami misi dan visi dari dibuatnya tradisi *Megibung* sebagai sarana pengendalian sosial di masyarakat baik di masa lampau maupun sekarang dan yang akan datang, serta peran dari Pemda setempat dalam membangun citra kuliner setempat menjadi ekonomi kreatif. Metode penelitian yang digunakan memecahkan atau menjawab seluruh masalah yang ada dalam penelitian ini adalah metode kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tradisi *Megibung* sejak awal sejarahnya sudah diciptakan sebagai sarana diplomasi bagi masyarakat petani di sawah, kemudian berkembang menjadi sarana diplomasi untuk konsolidasi pasukan/laskar perang oleh raja Karangasem dalam merebut Sasak. Pada pasca perang dimanfaatkan untuk sarana rekonsiliasi antar etnis (Sasak dan Bali) dan umat (Islam dan Hindu) dalam mendukung eksistensi kekuatan kerajaan Karangasem. Kemudian di masa damai ini menjadi sarana budaya membangun solidaritas persatuan dan kesatuan masyarakat dari lapisan bawah sampai atas, serta sarana diplomasi antar bangsa dengan konsep glocal (globalisasi lokalitas) tanpa sekat kelas sosial dan materi.

Mengingat tingginya nilai budaya *Megibung*, yang di masa global ini mulai mendapat tantangan karena adanya *catering (prasmanan)* yang lebih simpel dan praktis. Untuk itu dibutuhkan program penyelamatan agar tidak punah ditelan zaman. Warisan tradisi ini harus terus dijaga dan direvitalisasi agar dapat diwariskan kepada generasi mendatang dengan menjadikan tradisi *Megibung* sebagai sarana pembangunan ekonomi kreatif di Karangasem. Melalui tradisi *Megibung* generasi muda dapat belajar magang dalam mengolah berbagai jenis masakan tradisional Bali yang dapat dijadikan bekal untuk modal keahlian dalam bisnis ekonomi kreatif di bidang pariwisata, yang secara bersamaan otomatis juga telah ikut melestarikan keberlanjutan dari tradisi budaya *Megibung* itu sendiri. Oleh karena itu, Pemda Karangasem harus bisa mendorong pengembangan pariwisata budaya berkelanjutan menuju ekonomi kreatif yang mengutamakan kepuasan wisata kuliner atau gastronomi khususnya.

**Kata Kunci:** Tradisi Megibung, Gastrodiplomasi, Raja Karangasem

## 1. Pendahuluan

Masyarakat Indonesia yang majemuk, mempunyai ciri khas adat dan budaya yang kaya raya, didukung oleh masyarakat pendukung masing-masing. Kebudayaan Bali adalah salah satu yang dibentuk dari perpaduan tradisi Bali dengan agama dan kebudayaan Hindu, ketiga aspek tersebut saling mempengaruhi secara serasi satu sama lain, yang kemudian menjadi identitas masyarakat Bali. Dalam eksistensi agama Hindu di Bali selalu mengacu kepada tiga kerangka dasar *tatwa* (filsafat), *susila* (etika), dan *acara* (upacara dan *upakara*). Filsafat agama Hindu adalah *Panca Sradha* (lima dasar keyakinan akan keberadaan): (1) *Brahman (Tuhan)*, (2) *Atman (Roh)*, (3) *Karma Phala (Hukum alam sebab-akibat)*, (4) *Punarbhawa (Reinkarnasi)*, (5) *Moksa (bebas dari Hukum Karma dan Reinkarnasi)*. Etika (*susila*) Hindu terdiri dari *Panca Yama Brata (lima bentuk pengendalian diri)*, *Catur Paramita (empat tujuan hidup)*, dan *Tri Kaya Parisuda (tiga prilaku yang suci)*. Upacara dan upakara agama sebagai kerangka ketiga, adalah bentuk penjabaran dari kerangka filsafat dan etika dalam mewujudkan *Tri Hita Karana* (tercapainya keharmonisan hubungan antara manusia dengan Tuhan, manusia dengan sesamanya, dan manusia dengan lingkungan alamnya).

Interaksi antara kebudayaan Bali dengan agama Hindu melahirkan tradisi unik yang beranekaragam sesuai dengan *desa, kala, patra* (ruang, waktu, dan kondisi/keadaan setempat). Budaya dan tradisi unik yang dimiliki oleh masyarakat Bali adalah warisan luhur dari masa lampau yang masih berkembang dengan baik sampai sekarang, yaitu tradisi *Megibung*. Tradisi *Megibung* ini diwarisi turun-temurun dan tetap dilestarikan oleh masyarakat di Kabupaten Karangasem, Bali. Tradisi *Megibung* tidak saja berkembang di lingkungan masyarakat Hindu tetapi juga telah meluas pada kelompok masyarakat Muslim di Karangasem, bahkan kemudian meluas sampai ke masyarakat muslim di Kampung Singaraja dan Pagayaman

(Buleleng) dan kampung Kapaon (Denpasar) serta masyarakat muslim di Lombok.

Tujuan dilakukan tradisi *Megibung* adalah untuk mengikat kebersamaan dan meningkatkan kerukunan antar warga. Biasanya dilakukan saat diadakan upacara adat. Masyarakat dalam kelompok-kelompok tertentu akan duduk bersila bersama dan membentuk lingkaran. Di tengah-tengah lingkaran dihidangkan nasi beserta lauk pauk di atas daun pisang serta minuman. Selanjutnya masyarakat akan makan bersama dengan diselingi saling komunikasi ringan untuk menciptakan keakraban, bahkan diselingi dengan seni pantun (*megenjek*) untuk menambah keriang. Tradisi makan bersama seperti ini juga sudah umum dijumpai di suku-suku lain di Indonesia, dengan sebutan istilah berbeda.

Keunikan dari tradisi *Megibung* ini adalah tidak adanya sekat perbedaan sosial antara orang satunya dengan yang lain di dalam satu kelompok. Semua orang berbaur menjadi satu, tidak ada perbedaan suku, ras, agama, status kaya atau miskin, tinggi atau rendah, putih atau hitam, semua merasa sebagai satu saudara dan sahabat dalam kelompok. Semua duduk dekat, makan bersama, saling bersenda gurau dalam riang, dan sesekali bertukar pikiran untuk meningkatkan rasa persahabatan dan persaudaraan. Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan masalah, sebagai berikut: 1) Bagaimanakah sejarah dan fungsi penting dari tradisi *Megibung* bagi masyarakat Karangasem, Bali? 2) Bagaimanakah cara mentransformasikan dan merevitalisasi nilai-nilai budaya dari tradisi *Megibung* tersebut untuk tujuan pembangunan ekonomi kreatif? Penelitian ini dilakukan di Desa Selat, Kecamatan Selat, Kabupaten Karangasem, Provinsi Bali.

## 2. Teori dan Metode

Teori yang digunakan untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini, yaitu teori *gastrodiplomacy* dan teori ekonomi kreatif. Teori *Gastrodiplomacy* dari Sri Murni, Sekretaris Departemen Antropologi, Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial, Universitas Indonesia yang mengatakan bahwa, menurut ilmu folklor dalam antropologi, makanan bukan hanya sekadar untuk dimakan atau sebagai pengisi perut. Makanan memiliki fungsi yang lebih dari itu. Setidaknya ilmu folklor mencatat ada empat fungsi makanan. Pertama, makanan sebagai simbol bahasa. Kedua, sebagai pengikat hubungan kekerabatan. Ketiga, sebagai penanda solidaritas. Keempat, sebagai pengobat stres. Melihat fungsi makanan sebagai penanda solidaritas, tidak berlebihan jika kemudian makanan juga digunakan sebagai alat diplomasi (*soft diplomacy*) yang cukup penting dan efektif di masyarakat, baik di masa lampau ataupun saat ini. *Soft diplomacy* sangat berguna dalam mengurangi ketegangan situasi dan meningkatkan solidaritas antar orang di masyarakat. “Dalam bernegosiasi membahas isu-isu strategis, yang mungkin diprediksi akan menimbulkan ketegangan dalam pembahasannya, makanan dapat digunakan untuk mencairkan suasana, menjadi santai dan penuh keakraban,” (<http://www.femina.co.id/Trending-Topic/diplomasi-meja-makan>).

Melalui makanan, banyak hal bisa terjadi. Sebagai media yang universal, makanan dapat mendekatkan siapa saja, dari kalangan politik, bisnis, hingga masyarakat. Makanan juga menjadi sarana untuk memperkuat sebuah hubungan. Selain itu, secara simbolis, jamuan makan menjadi lambang dari sebuah kehormatan. Bagi elite politik atau penguasa, jamuan makan bisa menjadi kendaraan untuk dapat berinteraksi dengan berbagai pihak. Tujuannya, tentu saja untuk mengubah perilaku tokoh atau elite politik lain dengan cara bernegosiasi secara halus. Dari kacamata politik, *Gastrodiplomacy* ibarat cermin, yang memungkinkan orang

membaca seberapa penting elite atau tokoh tersebut di mata pemerintahan yang bersangkutan. Selain itu, makanan juga memperlihatkan adanya sifat keramahtamahan, kekuatan, sekaligus kelembutan dalam proses berdiplomasi (<http://www.femina.co.id/Trending-Topic/diplomasi-mejamakan>).

*Gastrodiplomacy* juga mempelajari makanan yang mendapat pengaruh akibat perang, penjajahan, perdagangan, penyebaran agama, dan lain-lain. Memperkenalkan makanan khas bangsa sendiri adalah cara yang paling mudah bagi setiap bangsa yang bermigrasi ke daerah lain untuk bergaul dengan penduduk asli. Berbagai cara untuk memperkenalkan budaya makanan ini kemudian disebut dengan *gastrodiplomacy* (<https://food.detik.com/info-kuliner/d-2538235/gastrodiplomacy-ilmukhusus-pelajari-makanan-dalam-interaksi-bangsa>).

Teori Ekonomi Kreatif atau Industri kreatif adalah kegiatan ekonomi generasi baru dalam eksploitasi teknologi media, pengetahuan, informasi ataupun sosial budaya. Bidang-bidangnya mencakup periklanan, arsitektur, seni, kerajinan, kuliner, desain, fashion, film, musik, seni pertunjukan, penerbitan, perangkat lunak, mainan dan permainan, TV, radio, dan video game. Ada pula yang beranggapan industri pendidikan termasuk yang membentuk bagian dari industri kreatif, meskipun rujukannya belum diakui secara internasional. Dalam berbagai pembicaraan pelakunya kerap disebut sebagai industri budaya (Hesmondhalgh 2002, 14) atau ekonomi kreatif (Howkins 2001).

Seni keahlian makanan (gastronomi) ke depan adalah industri kreatif yang memiliki nilai intrinsik, faktor sejarah, budaya, geografis, sosial dan keuangan yang oleh karenanya merupakan bagian dari ekonomi kreatif. Saat ini industri kreatif telah menjadi semakin penting untuk membangun kesejahteraan ekonomi dunia. Malah ada yang berpendapat "kreativitas manusia adalah sumber utama daya ekonomi," (Florida, 2002).

"Industri abad kedua puluh satu akan semakin tergantung pada pengetahuan generasi muda melalui kreativitas dan inovasi" (Landry & Bianchini, 1995).

Menurut Sri Murni, bahwa, sejak zaman kerajaan di Indonesia, raja-raja dahulu selalu menjamu dan memberi makanan yang terbaik kepada tamu-tamunya sebagai ungkapan penghormatan sekaligus menunjukkan kekayaan kulinernya. Sejarah telah membuktikan bahwa makanan menjadi alat diplomasi yang baik, membangun koneksi yang menghubungkan antarmanusia, budaya, dan masyarakat. Makanan juga menawarkan orang kesempatan untuk saling berkomunikasi dan bertukar ide serta informasi. Oleh karena itu, makanan tradisional daerah dapat menjadi potensi besar dalam pengembangan ekonomi kreatif di Indonesia. Indonesia, memiliki ribuan jenis kuliner tradisional, yang selayaknya oleh pemerintah dapat digunakan sebagai alat diplomasi, antar masyarakat, antardaerah maupun antarbangsa (<http://www.femina.co.id/Trending-Topic/diplomasi-meja-makan->). Hal ini menjadi penting didalam berbagai upaya semua pihak menumbuhkan gastronomi Indonesia menjadi industri kreatif.

Pengembangan gastronomi atau gastrodiplomacy Indonesia saat ini sudah mulai menuju industri kreatif. Seni keahlian gastronomi sejauh ini yang diketahui di Indonesia baru hanya sebagai unsur karya "kuliner" dan belum masuk ke "gastronomi". Ada dua pengertian yang berbeda meskipun keduanya fokus di makanan. Untuk menuju politik budaya gastronomi, unsur pertama yang harus diangkat adalah mencari "pemimpin kreatif" dari kalangan *chef* profesional dan otodidak untuk dilatih kepemimpinannya bergaya transformasional. Unsur kedua yang harus dilakukan mencari, mengangkat dan memetakan seni masakan dari setiap daerah menjadi data ensiklopedia makanan bangsa Indonesia yang kemudian dipromosikan secara nasional maupun internasional sebagai "*the*

*Indonesian tourism gastronomic adventures"* (Petualangan Wisata Gastronomi Indonesia).

Metode penelitian yang digunakan memecahkan atau menjawab seluruh masalah yang ada dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yaitu metode yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. Metode penelitian ini lebih pada menggunakan teknik analisis mendalam (*in-depth analysis*), yaitu mengkaji masalah secara kasus perkasus karena metodologi kualitatif yakin bahwa sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya. Tujuan dari metodologi ini bukan suatu generalisasi tetapi pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah.

### **3. Pembahasan**

#### **3.1 Sejarah dan Fungsi Tradisi *Megibung* sebagai *Gastrodiplomacy***

Tradisi *Megibung* awal mulanya memang muncul dari rutinitas dalam tradisi para petani yang bekerja di sawah dengan *nakil* (membawa bungkusan makanan dari rumah) dan kemudian makan bersama saat istirahat dengan petani-petani lain yang juga *nakil*, dengan saling berbagai menu yang dibawa agar lebih meriah. Kegiatan makan bersama dalam format besar peserta ini disebut *Megibung*. Masing-masing menu yang dibawa digabung ditaruh dalam sebuah tempat besar (di alasi lembaran daun pisang) di sudut sawah, lalu dikitari semua orang saling berbagi dalam makan bersama (wawancara dengan Penglingsir Puri Karangasem).

Tradisi makan bersama ini merupakan tradisi kuna, yang di masa lampau dapat ditemukan di desa-desa di Bali dengan sebutan lain (*melimbur, mepatung*) artinya saling berbagi sebagai wujud implementasi filosofi kehidupan masyarakat Bali kuno, "*paras-paros sarpanaya, selunglung sabayantaka*" atau saling memberi dan membantu, baik-baik

dalam suka dan duka. *Megibung* memberi penekanan pada nilai kebersamaan dan demokrasi untuk duduk sama rendah, tapi tidak saling merendahkan. Tidak ada perbedaan kasta dan perbedaan status ekonomi, semua orang yang mengelilingi *gibungan* adalah sama di hadapan makanan (sebagai symbol Dewi Sri atau Dewi Kemakmuran).

Nilai kebersamaan hidup para petani ini kemudian diadopsi oleh I Gusti Anglurah Ktut Karangasem untuk menjaga kekompakan persatuan dan kesatuan pasukannya serta memotivasi semangat juang prajuritnya di medan perang ketika memerangi kerajaan Sasak (Lombok). Pada tahun 1614 Caka (1692 Masehi) sang raja bersama prajuritnya ketika beristirahat makan dalam medan perang, menetapkan sebuah aturan agar makanan dimakan bersama dalam kelompok masing-masing dengan posisi melingkar. Masing-masing kelompok terdiri atas delapan orang. Dalam kegiatan itu, sang raja pun ikut duduk dalam salah satu kelompok untuk makan bersama para prajuritnya. Tidak ada perbedaan jenis makanan dan perlakuan lebih strata sosial antara raja dan prajuritnya.

*Megibung* sebenarnya oleh raja digunakan sebagai strategi perang untuk menghitung jumlah korban perang di pihaknya dan mengetahui langsung jumlah pasukannya yang masih hidup ataupun yang terluka (sakit), sekaligus untuk membuat strategi pertahanan baru dalam perang. Melalui *Megibung* raja dapat memotivasi semangat persatuan dan kesatuan serta tekad para prajuritnya dalam bertahan dan meneruskan pertempuran. Efektifitas strategi ini mengantarkan raja I Gusti Anglurah Ktut Karangasem dan pasukannya memenangkan peperangan. (BALI [www.com\\_Bali\\_Indonesia\\_Travel\\_Guide](http://www.com_Bali_Indonesia_Travel_Guide)).

Sebagai tanda kemenangan, maka pihak kerajaan Sasak menyerahkan rakyat dan prajurit andalannya (sudah menganut Islam) yang masih bertahan hidup (sebagai tanda kesetiaan) dibawa ke Bali menjadi bawahan raja Karangasem. Keberadaan masyarakat muslim Karangasem

ini tidak bisa dilepaskan dari dinamika politik ekspansi kerajaan Karangasem ke Lombok (Pageh, Sugiarta, Artha, 2013: 245). Untuk membina soliditas di antara rakyat dan prajuritnya yang berbeda asal etnik dan kepercayaan ini, raja kembali memanfaatkan tradisi *Megibung* sebagai sarana diplomasi untuk rekonsiliasi etnik dan umat, tentu dengan tetap memperhatikan bahan makanan yang dapat diterima secara agama Islam dan Hindu. Hal inilah yang menyebabkan tradisi *Megibung* kemudian juga menjadi tradisi masyarakat muslim di beberapa tempat di Bali.

Dengan mentradisikan *Megibung* raja berhasil membangun rekonsiliasi dan solidaritas yang kuat di antara kedua etnis dan agama yang berbeda. Keberhasilan diplomasi ini tidak bisa lepas dari kekuatan pengaruh wibawa, kearifan dan ketegasan raja I Gusti Anglurah Ketut Karangasem. Raja juga berhasil mengakulturasi dua budaya yang berbeda ke dalam satu solidaritas penuh toleransi dengan mengadopsi kata “*Beraya*” dalam bahasa Sasak dan “*Menyama*” dalam bahasa Bali yang sama-sama berarti bersaudara, menjadi istilah *Menyama-Braya* dan *penyamabrayaan* artinya satu persaudaraan (Pageh, Sugiarta, Artha, 2013: 245). Tumbuhnya rasa solidaritas kekerabatan yang kuat di kedua etnis dan agama berbeda ini menyebabkan komunitas masyarakat asal Sasak yang beragama Islam di Bali ini disebut *Nyama Selam* (saudara Islam) dan yang Bali beragama Hindu disebut *Nyama Bali* (saudara Bali).

Untuk memperkuat pertahanan dan keamanan raja dan kerajaan agar ada saling control antara komunitas Sasak (Islam) dengan komunitas Bali (Hindu) maka masyarakat *Nyama Selam* Karangasem ini, oleh raja Karangasem kemudian sengaja dimukimkan selang-seling islam-hindu dengan posisi mengelilingi Puri, dibuat dua lapis. Seperti, Dangin Sema termasuk lapisan pertama. Lapisan kedua seperti Segar Katon, Ujung Pesisir, Kebulak Kesasak, Bukit Tabuan, dengan formasi juga mengelilingi puri. Lapis kedua bahkan sampai Saren Jawa dan Kecicang. Adapun

muslim yang ditempatkan di Desa Sindu, spesifik untuk menghadang kerajaan Klungkung. Latar belakang sejarah ini menyebabkan ikatan *kaula-gusti* (tuan-sahaja) itu menjadi sangat kental di kerajaan Karangasem (Pageh, Sugiarta, Artha, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora Vol. 2, No. 2, Oktober 2013: 242).

Maksud sebenarnya raja menempatkan permukiman masyarakat Sasak selang-seling Bali-Sasak, disamping untuk mempercepat proses akulturasi budaya juga untuk tujuan memperkuat pertahanan puri. Hal ini menjadi perhitungan raja, karena puri sering rentan terhadap perebutan kekuasaan antara sesama Bali (jeruk makan jeruk). Pada faktanya memang rakyat Sasak yang beragama Islam menunjukkan sifat lebih loyal terhadap puri dalam menjaga keamanan dan kedudukan raja di kerajaan Karangasem (Suwitha, 2011: 147).

Gastrodiplomasi melalui tradisi *Megibung* yang dimanfaatkan oleh raja Karangasem ini sangat berhasil membangun kekuatan besar yang kemudian juga ditakuti oleh raja-raja lain, sehingga mampu membawa kebesaran kekuasaannya hingga meluas sampai ke kerajaan Buleleng (Singaraja), Bali. Interaksi dan solidaritas sosial yang kuat di antara *Nyama Bali* dan *Nyama Selam* yang sudah beberapa abad ini, memungkinkan *Nyama Bali* dan *Nyama Selam* dapat saling mempengaruhi baik dari segi sosial maupun budaya penuh toleransi. Hal ini dibuktikan dengan berbagai peminjaman identitas etnik. Misalnya, di kampung muslim desa Budakeling masyarakat muslim menggunakan nama depan khas Bali seperti Wayan, Putu, Made, Nengah, Komang, Nyoman, Ketut. Disamping itu, juga terjadi akulturasi budaya gastronomi untuk acara adat *Megibung* di kalangan *nyame selam* di Karangasem saat ada acara ritual dan acara penting lain, seperti di desa Saren Jawa, dengan ciri menu masakan ala Bali seperti *lawar*, *sate lilit*, *komoh*, *tum*, *urab* (Bali), tetapi dengan tidak

memakai darah dan daging babi. Juga terjadi di umat Hindu ada tradisi pembuatan banten *Bebangkit Selam* di desa Angantiga.

Melalui strategi mentradisikan acara *Megibung*, raja Karangasem I Gusti Anglurah Ktut Karangasem telah berhasil memanfaatkan kearifan sosial budaya lokal dalam bertoleransi terhadap perbedaan di antara orang Bali dan Sasak. Kedua etnis dan budaya tidak perlu menyeragamkan agama, namun penuh toleransi menerima konsep perbedaan *rwa bhineda* (*binary oposition*) dan *desa kala patra*, yakni pengakuan akan adanya relativisme budaya sesuai dengan keadaan, ruang, waktu dan kreativitas manusia dalam merespons kondisi yang dihadapi. Strategi raja untuk mempersatukan rakyat, sekaligus mengamankan puri dari musuh luar dan dalam sangat berhasil. Pada kenyataannya komunitas Islam dapat dipercaya raja untuk menjadi “pengawal puri”. Inilah menjadi salah satu sebab *nyama selam* memiliki kedekatan dengan Puri dan raja sebagai *patron-client* (Suwitha, 2011: 147).

### **3.2 Revitalisasi Tradisi *Megibung* Menuju Ekonomi Kreatif**

Dalam perkembangan perubahan dewasa ini terkadang pelaksanaan tradisi *Megibung* tidak dimulai dengan acara memasak bersama, tetapi masakan telah tersedia oleh pihak pengundang. *Megibung* seperti ini disajikan untuk tamu undangan suatu hayatan, sehingga dalam sebuah acara, *Megibung* dilakukan sebelum para tamu pulang. Tamu akan diajak makan sebagai tanda terima kasih dan jalinan keakraban dalam kekeluargaan (<https://food.detik.com/info-kuliner/d-3457890/begini-tradisi-orang-bali-Megibung-makan-bersama-untuk-kekeluargaan>).

Bila dibandingkan dengan tradisi *Megibung* asli yang berawal dari acara persiapan memasak makanan secara bersama-sama, maka nilai kreatifitas pada tradisi *Megibung* gaya baru menjadi hilang. Jadi, pendidikan kreatifitas memasak berbagai jenis masakan tradisional

menjadi luntur, bahkan lama-lama kemampuan dan keahlian memasak makanan khas Bali bisa jadi akan semakin pudar dan pada saat tertentu akan menghilang di sebagian besar generasi mudanya. Nilai-nilai kreatifitas melalui *nguopin* dan *ngayah* (pengerahan tenaga sukarela berazaskan rasa saling tolong menolong kepada orang yang sedang membutuhkan tenaga dalam adat) dalam mempersiapkan menu *gibungan* adalah bentuk pemagangan murah dan praktis dalam mempelajari berbagai cara memasak menu makanan khas Bali. Jadi, *Nguopin* dan *ngayah* dalam persiapan *gibungan* adalah bentuk pendidikan memasak secara langsung (magang) dari pakar-pakar setempat.

Semangat belajar memasak melalui *nguopin* dan *ngayah* dalam *Megibung* inilah yang harus diambil hikmahnya oleh generasi muda sebagai modal menekuni dunia kuliner tradisional untuk persiapan memulai bisnis makanan secara professional. Hal ini sesuai dengan pendapat Dewan Pendiri IGA (*Indonesia Gastronomy Association*), Guruh Soekarno Putra, dalam jumpa pers di kawasan Sudirman, Jakarta Pusat, Rabu, 12 Oktober 2016 dalam acara “Indonesia Gastrofest 2017”, “Acara ini menjadi diplomasi budaya Indonesia di mata dunia serta internalisasi budaya-budaya daerah. Acara yang baru pertama kali diadakan ini juga menjadi ajang penghargaan untuk mengurai kisah budaya masakan daerah, kekayaan bumbu lokal, teknik pengolahan yang detil dan berkelas hingga akhirnya sebuah menu tradisional dapat tersaji di ranah internasional” (<https://www.merdeka.com/travel/indonesia-gastrofest-siap-manjakan-pecinta-kuliner-nusantara.html>).

Indonesia yang dijuluki sebagai negeri kaya rasa memiliki keberagaman seni mengolah makanan, sangat potensial dapat dikembangkan menuju ekonomi kreatif. Kearifan lokal ini sudah dianggap sebagai sebuah warisan budaya yang harus dihidupkan secara turun-temurun, sehingga menginspirasi *Indonesia Gastronomy Association*

(IGA) segera menyelenggarakan sebuah acara yang menampilkan karakter masakan Nusantara secara menyeluruh di ICE BSD City, Tangerang, Banten, selama tiga hari (pada 21-23 Juli 2017) lalu, dengan tema “Indonesia Gastrofest 2017”.

Industri kreatif gastronomi masih baru berkembang 40 tahun terakhir di belahan dunia barat meskipun strukturnya telah lahir 200 tahun silam, apalagi studi tentang kepemimpinan kreatif juga masih relatif baru. Namun perlu dicatat elemen penting dari kepemimpinan kreatif adalah adanya motif dan sifat gairah, imajinatif, visi, kepercayaan, integrasi, transformasi, kreatif, warisan, pengetahuan baru, mitos, energi, refleksi, keseimbangan dan paradoks. Indonesia belum memasukan seni gastronomi sebagai elemen penting industri kreatif dalam industri pariwisata, namun secara alamiah industri gastronomi itu sudah berjalan dengan sendirinya meskipun dikatakan sebatas sebagai "kuliner" (<http://gastroina.blogspot.com/2016/12/apakah-gastronomi-memiliki-tempat-dalam.html>). Minimal di seputar daerah Ubud Bali telah ada rintisan pengembangan usaha kreatif gastronomi, yang semakin diminati oleh wisatawan mancanegara. Ke depan diharapkan, tidak hanya sebatas Ubud, Karangasem yang memiliki potensi pariwisata gastronomi sangat besar harus juga mampu mengembangkan petualangan pariwisata gastronomi di daerahnya, terlebih didukung oleh tradisi budaya *Megibung* yang masih terpelihara kuat di masyarakat Karangasem.

Nilai-nilai budaya dalam tradisi *Megibung* sangat cocok dengan azas hidup solidaritas di Desa Adat “*sagilik saguluk salunglung sabayantaka*” (bersatu padu dalam suka dan duka). Disamping itu dalam tradisi ini terkandung potensi untuk menumbuhkan nilai kreatifitas dalam pembelajaran menekuni dunia kuliner tradisional Bali melalui pemagangan langsung pada pakar makanan tradisional ternama. Dalam proses menuju bisnis ekonomi kreatif di dunia pariwisata yang mesti ditonjolkan adalah

nilai kreatifitas dan kebersamaan dalam memasak, disamping kekhasan berbagai jenis makanan tradisi Karangasem. Semua itu memiliki potensi besar untuk dapat dimodifikasi dan dikemas secara professional sesuai dengan pemenuhan kebutuhan konsumen wisatawan.

Jadi, fungsi penting *Megibung* bukan hanya pada tradisi makan bersama atau bersantapnya. Tetapi ada sisi nilai pendidikan dan magangnyanya. Dari tradisi *Megibung* generasi muda dapat mempelajari dan mempraktikkan cara mengolah dan memasak berbagai jenis menu hidangan *Megibung*, sesuai spesialisasi keahlian yang diinginkan, misalnya ahli membuat *lawar*, ahli membuat *komoh*, ahli membuat gecok, ahli membuat *sate*, ahli membuat *pesan*, ahli membuat *krupuk babi*, ahli membuat *guling celeng*, ahli dalam menyajikan makanan untuk pariwisata (pramusaji). Semua keahlian itu nantinya dapat dipadu dengan dan keahlian pemasaran modern menu hidangan pariwisata. Dengan demikian *Megibung* dapat menjadi wadah manajemen menuju tumbuhnya insan-insan kreatif di bidang kuliner tradisional Bali.

Dengan dikembangkannya pariwisata alternatif gastronomi, wisatawan dapat bebas memilih produk-produk pariwisata sesuai dengan kesukaannya. Wisatawan tidak lagi dibatasi dengan paket-paket wisata yang dijual oleh biro perjalanan wisata yang cenderung mengikat atau membatasi ruang gerak para wisatawan karena wisatawan diharuskan mematuhi pola (*terms*) dan penkondisian (*conditions*) yang diberikan oleh biro perjalanan wisata (*travel agency*). Namun wisatawan bisa dengan bebas menentukan pilihan atraksi wisata dan lamanya tinggal (*length of stay*) di suatu Daerah Tujuan Wisata. Peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan wisatawan akan mendorong *repeating guests*. Salah satu jenis pariwisata alternatif unik yang dapat ditawarkan adalah pariwisata *Megibung*.

Pemberian jaminan kepuasan kepada konsumen juga merupakan salah satu metode pemasaran yang ampuh. Metode pemasaran yang dimaksud adalah metode pemasaran *Word of Mouth*. Ketika seorang wisatawan memperoleh kepuasan dalam menikmati suatu produk wisata, maka wisatawan tersebut akan menceritakan (dari mulut ke mulut) pengalaman menariknya kepada keluarga, teman dekat dan teman kerjanya yang kemudian memotivasinya untuk membeli atau menikmati produk wisata tersebut.

Pemerintah Indonesia perlu segera mengembangkan strategi gastronomi dan gastrodiplomacy ini sebagai salah satu penjuror diplomasi ekonomi Indonesia. Hal inilah yang menjadi latar belakang perlunya Tim Kajian "*Gastrodiplomacy Sebagai Penjuror Diplomasi Ekonomi Indonesia*". Kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Karangasem yang memiliki tradisi gastrodiplomacy "*Megibung*", harus bisa mentransformasikan dan merevitalisasi tradisi *Megibung* menjadi sebuah produk ekonomi kreatif pariwisata yang mendunia. Dalam mentransformasi dan merevitalisasi tradisi *Megibung* tidak harus identik, tetapi cukup dengan mengambil nilai-nilainya yang cocok untuk merintis dan mengelola ekonomi kreatif dikaitkan dengan perkembangan dunia pariwisata di kabupaten Karangasem. Nilai budaya utama dari tradisi *Megibung* adalah adanya prinsip kebersamaan dan solidaritas, yang dapat ditularkan kepada wisatawan mancanegara. Nilai kebersamaan dan solidaritas ini juga dapat dijadikan modal awal dalam memotivasi masyarakat secara bersama-sama saling bahu membahu merevitalisasi budaya kuliner tradisinya untuk dapat ditawarkan ke dunia pariwisata internasional.

Bila hal ini berhasil terwujud maka juga akan mampu melestarikan dan menyebarluaskan nilai-nilai budaya *Megibung* ke dunia internasional, dan sekaligus merevitalisasi tradisi gastronomi lokal Karangasem. Pada

gilirannya nanti juga akan mampu memperluas lapangan kerja dan meningkatkan pendapatan masyarakat lokal Karangasem. Ujungnya adalah bisa mengatasi permasalahan urbanisasi masyarakat Karangasem yang begitu besar terjadi ke kota lain di Bali khususnya di Kabupaten/Kota Badung, Gianyar dan Denpasar. Dengan demikian potensi generasi muda Karangasem secara lebih besar dapat dimanfaatkan untuk membangun daerah kelahirannya sendiri, tidak lagi terpaksa mencari kerja ke luar Karangasem. Kandungan nilai kreatif yang perlu dikenalkan adalah tahap persiapan Pelaksanaan Tradisi *Megibung* dalam berbagai jenis menu *gibungan*.

#### **4. Kesimpulan dan Saran**

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sejarah tradisi *Megibung* lahir dari hal kecil yaitu makan bersama mampu memberikan suatu pembelajaran bahkan memiliki makna yang sangat besar di dalam memupuk kerukunan hidup bermasyarakat suatu warga. Fungsi utama *Megibung* di awal sejarahnya adalah sebagai sarana diplomasi bagi masyarakat petani di sawah, kemudian berkembang menjadi sarana diplomasi untuk konsolidasi dalam membangun semangat dan kekuatan pasukan/laskar Karangasem sejak pra dan semasa perang Sasak oleh raja Karangasem. Pada pasca perang kembali dimanfaatkan untuk sarana rekonsiliasi antar etnis (Sasak dan Bali) dan umat (Islam dan Hindu) oleh kerajaan Karangasem. Kemudian di masa damai ini menjadi sarana budaya membangun solidaritas persatuan dan kesatuan masyarakat dari tingkat terkecil sampai terbesar, dan diplomasi antar bangsa dengan konsep glocal (globalisasi lokalitas) melalui pembangunan ekonomi kreatif gastronomi pariwisata.

Sudah menjadi fakta dalam sejarahnya kegiatan *Megibung* memiliki fungsi dan makna atau nilai budaya tinggi bagi masyarakat

terutama dalam hal menjaga kebersamaan serta toleransi saling berbagi satu sama lain tanpa sekat kelas sosial kasta dan materi. Namun seiring perkembangan jaman, *Megibung* bagi kalangan orang-orang mampu kini sudah bukanlah merupakan keharusan lagi, karena dengan adanya *catering* orang dengan mudah dapat memesan makanan apapun yang dikehendaki (*prasmanan*). Memang hal seperti ini sangatlah praktis, namun hal seperti ini sangat disayangkan karena bisa mengakibatkan hilangnya tradisi yang sudah diwarisi dari nenek moyang yang semestinya harus terus dijaga bahkan diwariskan kepada generasi penerus agar para generasi penerus semakin memahami arti penting dari kebersamaan dan memiliki rasa untuk saling berbagi satu sama lain. Kekhasan seperti itulah yang harus dilestarikan, dirawat dan direvitalisasi agar dapat memberi nilai tambah lebih bagi masyarakat pendukung budaya tersebut. Jika adat, tradisi, dan budaya *Megibung* bisa terawat baik dan disajikan sebagai ekonomi kreatif pariwisata, berarti akan terjadi kesinambungan adat dan pariwisata secara berkelanjutan.

Dikaitkan dengan program pembangunan ekonomi kreatif di Karangasem, maka melalui tradisi *Megibung* generasi muda dapat belajar magang dalam mengolah berbagai jenis masakan tradisional Bali yang dapat dijadikan bekal untuk modal keahlian dalam bisnis ekonomi kreatif di bidang pariwisata. Dengan belajar berbagai jenis masakan untuk persiapan *Megibung*, pada saat bersamaan sebenarnya secara otomatis generasi muda juga telah ikut melestarikan keberlanjutan dari tradisi budaya *Megibung* itu sendiri, agar tidak punah dalam sejarah Gastronomi Kabupaten Karangasem. Oleh karena itu, pemerintah daerah Karangasem harus bisa merevitalisasi nilai tradisi *Megibung* untuk mendorong pengembangan pariwisata budaya berkelanjutan menuju ekonomi kreatif yang mengutamakan kepuasan wisata gastronomi secara profesional.

Saran kepada setiap warga masyarakat Karangasem khususnya dan Bali pada umumnya sudah seharusnya berusaha bersama-sama dalam menjaga tradisi *Megibung* yang dimiliki, sehingga keberadaannya dapat terus dijaga, dan dapat ditumbuhkembangkan sebagai modal industri kreatif demi keberlanjutannya sepanjang masa. Untuk Pemda Karangasem menjadi tugas memperkenalkan tradisi *Megibung* kepada para wisatawan, melalui promosi secara terencana dan professional oleh semua pihak terkait di kabupaten Karangasem. Hanya melalui promosi tradisi *Megibung* ke dunia pariwisata *Megibung* akan lebih dikenal. Promosi itu menjadi sangat penting, karena jangankan para turis asing, orang yang asal Bali saja tidak semua mengenal yang namanya *Megibung*, bila tidak ada promosi khusus.

Pada tahun 2006 di Karangasem pernah diadakan acara *Megibung* Masal yang diselenggarakan oleh pemerintah guna memecahkan Rekor Muri yang diselenggarakan di Taman Sukasada Ujung Karangasem. Hal seperti ini perlu dilakukan terus-menerus tidak hanya sebatas wilayah Karangasem, tetapi juga diperkenalkan dalam lingkup lebih luas di wilayah Bali, Indonesia, Internasional.

#### **Daftar Pustaka**

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Black, James A. dan Dean J. Champion. 1999. *Metode dan Masalah Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Moleong, Lexy J. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulder, Niels. (1992). "Sinkretisme Agama atau Agama Asia Tenggara?". Basis, Agustus, p. 285.
- Pageh, I Made; Sugiarta, Wayan; Artha, Ketut Sedana. 2013. Analisis Faktor Integratif Nyama Bali-Nyama Selam, Untuk Menyusun Buku Panduan Kerukunan Masyarakat di Era Otonomi Daerah, dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* Vol. 2, No. 2, Oktober 2013 (ISSN: 2303-2898). Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha.

- Pageh, I Made dan Atmadja, Nengah Bawa, (ed.) 2010. *Sejarah dan Kearifan Berbangsa: Bunga Rampai Perspektif Baru Pembelajaran Sejarah*. Larasan: Jogjakarta.
- Pemerintah Kabupaten Karangasem. 2015. *Profil Daerah Kabupaten Karangasem Tahun 2014*. Amlapura: Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Karangasem.
- Ruddy, Braden. 2014. *Hearts, Minds, and Stomachs: Gastrodiplomacy and The Potential of The National Cuisine in Changing Public Perceptions of National Image*. [ed.] Shannon Haugh. *Public Diplomacy Magazine*. Winter 2014, 11, p. 29.
- Rockower, Paul. 2014. *The State of Gastrodiplomacy*. [ed.] Shannon Haugh. *Public Diplomacy Magazine*. Summer 2014, 11, pp. 13-14.
- Sasmoko. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: HITS STIMIK.
- Soft Power. Joseph S. Nye, Jr. No. 80, Autumn 1990, *Foreign Policy*.
- Sudiara, Putu Bagus. 1999. *Tata Boga*. Jakarta: Depdikbud.
- Sugiyono 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supriati. 2012. *Metode Penelitian*. Bandung: Labkat Press UNIKOM.
- Susilo, Edi. 2010. *Dinamika Struktur Sosial Dalam Ekosistem Pesisir*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Suwitha, I Putu Gede. 2011. "Pola Migrasi, Mobilitas Sosial, dan Jaringan Multikultur", dalam *Masyarakat Multikultural di Bali: Tinjauan Sejarah, Migrasi, dan Integrasi*. Larasan: Denpasar.
- Swastha, Basu. 1979. *Asas-Asas Marketing*. Yogyakarta: Liberty Offset.
- C.A. van Peursen. 1988. *Strategi Kebudayaan*. Jakarta: Kanisius
- Wahab, S. 1992. *Manajemen Kepariwisata*. Jakarta: Pramadya Paramita.
- Yoeti, Oka. 1990. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Ztompka. P. 2010. *Sosiologi Perubahan Sosial*. Jakarta: Prenad

### **Studi Internet:**

- Anonim. 2017. *Tradisi Megibung Karangasem, Wajah Keunikan Budaya Tradisional Bali*. (serial online). [akses 2018 Okt. 26]. Available from URL: <https://www.kintamani.id/tradisi-Megibung-karang-ase-m-wajah-keunikan-budaya-tradisional-bali-001789.html>.
- Anonim. 2018. *Tradisi Megibung di Karangasem*. (serial online). [akses 2018 Okt. 27]. Available from URL: <https://www.balitoursclub.net/tradisi-Megibung-di-karangasem/>.
- Basita. 2016. *Megibung, Tradisi Kesetaraan Dalam Makan Bersama di Bali*. (serial online). [akses 2018 Okt. 26]. Available from URL: <http://ulinulin.com/posts/Megibung-tradisi-kesetaraan-dalam-makan-bersama-di-bali>.
- Safira, Maya. 2017. *Begini Tradisi Orang Bali Megibung, Makan Bersama untuk Kekeluargaan*. (serial online). [akses 2018 Okt. 26]. Available from URL: <https://food.detik.com/info-kuliner/d-3457890/begini-tradisi-orang-bali-megibung-makan-bersama-untuk-kekeluargaan>.
- Wikipedia. 2018. *Gunung Agung*. (serial online). [akses 2018 Okt. 27]. Available from URL: [https://id.wikipedia.org/wiki/Gunung\\_Agung](https://id.wikipedia.org/wiki/Gunung_Agung).
- Wikipedia. 2018. *Kabupaten Karangasem*. (serial online). [akses 2018 Okt. 27]. Available from URL: [https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten\\_Karangasem](https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Karangasem)

- Pemerintah Kabupaten Karangasem. 2018. Letak dan Luas Wilayah. (serial online). [akses 2018 Okt. 27]. Available from URL: <http://v2.karangasemkab.go.id/index.php/profil/22/Letak-&-Luas-Wilayah>.
- Pemerintah Kabupaten Karangasem. 2018. Wisata Alam. (serial online). [akses 2018 Okt. 27]. Available from URL: <http://v2.karangasemkab.go.id/index.php/arsip-pariwisata/34/Wisata-Alam>.
- Pemerintah Kabupaten Karangasem. 2018. Tulamben. (serial online). [akses 2018 Okt. 27]. Available from URL: <http://v2.karangasemkab.go.id/index.php/baca-pariwisata/162/TULAMBEN>.
- Pemerintah Kabupaten Karangasem. 2018. Padangbai. (serial online). [akses 2018 Okt. 27]. Available from URL: <http://v2.karangasemkab.go.id/index.php/baca-pariwisata/161/PADANGBAI>.
- Pemerintah Kabupaten Karangasem. 2018. Putung. (serial online). [akses 2018 Okt. 27]. Available from URL: <http://v2.karangasemkab.go.id/index.php/baca-pariwisata/160/PUTUNG>.
- Pemerintah Kabupaten Karangasem. 2018. Jemeluk-Amed. (serial online). [akses 2018 Okt. 27]. Available from URL: <http://v2.karangasemkab.go.id/index.php/baca-pariwisata/159/JEMELUK-AMED>.
- Pemerintah Kabupaten Karangasem. 2018. Jemeluk-Amed. (serial online). [akses 2018 Okt. 27]. Available from URL: <http://v2.karangasemkab.go.id/index.php/baca-pariwisata/158/DESA-TENGANAN>.
- Wikipedia. 2048. Candi Dasa. (serial online). [akses 2018 Okt. 27]. Available from URL: [https://id.wikipedia.org/wiki/Candi\\_Dasa](https://id.wikipedia.org/wiki/Candi_Dasa).

\*) Prof. Dr. Ir. A. Sulistyawati, M.S., M.M., M.Mis., D.Th., Ph.D., D.Ag. memperoleh gelar B.A.E. Bidang Arsitektur di Universitas Udayana (UNUD) pada tahun 1971. Melanjutkan dan menyelesaikan program pencangkakan S1 Bidang Arsitektur atas kerjasama ITS dan UNUD tahun 1980. S2 Bidang Ilmu Lingkungan dan Ekologi Manusia UI tahun 1989. Program S3 Bidang Arsitektur di Oxford Brookes-UK pada tahun 1995. Program S2 Manajemen pada tahun 2000 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Jayakarta, Jakarta. Program S2 (2010) dan S3 (2013) Bidang Agama Kristen pada STTI Yogyakarta. Program S3 Bidang Pariwisata di UNUD tahun 2017. Terakhir menyelesaikan Program S3 Bidang Agama Hindu di IHDN Denpasar tahun 2018. Mendapat anugerah gelar Guru Besar (Profesor) dari Universitas Udayana tahun 2000, menjadi dosen Program Doktor Kajian Budaya (1996-2010). Memiliki 15 karya yang telah dipublikasikan. Sejak 2017 sampai sekarang menjabat sebagai Direktur Politeknik Internasional Bali, Tanah Lot, Tabanan, Bali.



## HIGIENE DAN SANITASI PADA PEDAGANG MAKANAN JAJANAN BALI DI DESTINASI WISATA KULINER PASAR MALAM SINDU, SANUR, BALI

Nelsye Lumanauw

Email: nel\_sye@hotmail.com

POLITEKNIK INTERNASIONAL BALI

### *Abstract*

*Sindu night market as a culinary destination is in good demand by foreign tourists staying in Sanur to enjoy traditional Indonesian foods. Various traditional foods are available in this market, such as Nasi Campur Banyuwangi, Sate-Gule Kambing Madura, including other Balinese food. Traditional Balinese foods have a strong tast, but have not been much sought after by tourists. In-depth research on hygiene and sanitation at Bali food vendors shows a problem and weakness.*

*This research uses a descriptive method through a cross-sectional approach which allows textual data from interviews to be quantified for clear measurements. Subject measurement was performed on the subject variable at the time of examination. This does not mean that all research subjects were observed at the same time, but can be different subject at different times. The subjects of this study are the characteristics of food traders, personal hygiene of food traders, equipment sanitation and serving sanitation.*

*The conclusion of this study showed that generally traditional Balinese street food traders at the Sindu night market understand the importance of taking hygiene and sanitation measures for food safety, seen from the characteristics of food traders, personal hygiene of food traders, equipment sanitation and serving sanitation. However, not all traders apply this when providing services.*

**Keywords:** *Hygiene, Sanitation, Food Handler, Snacks, Culinary Tourism.*

### **Abstrak**

Pasar malam Sindu sebagai destinasi wisata kuliner sangat diminati wisatawan mancanegara yang menginap di Sanur untuk menikmati makanan tradisional Indonesia. Berbagai makanan tradisional tersedia di pasar ini, seperti nasi campur Banyuwangi, sate-gule kambing Madura, termasuk makanan jajanan Bali. Makanan tradisional Bali memiliki cita rasa kuat, namun belum banyak diminati wisatawan.

Penelitian mendalam terhadap higiene sanitasi pada pedagang makanan jajanan Bali menunjukkan suatu kendala dan kelemahan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, melalui pendekatan *cross-sectional*, yang memungkinkan data tekstual hasil wawancara dikuantifikasi untuk pengukuran secara jelas. Pengukuran subyek dilakukan terhadap variabel subyek pada saat pemeriksaan. Hal ini tidak berarti semua subyek penelitian diamati pada waktu yang sama, tetapi bisa lain waktu dengan subyek yang berbeda. Adapun subyek yang menjadi penelitian ini adalah karakteristik pedagang makanan, higiene perorangan pedagang makanan, sanitasi peralatan dan sanitasi penyajian.

Kesimpulan penelitian ini adalah para pedagang makanan jajanan tradisional Bali di pasar malam Sindu, secara umum paham terhadap pentingnya melakukan tindakan higiene dan sanitasi untuk keamanan makanan, dilihat dari karakteristik pedagang makanan, higiene perorangan pedagang makanan, sanitasi peralatan dan sanitasi penyajian. Namun demikian, tidak semua pedagang menerapkan hal tersebut saat memberikan layanan.

**Kata Kunci:** Higiene, Sanitasi, Penjamah Makanan, Makanan Ringan, Wisata Kuliner.

## I Pendahuluan

Industri pariwisata rentan terhadap berbagai isu, salah satunya adalah kesehatan. Wisatawan akan membatalkan kunjungannya apabila terjadi ancaman kesehatan pada destinasi yang akan dikunjungi. Makanan berperan penting dalam menunjang kesehatan.

Salah satu upaya mengantisipasi ancaman kesehatan pada makanan yaitu dengan memperhatikan dan melakukan tindakan higiene sanitasi. Masalah higiene tidak dapat dipisahkan dari masalah sanitasi (Ichwan Prastowo, 2017: 5). Pada saat pengolahan makanan kegiatan sanitasi dan higiene dilaksanakan bersama-sama.

Pengolahan makanan harus memperhatikan kebersihan area, peralatan, higiene perorangan, yang meliputi pengadaan bahan makanan yang berkualitas baik, penerimaan, pencucian, peracikan, pembuatan, pengubahan bentuk, pewadahan, penyimpanan, pengangkutan, hingga

penyajian makanan atau minuman. Setiap proses tersebut berperan penting terhadap kesuksesan untuk menciptakan keamanan makanan.

Keamanan makanan di Indonesia tertuang pada Undang Undang tentang Pangan RI No. 18 Tahun 2012, tentang Keamanan, Mutu & Gizi Pangan yang menyebutkan bahwa “Keamanan Pangan adalah kondisi dan upaya yang diperlukan untuk mencegah Pangan dari kemungkinan cemaran biologis, kimia, dan benda lain yang dapat mengganggu, merugikan, dan membahayakan kesehatan manusia serta tidak bertentangan dengan agama, keyakinan, dan budaya masyarakat sehingga aman untuk dikonsumsi”.

Pasar malam Sindu sebagai destinasi wisata kuliner menjadi tempat favorit bagi wisatawan mancanegara, khususnya yang menginap di Sanur. Pengunjung yang sebagian besar wisatawan mancanegara menjadi keunikan tersendiri bagi pasar ini, di samping kebersihan, kerapian dan keberadaan makanan jajanan dari berbagai daerah di Indonesia. Atas berbagai keunikan tersebut, pasar Sindu telah mendapatkan berbagai penghargaan tingkat nasional dan internasional, seperti: juara pertama sebagai Inovasi Pasar Rakyat dan terbaik dalam pengelolaan pasar kuliner se-Indonesia pada tahun 2017 dan Pasar Terbaik Tingkat Asia tahun 2018, seperti tercantum pada penelitian Lumanauw (2018).

Beragam makanan jajanan dari berbagai daerah di Indonesia terdapat di pasar ini. Makanan jajanan disukai oleh masyarakat, di samping rasanya enak juga memiliki nilai tersendiri karena merupakan salah satu ciri khas dari suatu daerah. Hal ini disampaikan dalam penelitian oleh Setyawanti dan Andayani (2015).

Beragam makanan jajanan tradisional yang dijual di pasar ini, adalah sate gule kambing, nasi campur Banyuwangi, nasi campur Jember, nasi Bali, bakso, soto, jus buah, gorengan, serobotan, tipat cantok, ikan bakar khas Jimbaran. Wisatawan mancanegara berbaur dengan masyarakat

lokal menikmati makan malam di pasar malam Sindu dengan berbagai pilihan menu yang tersedia.

Makanan jajanan Bali memiliki citarasa yang kuat dan unik. Namun keberadaannya belum mampu bersaing dengan makanan jajanan dari daerah lain di Indonesia, menurut penelitian Lumanauw (2018). Penelitian mendalam terhadap hygiene sanitasi pada pedagang makanan jajanan tradisional Bali menunjukkan suatu kendala dan kelemahan.

Pedagang makanan jajanan Bali belum menerapkan tindakan sanitasi dan hygiene yang memadai serta kurangnya kesadaran atas pentingnya keamanan makanan. Hal ini tampak pada pelaksanaan saat melakukan penjualan dan pemberian layanan makanan. Tindakan-tindakan hygiene dan sanitasi yang tidak dilakukan oleh beberapa pedagang, contohnya: tidak mencuci tangan sebelum menjamah makanan, tidak memakai sarung tangan saat mengambil atau mencampur makanan, tidak memakai celemek, tempat cuci piring hanya satu bak tidak ada tempat bilasan.

Evaluasi terhadap hygiene dan sanitasi mencakup pertanyaan-pertanyaan, seperti: apakah penjamah makanan melakukan hygiene perorangan?, apakah sanitasi peralatan dilakukan?, bagaimanakah sanitasi penyajian makanan?. Jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tersebut menggambarkan keadaan hygiene dan sanitasi pedagang makanan jajanan Bali di pasar malam Sindu. Dengan demikian dapat ditetapkan perancangan ulang terhadap tindakan hygiene dan sanitasi tersebut.

Adanya ketidaksesuaian antara tindakan hygiene dan sanitasi yang telah dilakukan dengan kurangnya minat wisatawan mancanegara terhadap makanan tradisional Bali, menunjukkan pentingnya penelitian ini dilakukan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang diangkat dari penelitian ini adalah bagaimana penerapan hygiene dan

sanitasi pada pedagang makanan tradisional di Pasar Malam Sindu, Sanur, Bali?. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan higiene dan sanitasi para pedagang makanan tradisional di Pasar Malam Sindu, Sanur, Bali.

## **II Tinjauan Pustaka**

Tinjauan Pustaka penelitian ini akan membahas tentang pengertian higiene, pengertian sanitasi, penjamah makanan, peralatan, makanan jajanan, dan wisata kuliner.

### **A. Pengertian Higiene**

Higiene merupakan suatu disiplin ilmu yang mempelajari bagaimana hidup sehat dan cara untuk mencapai kondisi higienis (*hygiene condition*) (Bartono, 2008: 69). Hal ini berlaku untuk makanan, peralatan sehari-hari, ruangan, fasilitas, pakaian, tubuh manusia dan sebagainya. Dengan kata lain, higiene juga berarti suatu pencegahan penyakit yang menitikberatkan pada usaha kesehatan perseorangan atau manusia beserta lingkungan tempat orang tersebut berada (Widyati dan Yuliarsih, 2002: 14) Tercapainya kondisi higienis menjadikan hidup nyaman, aman pada waktu makan dan bebas bahaya keracunan makanan.

Tindakan-tindakan yang termasuk higiene (Widyati dan Yuliarsih, 2002: 30)

1. Menjaga kebersihan ruangan beserta perabotnya, alat-alat atau perlengkapan makanan dan minuman. Selain makanan dan minuman, perlengkapan untuk makan dan minum, seperti piring, gelas, sendok dan garpu, juga harus dijaga jangan sampai terkontaminasi.
2. Alat-alat yang rusak atau hilang harus segera diperbaiki dan diganti, seperti piring atau gelas yang pecah, panci yang bocor.

3. Menyediakan fasilitas-fasilitas yang berguna bagi kesehatan: sumber air yang memenuhi syarat kesehatan, pembuangan sampah, dan air limbah.

## **B. Pengertian Sanitasi**

Sanitasi mengarah pada usaha kongkrit dalam mewujudkan kondisi higienis yang diwujudkan dengan pergerakan di lapangan berupa: pembersihan, penataan, sterilisasi, penyemprotan hama (Bartono, 2008: 70). Suatu usaha pencegahan penyakit yang menitikberatkan kegiatan pada usaha kesehatan lingkungan hidup manusia juga menjadi pengertian dari sanitasi (Widyati dan Yuliarsih, 2002: 14).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 942/MENKES/PER/VII/2003 tentang Pedoman Persyaratan Hygiene Sanitasi Makanan Jajanan, mengemukakan hygiene sanitasi adalah upaya untuk mengendalikan faktor risiko terjadinya kontaminasi terhadap makanan, orang, tempat dan peralatannya yang dapat atau mungkin dapat menimbulkan penyakit atau gangguan kesehatan.

Manfaat dan pentingnya sanitasi (Widyati dan Yuliarsih, 2002: 14)

1. Mencegah penyakit menular
2. Mencegah kecelakaan
3. Mencegah timbulnya bau yang tidak sedap
4. Menghindari pencemaran
5. Mengurangi jumlah (persentase) sakit
6. Lingkungan menjadi bersih, sehat dan nyaman.

### **C. Penjamah Makanan**

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 942/MENKES/SK/VII/2003 tentang Pedoman Persyaratan Hygiene Sanitasi Makanan Jajanan, penjamah makanan jajanan adalah orang yang secara langsung atau tidak langsung berhubungan dengan makanan dan peralatannya sejak dari tahap persiapan, pembersihan, pengolahan, pengangkutan sampai dengan penyajian.

Penjamah makanan dalam melakukan kegiatan pelayanan penanganan makanan harus memenuhi persyaratan antara lain:

- a. Tidak menderita penyakit mudah menular, seperti: batuk, pilek, influenza, diare, penyakit perut sejenisnya.
- b. Menutup luka (pada luka terbuka/bisul atau luka lainnya).
- c. Menjaga kebersihan tangan, rambut, kuku dan pakaian.
- d. Memakai celemek dan tutup kepala.
- e. Mencuci tangan setiap kali hendak menangani makanan.
- f. Menjamah makanan harus memakai alat/perengkapan atau dengan alas tangan.
- g. Tidak sambil merokok, menggaruk anggota badan (telinga, hidung, mulut).
- h. Tidak batuk atau bersin di hadapan makanan jajanan yang disajikan dan atau tanpa menutup mulut atau hidung.

### **D. Peralatan**

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 942/MENKES/SK/VII/2003 tentang Pedoman Persyaratan Hygiene Sanitasi Makanan Jajanan, peralatan adalah barang yang digunakan untuk penanganan makanan jajanan harus sesuai dengan peruntukannya dan memenuhi persyaratan higiene dan sanitasi. Menjaga peralatan, bisa dengan cara:

- a. Peralatan yang sudah dipakai dicuci dengan air bersih dan dengan sabun.
- b. Lalu dikeringkan dengan alat pengering atau lap yang bersih.
- c. Kemudian peralatan yang sudah bersih disimpan di tempat yang bebas pencemaran.
- d. Dilarang menggunakan kembali peralatan yang dirancang hanya untuk sekali pakai.

### **E. Makanan Jajanan**

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 942/MENKES/SK/VII/2003 tentang Pedoman Persyaratan Hygiene Sanitasi Makanan Jajanan mengemukakan bahwa makanan jajanan adalah makanan dan minuman yang diolah oleh pengrajin makanan di tempat penjualan dan atau disajikan sebagai makanan siap santap untuk dijual bagi umum selain yang disajikan jasa boga, rumah makan/restoran, dan hotel.

### **F. Wisata Kuliner**

Menurut Simanjuntak dkk (2015: 191), wisata kuliner merupakan perpaduan antara menikmati suatu makanan sambil menikmati suasana jalan-jalan dan bersantai (Simanjuntak et al, 2015: 191).

Wisata kuliner menekankan pada pengalaman gastronomi yang unik dan mengesankan. Bukan suatu hal yang mewah, walaupun sederhana tetapi memberikan kesan lain dari biasanya (Putra, 2017: 138). Gastronomi menekankan pada aktivitas menikmati makanan yang disertai dengan pengalaman dan mempelajari sejarah, budaya dari makanan itu sendiri.

### III Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif, dengan mengumpulkan dan merangkum data untuk mendapatkan gambaran yang jelas, melalui pendekatan *cross-sectional*. Menurut Malhotra (2009: 101), *cross-sectional* adalah pengumpulan data atau informasi yang dilakukan satu waktu tertentu, terhadap subyek terpilih diantara keseluruhan populasi. Setiap subyek penelitian diobservasi satu kali pada satu waktu. Pengukuran subyek dilakukan terhadap variabel subyek pada saat pemeriksaan. Hal ini tidak berarti semua subyek penelitian diamati pada waktu yang sama, tetapi bisa lain waktu dengan subyek yang berbeda.

Lokasi penelitian di Pasar Sindu Jalan Sindu No 5, Sanur, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali 80288. Pemilihan lokasi tersebut sebagai obyek penelitian dengan pertimbangan berikut:

- a. Pasar Sindu, Sanur telah mendapat berbagai penghargaan tingkat nasional maupun internasional.
- b. Pengunjung pasar malam Sindu sebagian besar adalah wisatawan mancanegara yang ingin menikmati makanan tradisional Indonesia.

Jenis data pada penelitian ini adalah primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari para pedagang makanan jajanan Bali di pasar malam Sindu. Data sekunder diperoleh dari pihak lain berupa dokumen, laporan hasil penelitian, artikel dan buku-buku.

Sumber data primer berupa karakteristik pedagang makanan tradisional yang mencakup umur, jenis kelamin, pendidikan, lama bekerja. Data primer juga berupa higiene perorangan, pedagang makanan jajanan, sanitasi peralatan dan sanitasi penyajian makanan. Adapun sumber data sekunder berupa gambaran umum pasar tradisional Sindu.

Instrumen penelitian diperlukan untuk memperoleh data yang berkualitas. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa dokumen, pedoman wawancara dan kamera. Teknik pengumpulan data melalui

observasi, wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Penelitian *cross-sectional* memungkinkan data tekstual hasil wawancara dapat dikuantifikasi untuk pengukuran secara jelas.

#### **IV Hasil dan Pembahasan**

Di pasar malam Sindu terdapat 32 unit pedagang makanan dari berbagai daerah di Indonesia. Namun hanya 6 warung sebagai pedagang makanan jajanan Bali pada penelitian Lumanauw (2018), yaitu warung Gado-Gado, warung Bali, warung Purnama, warung Jaje Bali, warung Luh De Jimbaran dan warung Gosa.

Penelitian terhadap empat (4) warung pedagang makanan jajanan Bali, yaitu warung Gado-Gado (1 orang), warung Jaje Bali (1 orang), warung Luh De Jimbaran (4 orang) dan warung Gosa (2 orang) dilakukan pada tanggal 15 September 2018. Penelitian terhadap warung makanan jajanan Jaje Bali (2 orang) dan warung minuman jus Purnama (3 orang) dilakukan pada hari Senin, tanggal 17 September 2018. Dengan demikian, keenam unit warung tersebut dijaga oleh 13 orang dan menjadi subyek penelitian ini.

##### **A. Karakteristik Pedagang Makanan**

Karakteristik profil pedagang makanan jajanan di pasar malam Sindu ditinjau dari golongan usia, jenis kelamin, lamanya berjualan dan tingkat pendidikan terakhir. Aspek-aspek tersebut digunakan untuk mendukung dalam mengetahui pengaruh tindakan hygiene sanitasi yang dilakukan pedagang.

Karakteristik pedagang makanan jajanan Bali di pasar malam Sindu berdasarkan hasil penelitian disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1**  
**Distribusi Karakteristik Pedagang Makanan**  
**Di Pasar Malam Sindu, Sanur, Bali**

No	Karakteristik	Jumlah	%
1	Golongan usia :		
	a. < 24 tahun	0	0
	b. 24-54 tahun	12	92
	c. ≥ 55 tahun	1	8
2	Jenis kelamin		
	a. Laki-laki	3	24
	b. Perempuan	10	76
3	Lamanya berdagang		
	a. 1-10 tahun	1	8
	b. 11-20 tahun	11	84
	c. > 20 tahun	1	8
4	Tingkat pendidikan		
	a. SMP	1	8
	b. SMA	12	92
	c. Perguruan tinggi	0	0

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat aspek-aspek karakteristik tersebut menunjukkan bahwa:

1. Golongan usia pedagang makanan: tidak ada pedagang makanan yang berusia di bawah 24 tahun, 24-54 tahun berjumlah 12 orang, dan 1 orang yang berusia di atas atau sama dengan 55 tahun, yaitu berumur 60 tahun. Umur mempengaruhi pembentukan sikap dan perilaku seseorang, semakin bertambah umur diharapkan makin banyak pengalaman dan pengetahuan, serta kesadaran melakukan tindakan higiene dan sanitasi.
2. Jenis kelamin digunakan untuk mengetahui perbandingan antara pedagang laki-laki dan perempuan. Berikut hasil penelitian yang berkaitan dengan jenis kelamin pedagang makanan jajanan di pasar malam Sindu: pedagang laki-laki berjumlah 3 orang dan perempuan berjumlah 10 orang. Dominasi pedagang perempuan tersebut menunjukkan bahwa perempuan memiliki kelebihan dalam mengolah

- makanan, dengan demikian melakukan tindakan higiene sanitasi lebih sering dibandingkan laki-laki.
3. Lamanya berdagang sebagian besar telah melakukannya dalam kurun waktu 11-20 tahun. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa, hubungan pengetahuan dan pengalaman kerja bermakna setelah mencapai 1 (satu) tahun atau lebih, seperti dalam penelitian Agustina, dkk (2010). Semakin lama seseorang melakukan pekerjaan akan mempengaruhi ketrampilannya, dalam hal ini terkait higiene dan sanitasi.
  4. Tingkat pendidikan terakhir: SMP berjumlah 1 orang, SMA berjumlah 12 orang, Sebagian besar pendidikan terakhir pedagang makanan jajan di pasar malam Sindu adalah SMA. Pada tingkat pendidikan ini, pedagang makanan memiliki keterbatasan pemahaman terhadap higiene dan sanitasi. Namun, dengan lamanya berdagang yang mempengaruhi pengalaman dan pengetahuan, sehingga tidak sulit untuk memahami tindakan higiene dan sanitasi.

## **B. Higiene Perorangan Pedagang Makanan**

Higiene perorangan dianggap penting karena bisa menghentikan penyebaran bakteri dari pelayan yang membawa makanan sampai makanan yang telah disiapkan. Setiap orang bisa membawa bakteri yang merusak badan yang terdapat pada: kulit-rambut, mulut-tenggorokan-hidung, kuku yang kotor, seragam, dan menjadi sumber terkontaminasinya makanan.

Khususnya penjamah makanan yang bertugas pada pengolahan makanan bisa menjadi sumber kontaminasi, dengan menularkan penyakit sebagai bawannya. Namun sebagai pembawa penyakit atau racun, seringkali penjamah makanan tidak menyadari adanya gejala penyakit di dalam tubuhnya yang bisa mengakibatkan kontaminasi terhadap makanan.

Penelitian Syahrizal (2017) juga mengemukakan bahwa pemeliharaan higiene perorangan diperlukan untuk kenyamanan individu, keamanan, dan kebersihan.

Kesehatan penjamah makanan berperan penting dalam sanitasi makanan. Ketika penjamah makanan terkena penyakit atau keracunan, maka potensi sebagai sumber kontaminasi menjadi meningkat. Oleh karenanya, penjamah yang sakit atau terinfeksi tidak boleh melakukan atau menangani kontak langsung pada makanan atau peralatan yang digunakan dalam pengolahan, persiapan dan penyajian makanan. Kelalaian akan hal ini akan mengakibatkan makanan terkontaminasi dan kemudian menjadi penyakit bagi yang memakannya.

Penjamah makanan harus konsisten menjalankan aturan higiene perorangan, seperti:

1. Mencegah kontaminasi silang dengan melaksanakan tindakan higiene (mencuci tangan, tidak melakukan kontak langsung dengan makanan).
2. Pastikan kebersihan dan sanitasi terhadap peralatan makanan yang digunakan.
3. Jangan menumpuk piring ketika menyajikan makanan kepada tamu.
4. Pastikan tempat makan bersih dan dilap secara regular.

Higiene perorangan pedagang makanan jajanan Bali di pasar malam Sindu berdasarkan hasil penelitian disajikan pada Tabel 2.

**Tabel 2**  
**Distribusi Pedagang Makanan Berdasarkan Higiene Perorangan Di Pasar Malam Sindu, Sanur, Bali**

No	Kategori	Jumlah	%
1	Baik	3	23
2	Tidak Baik	10	76
Total		13	100

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa higiene perorangan menunjukkan:

1. Pedagang makanan dengan higiene perorangan baik berjumlah 3 orang.
2. Pedagang makanan dengan higiene perorangan tidak baik berjumlah 10 orang.

Penjamah makanan yang melakukan higiene perorangan dengan baik, terlihat pada beberapa tindakan berikut:

1. Memakai celemek saat membuat nasi goreng yang dipesan wisatawan asing.
2. Mengambil makanan yang disajikan dengan menggunakan alat penjepit.
3. Mencuci tangan setiap kali akan bersentuhan dengan makanan.
4. Tidak menggaruk anggota badan saat mengolah makanan.
5. Tidak menyentuh makanan secara langsung.

Penjamah makanan yang melakukan higiene perorangan dengan tidak baik, terlihat pada beberapa tindakan berikut:

1. Tidak menggunakan celemek saat melakukan pengolahan makanan, sehingga baju tampak kotor.
2. Tidak menggunakan alat penjepit untuk mengambil makanan, melainkan menggunakan tangan.
3. Merapihkan makanan yang terjatuh dari piring dengan menggunakan tangan.
4. Tidak mencuci tangan sesudah memegang uang.
5. Memegang hidung yang mungkin gatal, saat mempersiapkan makanan yang akan disajikan.

### C. Sanitasi Peralatan

Peralatan yang digunakan untuk menjual makanan adalah salah satu hal yang harus diperhatikan dalam higiene sanitasi makanan, karena peralatan sangat berpengaruh pada kebersihan makanan. Hal ini disampaikan dalam penelitian oleh Setyawanti dan Andayani (2015).

Pencucian dan perawatan terhadap peralatan makanan dimaksudkan untuk mencegah bakteri berkembang biak dan menyebar pada makanan. Bakteri akan mudah berkembang biak bila berada di lingkungan yang kotor.

Kontaminasi makanan dapat terjadi setiap saat, salah satunya dari peralatan makanan yang digunakan tidak memenuhi syarat kesehatan, seperti dalam penelitian Syahrizal (2017). Selanjutnya, diungkapkan bahwa pencucian peralatan sangat penting diketahui secara mendasar, dengan pencucian secara baik akan menghasilkan peralatan yang bersih.

Menghindari pencemaran bakteri terhadap peralatan makan dengan cara melakukan pencucian minimal dalam 2 bak, yaitu:

1. Bak 1 untuk mencuci peralatan dengan larutan deterjen.
2. Bak 2 untuk membilas dengan air bersih.

Hasil pencucian peralatan maksimal diperoleh dengan memakai air hangat.

Adapun pencucian peralatan masak dan peranti saji dilakukan terpisah, tidak digabung karena tingkat kotorannya berbeda. Peralatan masak lebih banyak mengandung kotoran dibandingkan peranti saji. Di samping itu peralatan dapur sebagian besar terbuat dari metal, *stainless steel*, aluminium yang membutuhkan proses pencucian dan perawatan yang khusus. Sedangkan peranti saji dari keramik, gelas yang lebih mudah pecah, kecenderungan tidak memerlukan pencucian yang rumit, melainkan kehati-hatian, sehingga tidak memecahkan barang-barang tersebut.

Sanitasi peralatan yang digunakan pedagang makanan jajanan Bali di pasar malam Sindu, berdasarkan hasil penelitian disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 3**  
**Distribusi Pedagang Makanan Berdasarkan Sanitasi Peralatan**  
**Di Pasar Malam Sindu, Sanur, Bali**

No	Kategori	Jumlah	%
1	Baik	6	46
2	Tidak Baik	7	54
	Total	13	100

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa sanitasi peralatan menunjukkan:

1. Pedagang makanan dengan sanitasi peralatan yang baik berjumlah 6 orang
2. Pedagang makanan dengan sanitasi peralatan yang tidak baik berjumlah 7 orang.

Pedagang makanan yang melakukan sanitasi peralatan dengan baik, terlihat pada beberapa hal berikut:

1. Terdapat 2 bak untuk mencuci peralatan.
2. Peralatan dicuci menggunakan sabun dan dibilas dengan air bersih.
3. Peralatan dikeringkan dengan lap bersih.
4. Tidak menggunakan peralatan kembali, yang dirancang untuk satu kali penggunaan.
5. Peralatan disimpan di tempat khusus yang bersih.

Pedagang makanan yang tidak melakukan sanitasi peralatan dengan baik, terlihat pada beberapa hal berikut:

1. Tempat pencucian peralatan hanya 1 bak dengan air yang sudah tidak jernih.
2. Peralatan makan diletakkan di dekat pencucian dengan tidak rapih, hal ini memungkinkan terjadinya kontaminasi.

3. Peralatan sekali pakai diletakkan berserakan, tidak rapih dan memungkinkan terkontaminasi.
4. Membersihkan peralatan dengan serbet yang tidak bersih dan kumal.

#### **D. Sanitasi Penyajian Makanan**

Bagian terpenting pada proses penyajian adalah mencakup beberapa hal di bawah ini:

1. Makanan jajanan yang disajikan harus dengan tempat/alat perlengkapan yang bersih dan aman bagi kesehatan.
2. Makanan jajanan yang dijajakan harus dalam keadaan terbungkus dan atau tertutup.
3. Pembungkus yang digunakan dan atau tutup makanan jajanan harus dalam keadaan bersih dan tidak mencemari makanan.
4. Pembungkus makanan dilarang ditiup.
5. Makanan jajanan yang diangkut, harus dalam keadaan tertutup atau terbungkus dan dalam wadah yang bersih.
6. Makanan jajanan yang diangkut harus dalam wadah yang terpisah dengan bahan mentah sehingga terlindung dari pencemaran.
7. Makanan jajanan yang siap disajikan dan telah lebih dari 6 (enam) jam apabila masih dalam keadaan baik, harus diolah kembali sebelum disajikan.

Menjajakan makanan dalam keadaan terbuka dapat meningkatkan risiko tercemarnya makanan oleh lingkungan, baik melalui udara, debu, asap kendaraan, bahkan serangga. Makanan yang dijajakan di pinggir jalan akan sangat mudah terpapar debu dan asap kendaraan yang berterbangan. Hal ini diungkapkan dalam penelitian Agustina, dkk (2010).

Sanitasi penyajian makanan jajanan Bali di pasar malam Sindu, berdasarkan hasil penelitian disajikan pada Tabel 4.

**Tabel 4**  
**Distribusi Pedagang Makanan Berdasarkan Sanitasi Penyajian**  
**Di Pasar Malam Sindu, Sanur, Bali**

No	Kategori	Jumlah	%
1	Baik	7	54
2	Tidak Baik	6	46
	Total	13	100

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa sanitasi penyajian menunjukkan:

1. Pedagang makanan dengan sanitasi penyajian makanan yang baik berjumlah 7 orang.
2. Pedagang makanan dengan sanitasi penyajian makanan yang tidak baik berjumlah 6 orang.

Pedagang makanan yang melakukan sanitasi penyajian makanan terlihat pada beberapa hal berikut:

1. Makanan yang disajikan menggunakan peralatan yang bersih.
2. Penyajian makanan panas dilakukan dalam keadaan panas.
3. Tempat saus sambel ditutup.
4. Penyajian makanan dipisahkan berdasarkan jenisnya, misalnya ikan, sayur, daging.
5. Menyajikan makanan dengan peralatan yang bersih.

Pedagang makanan yang tidak melakukan sanitasi penyajian makanan dengan baik terlihat pada beberapa hal berikut:

1. Penyajian makanan jajanan diletakkan di tempat terbuka menggunakan baki tanpa ditutup.
2. Peralatan makanan piring ada yang cacat.
3. Penyimpanan makanan di dalam rak kaca, tidak diberikan penutup sehingga lalat masuk dan hinggap di makanan.
4. Menyentuh langsung makanan yang akan dihidangkan, tidak menggunakan alat.

## **V Simpulan dan Saran**

### **A. Simpulan**

Para pedagang makanan jajanan tradisional Bali di pasar malam Sindu, secara umum paham terhadap pentingnya melakukan tindakan higiene dan sanitasi untuk keamanan makanan. Namun demikian, tidak semua pedagang menerapkan hal tersebut saat memberikan layanan. Berdasarkan observasi langsung, terhadap penerapan higiene dan sanitasi oleh para pedagang makanan jajanan, berikut ini penjelasannya.

1. Tindakan higiene dan sanitasi yang diterapkan oleh beberapa pedagang makanan jajanan tradisional Bali di pasar malam Sindu adalah:
  - a. Memakai celemek saat mengolah makanan.
  - b. Mengambil makanan dengan alat penjepit.
  - c. Mencuci tangan.
  - d. Terdapat 2 bak pencucian dan pembilasan.
  - e. Tidak menggunakan peralatan kembali yang dirancang untuk sekali pakai.
  - f. Penyajian untuk makanan panas tetap dalam keadaan panas.
  - g. Memisahkan makanan ikan, sayur, daging dalam wadah yang berbeda.
  - h. Menyajikan makanan dengan peralatan yang bersih.
2. Tindakan-tindakan higiene dan sanitasi yang tidak diterapkan oleh beberapa pedagang makanan jajanan tradisional Bali di pasar malam Sindu:
  - a. Tidak menggunakan celemek, sehingga baju kotor dan tidak higiene.
  - b. Penyajian makanan jajanan diletakkan di tempat terbuka menggunakan baki tanpa ditutup.

- c. Menyentuh makanan dengan tangan yang tidak dicuci terlebih dahulu.
- d. Tempat pencucian peralatan hanya satu, tidak ada tempat pembilasan.
- e. Makanan jajanan diletakkan di baki tidak ditutup.
- f. Peralatan makanan ada yang cacat, retak.
- g. Makanan di rak tidak ditutup.
- h. Menyentuh makanan secara langsung.

## **B. Saran**

Saran-saran yang penting diperhatikan sebagai alternatif untuk menarik wisatawan asing menikmati makanan jajanan Bali di pasar malam Sindu adalah:

1. Pihak berwenang, memberikan pemahaman, penyuluhan, pelatihan tentang higiene sanitasi kepada pedagang makanan jajanan Bali secara regular, serta melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan higiene dan sanitasi.
2. Pedagang makanan hendaknya melakukan tindakan-tindakan higiene dan sanitasi untuk menarik wisatawan, serta meningkatkan penjualan makanan.

## **Daftar Pustaka**

- Agustina, Febria. Dkk. 2010. Higiene Dan Sanitasi Pada Pedagang Makanan Jajanan Tradisional Di Lingkungan Sekolah Dasar Di Kelurahan Demang Lebar Daun Palembang. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Vol. 1, No. 01 Maret 2010.
- Bartono PH. 2008. *Pengantar Pengolahan Makanan*. Jakarta: PT Perca.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 942/MENKES/SK/VII/2003 Tentang Pedoman Persyaratan Hygiene Sanitasi Makanan Jajanan.
- Lumanauw, Nelsye. 2018. Pengembangan Makanan Tradisional Bali Pada Pasar Malam Sindu, Sanur, Bali. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, Volume 9 No. 1. Bali: Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional.
- Malhotra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*, Jilid 1. Jakarta: PT. Index.

- Prastowo, Ichwan. 2017. *Hotel Hygiene dan Sanitation*. Yogyakarta: Dee Publish.
- Putra, R. Masri Sareb. 2017. *Prosiding International Congress I Dayak Culture*. Banten: AnlMage.
- Setyawanti, Okta dan Sri Wahyu Andayani. 2015. Higiene Dan Sanitasi Jajan Pasar Di Pasar Kotagede Yogyakarta. *Jurnal Keluarga* Vol 1, No 2 September 2015.
- Simanjuntak, Bungaran Antonius, dkk. 2015. *Sejarah Pariwisata*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Syahrizal. 2017. Hygiene Sanitasi Penjamah Makanan Terhadap Kandungan Escherichia Coli Di Peralatan Makanan Pada Warung Makan (*Hygiene sanitation food handlers to the content of Escherichia coli on cutler at food stalls*). *Jurnal AcTion: Aceh Nutrition Journal*, November 2017: 2(2): 132-136.
- Undang Undang tentang Pangan RI No. 18 Tahun 2012, tentang Keamanan, Mutu & Gizi Pangan.
- Widyati, Retno dan Yuliarsih. 2002. *Higiene & Sanitasi Umum dan Perhotelan*. Jakarta: PT Grashindo.



## **IMPLIKASI PASANG-SURUTNYA DUKUNGAN TERHADAP WARISAN BUDAYA DUNIA SUBAK JATILUWIH TABANAN, BALI**

**I Gede Susila**

Email: ochakiswara6@gmail.com

### *Abstract*

*Subak Jatiluwih's choice for World Cultural Heritage must be based on the conservation of nature and culture because of traditional social organization. It means that Subak Jatiluwih's choice for World Cultural Heritage has strong support from various stakeholders, as well as the community, government, and UNESCO. Support for preserving Subak Jatiluwih as World Cultural Heritage must remain strong, as the main objective of the World Cultural Heritage site selection is the preservation of the site itself. But the first support for the preservation of Subak Jatiluwih is very strong and then gradually getting weaker.*

*The purpose of this research is to know and understand as well as explain the implications of the ups and downs of the support of stakeholders towards the preservation of the natural environment and local culture in Subak Jatiluwih as WBD, both in the life of the stakeholders and the management of the Subak area as world cultural heritage.*

*The implementation of this research used qualitative research methods and four theories, namely the theory of human ecology, sociocultural theory, theory of deconstruction, and practical theory. The results showed that the ups and downs of support for WBD Subak Jatiluwih implied important things to be criticized. The implications are: (1) the occurrence of top-down policies in proposing Subak Jatiluwih to be WBD and in its management after becoming WBD; (2) there is a process of internationalization or globalization of Subak Jatiluwih to become more famous throughout the world.*

**Keywords:** *Nature and Culture Conservation, World Cultural Heritage, Subak, Local Ideology, Global Ideology.*

### **Abstrak**

Pilihan Subak Jatiluwih untuk Warisan Budaya Dunia (WBD) harus didasarkan pada konservasi alam dan budaya karena organisasi sosial tradisional. Ini berarti bahwa pilihan Subak Jatiluwih untuk Warisan Budaya Dunia memiliki dukungan kuat dari berbagai pemangku kepentingan, masyarakat, pemerintah dan UNESCO. Dukungan untuk

melestarikan Subak Jatiluwih sebagai Warisan Budaya Dunia harus tetap kuat, karena tujuan utama pemilihan situs Warisan Budaya Dunia adalah pelestarian situs itu sendiri. Namun dukungan pertama untuk pelestarian Subak Jatiluwih sangat kuat dan kemudian secara bertahap menjadi lebih lemah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami serta menjelaskan implikasi dari naik turunnya dukungan dari para pemangku kepentingan terhadap pelestarian lingkungan alam dan budaya lokal di Subak Jatiluwih sebagai Warisan Budaya Dunia (WBD), baik dalam kehidupan para pemangku kepentingan dan dalam pengelolaan kawasan subak sebagai warisan budaya dunia.

Dalam pelaksanaan penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif dan empat teori, yaitu teori ekologi manusia, teori sosiokultural, teori dekonstruksi, dan teori praktis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa naik turunnya dukungan untuk WBD Subak Jatiluwih menyiratkan hal-hal penting untuk dikritik. Implikasinya adalah: (1) terjadinya kebijakan top down dalam mengusulkan Subak Jatiluwih menjadi WBD dan dalam manajemennya setelah menjadi WBD; (2) ada proses internasionalisasi Subak Jatiluwih untuk menjadi lebih terkenal di seluruh dunia.

**Kata Kunci:** Konservasi Alam dan Budaya, Warisan Budaya Dunia, Subak, Ideologi Lokal, Ideologi Global.

## **Latar Belakang**

Pilihan Subak Jatiluwih untuk Warisan Budaya Dunia (WBD) pastinya berdasarkan pada intensi pelestarian alam dan budaya karena adanya organisasi sosial tradisional. Artinya, pilihan Subak Jatiluwih untuk WBD mendapat dukungan kuat dari berbagai pemangku kepentingan, serta masyarakat, pemerintah dan UNESCO. Dukungan untuk melestarikan Subak Jatiluwih sebagai WBD harus tetap kuat, karena tujuan utama pilihan situs WBD adalah pelestarian situs itu sendiri. Namun ternyata terbukti pertama bahwa dukungan untuk pelestarian Subak Jatiluwih sangat kuat dan kemudian berangsur-angsur menjadi lebih lemah. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan memahami sekaligus menjelaskan implikasi pasang-surutnya dukungan para pihak terkait terhadap pelestarian lingkungan alam dan budaya lokal di kawasan Subak

Jatiluwih sebagai WBD, baik dalam kehidupan para pihak terkait maupun dalam pengelolaan kawasan subak tersebut sebagai warisan budaya dunia.

### **Metodelogi Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan mengikuti prosedur penelitian ilmu sosial, yaitu: pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan studi pustaka. Data yang terkumpul dianalisis, diverifikasi (*display data*) dan disimpulkan dalam narasi, *table*, foto, bagan dalam perspektif *cultural studies*. Teori yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu teori ekologi manusia, teori sosiokultural, teori dekonstruksi, dan teori praktis.

### **Pembahasan**

Kabupaten Tabanan dikenal sebagai “lumbung” berasnya Bali. Luas lahan pertanian dengan sistem subaknya yang terkenal ke seluruh dunia, menyebabkan Kabupaten Tabanan dalam hal ini kawasan Subak Jatiluwih mendapat perhatian dari masyarakat dunia. Konsep Hindu tentang *Tri Hita Karana* menjadi referensi penting akan adanya pengentalan Budaya Hindu di Bali. Bahkan, dari sudut pandang warisan budaya, daerah Tabanan yang kental dengan organisasi subaknya sebenarnya diperkaya dengan pemahaman ajaran Agama Hindu sebagaimana dapat dilihat dalam tradisi kehidupan masyarakat sebagaimana tercermin dalam sistem subak.

#### **1. Pengertian tentang Implikasi**

Implikasi dapat diartikan sebagai keterlibatan atau keadaan terlibat; yang termasuk atau tersimpul; yang disugestikan, tetapi tidak dinyatakan. Berimplikasi berarti mempunyai hubungan implikasi;

mempunyai hubungan keterlibatan. Dalam pengertian umum, implikasi berarti sesuatu yang terlibat dalam suatu masalah.

Dalam kaitan dengan keberadaan kawasan subak Jatiluwih yang sudah diakui sebagai salah satu Warisan Budaya Dunia (WBD) yang dikenal sebagai *World Cultural Heritage*) tampaknya diperlukan sebuah komitmen bersama antara pemerintah, pengusaha di kawasan wisata, dan masyarakat Jatiluwih sendiri secara bersinergi.

Dalam kaitan ini sangat penting untuk dipahami bagaimana bentuk pengakuan pada penanda-penanda identitas budaya yang melekat pada kehidupan masyarakat di Jatiluwih yang memiliki posisi tawar, sehingga badan dunia seperti UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) memberikan pengakuan pada eksistensi atau keberadaan WBD di Jatiluwih. Branding yang berkaitan dengan subak misalnya adanya nilai-nilai atau makna yang terkandung dalam sistem subak sebagai bentuk organisasi pengairan pada lahan sawah yang disebut dengan konsep *Tri Hita Karana* yang sudah menjadi konsep yang mendunia ketika berbicara tentang pembangunan pertanian yang berkelanjutan yaitu adanya relasi yang harmonis antara manusia dengan Tuhan (*parahyangan*), manusia dengan manusia (*pawongan*) dan relasi antara manusia dengan lingkungannya (*palemahan*).

## **2. Kebijakan Dari Atas ("Top Down Policy")**

Salah satu bentuk keinginan daerah mendapat penghargaan dari pemerintah pusat atau dari badan internasional yaitu dengan mengajukan usulan agar wilayah yang dijadikan kawasan wisata dapat mempertahankan karakter daerahnya yang berbasis pertanian. Benturan kepentingan ini tentu akhirnya bermuara pada berbagai konflik kepentingan tidak hanya yang bersifat vertikal, tetapi juga horisontal di kalangan masyarakat lokal di Jatiluwih. Untuk itu, menjadi beralasan

apabila badan dunia yang membawahi masalah perlindungan pada ekosistem lingkungan yang berkelanjutan memiliki program pemeliharaan yang disebut dengan warisan budaya dunia. Program perlindungan inilah yang dipromosikan terutama di kalangan kawasan wisata yang diterngarai akan merubah paradigma masyarakat yang dahulunya bergerak di bidang pertanian akan bergeser ke aktifitas yang berkaitan dengan peningkatan kawasan wisata.

Kesepakatan untuk mengajukan usulan menjadi anggota WBD tidak seharusnya berdasarkan kebijakan yang berasal dari atas (*top down policy*), melainkan semestinya diusulkan dari bawah ke atas (*bottom up policy*). Kesadaran untuk pengajuan itu memang berasal dari bawah dengan memenuhi kriteria yang diperlukan dan apabila sudah memenuhi persyaratan kemudian diajukan ke UNESCO. Kebijakan politik dari pemerintah daerah akan memudahkan realisasi menjadi anggota WBD, yang hendaknya melihat kesiapan pada sistem kelembagaan dan tata kelola, apabila sudah disetujui menjadi anggota pusaka.

Menurut Nika Naya seorang mantan Kepala Dinas Kebudayaan Propinsi Bali yang sudah pensiun pada tahun 2008, menyebutkan bahwa usulan WBD Jatiluwih kalau dilihat sejarah pengusulannya berasal dari keluarnya instruksi Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi cq Kepurbakalaan di Jakarta kepada pemerintah Provinsi Bali yang sudah dimulai sejak tahun 2001. Berdasarkan informasi dan dokumen yang ada, hal itu ditindaklanjuti dengan rapat yang diadakan pada tanggal 28 Juli 2002. Rapat itu dihadiri oleh Kepala Desa Jatiluwih, I Made Sumerjaya, sekretaris desa, para Kelihan Dinas, dan anggota BPD Jatiluwih. Saat itu diputuskan bahwa peserta rapat yang menghadiri rapat itu menyetujui agar Subak Jatiluwih diusulkan menjadi WBD.

Hasil rapat itu kemudian ditindaklanjuti dengan diadakannya lagi rapat pada tanggal 23 September 2002. Rapat itu dihadiri perwakilan

berbagai instansi di Kabupaten Tabanan. Hasil rapat itu memberikan keputusan bahwa: Pertama, usulan agar dibuat Surat Keputusan Bupati Tabanan berkenaan dengan penunjukkan Subak Jatiluwih agar dimasukkan sebagai usulan WBD; Kedua, agar dibuat Surat Keputusan Bupati Tabanan tentang Penunjukan Penyusun *Master Plan* Subak Jatiluwih.

### 3. Dilema Kebijakan ”*Top Down Policy*”

Dari penjelasan sebelumnya dapat dipahami bahwa, kebijakan untuk mengangkat kawasan subak Jatiluwih sebagai WBD, tampaknya bersifat *Top Down Policy*. Ini artinya kebijakan yang bersifat dari atas menghadapi dilema ketika diimplementasikannya kebijakan itu di lapangan. Ini disebabkan konsep yang dikemukakan oleh UNESCO bahwa sebuah kawasan WBD itu hendaknya melalui proses yang berasal dari bawah *bottom up*, adanya keinginan dan komitmen kuat dari warga masyarakatnya termasuk pengusaha yang memiliki kegiatan kawasan itu dan didukung secara kuat oleh pemerintah daerahnya. Perlu ada kesamaan pemahaman tentang sebuah kawasan menjadi WBD. Dalam konteks ini konsep warisan atau *heritage* dimaknai sebagai:

*Heritage is the full range of our inherited traditions, monuments, objects, and culture. Most important, it is the range of contemporary activities, meanings, and behaviors that we draw from them.* (Lihat: <https://www.umass.edu/chs/about/whatisheritage.html>).

Dengan demikian konsep warisan itu termasuk masalah perawatan, penggalan dari koleksi yang ada dan termasuk tinggalan-tinggalan yang ada di sekitar kawasan subak di Jatiluwih. Ini termasuk keduanya yaitu budaya materi (*tangible culture*) dan tak benda (*intangible culture*).

Ciri alam yang terdiri dari formasi fisik dan biologi atau kelompok dari formasi tersebut, yang memiliki nilai-nilai keunggulan sejagat dari

sudut pandang estetika dan pengetahuan. Ini dimaksudkan bahwa kawasan subak Jatiluwih terkandung makna bahwa kawasan itu memiliki nilai-nilai adiluhung yang bersifat sejagat (*outstanding universal value*) ada pemahaman tentang adanya kehidupan harmonis yang berlandaskan ajaran *Tri Hita Karana* yang dapat disumbangkan konsep pemahaman ini kepada dunia atau kawasan lainnya dalam konteks pemeliharaan alam lingkungan yang mulai mendapat ancaman dari modernisasi dan globalisasi.

Terdapat tiga fokus permasalahan yang perlu digali yaitu: Pertama, identifikasi kekayaan budaya yang mencakup situs kesejarahan dan arkeologi dengan memusatkan perhatian pada peranan lembaga tradisional dan modern yang memiliki landasan peraturan yang resmi seperti Peraturan Daerah (PERDA), kualitas sumber daya manusia, dukungan masyarakat dan fasilitas yang memadai. Tahapan ini dianalisis berkaitan dengan konsep warisan alam dan budaya, kelembagaannya, orientasi nilai, filosofi yang mendasarinya, kebudayaan tradisional dan keberagamannya dan makna warisan budaya dalam konteks budaya fisik dan non-fisik, dan lanskap budaya masyarakatnya. Yang kedua, konservasi atau perlindungan kawasan subak Jatiluwih yang mencakup aksi komprehensif masyarakat, yang didasari pada studi teknologi dan terapan untuk mempertahankan kawasan warisan budaya Jatiluwih itu secara sistematis dan komprehensif. Ketiga, komodifikasi yang mencakup pengelolaan WBD Jatiluwih yang bersinergi dengan lembaga-lembaga lokal di masyarakat di Jatiluwih seperti dengan masyarakat adat atau desa pekraman, multi-SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah), masyarakat dan pemerintah pusat (Kementerian Pertanian, Kementerian Pekerjaan Umum, Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata), lembaga internasional seperti UNESCO. Dengan hal ini dimaksudkan untuk mengkomodifikasikan agar dapat memberikan kontribusi tidak hanya di tingkat lokal di masyarakat Jatiluwih tetapi juga bagi bangsa dan masyarakat internasional.

Permasalahan inilah yang sebenarnya merupakan dilema ketika kebijakan yang berasal dari atas diarahkan untuk diaplikasikan di masyarakat Jatiluwih. Tampak proses pengusulan itu sebaiknya dari tingkatan paling bawah dari masyarakat. Untuk itu perlu kajian-kajian yang dilakukan yang dikawal oleh kelompok ahli kebudayaan yang hendaknya dimiliki oleh setiap pemerintah daerah. Ini dimaksudkan, jika kelompok ahli kebudayaan sudah dibentuk yang berada di bawah pengawasan bupati setempat maka kajian-kajian tentang berbagai potensi termasuk tata kelola WBD itu akan dapat dilakukan secara berkelanjutan dan terarah.

#### **4. Minimnya Kebijakan "Bottom Up"**

Berdasarkan hasil rapat, maka pada akhirnya dibuatlah Penerbitan Surat Keputusan Bupati Tabanan, Nomor: 590 Tahun 2002 pada tanggal 23 September 2002, yang isinya tentang Penunjukan Subak Jatiluwih untuk dimasukkan sebagai usulan WBD. Dengan dikeluarkannya Surat Keputusan ini dimaksudkan agar memperoleh dukungan pemerintah dan masyarakat internasional. Adapun Surat Keputusan yang berikutnya adalah dengan Penerbitan SK Bupati Tabanan Nomor: 623, Tahun 2002 pada tanggal 7 Oktober 2002 tentang Penunjukan Penyusun *Master Plan* Subak Jatiluwih. Dengan berdasarkan payung hukum atau regulasi inilah dikawal tentang bagaimana usulan itu diajukan ke UNESCO.

Selanjutnya rapat sosialisasi diselenggarakan pada tanggal 27 Nopember 2002 berkaitan dengan zona Subak Jatiluwih untuk diusulkan menjadi WBD, kemudian pimpinan pemerintah propinsi dalam hal ini Gubernur Bali mengantisipasi dan mencoba memfasilitasi perkembangan yang terjadi di daerah Tabanan berkaitan dengan keinginan untuk mengajukan usulan untuk Jatiluwih sebagai WBD. Untuk itu, tim kepanitiaan yang dipimpin oleh I Gde Parimartha mengadakan rapat di

Kantor Gubernur Bali pada tanggal 17 Januari 2003 untuk membahas usulan yang diajukan pemerintah kabupaten Tabanan yang ditingkatkan usulan itu ke tingkat pemerintah Propinsi Bali, pada tahun 2003.

Muncul beberapa persoalan sekitar kehadiran surat keputusan gubernur tersebut diantara pertanyaan yang muncul adalah sekitar keberadaan Peraturan Gubernur Bali Nomor: 32 Tahun 2010 tentang Dewan Pengelola Warisan Budaya Bali, kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh personel yang ditetapkan dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 32 Tahun 2010 berkaitan dengan Dewan Pengelola Warisan Budaya Bali, dan kegiatan yang dilakukan oleh personel yang ditetapkan dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 1110/ 03-H/HK/20011 tentang Pembentukan dan Susunan Keanggotaan Dewan Pengelola Warisan Budaya Bali.

Setelah tahun 2002 tidak ditemukan adanya dokumen tentang kegiatan-kegiatan yang terkait dengan usulan Jatiluwih sebagai WBD yang sampai berlanjut hingga tahun 2011. Oleh karena itu, dikeluarkanlah Surat Keputusan Gubernur tentang pembentukan Dewan Pengelola Warisan Budaya Dunia Bali pada tahun 2011. Surat Keputusan yang bernomor Nomor 32 Tahun 2010 Dewan Pengelola Warisan Budaya Bali tampak belum ada atau diaplikasi dan personalia yang tertera di sana juga tidak banyak memunculkan aktifitasnya yang ditengarai dapat menjadi penyebab terjadinya pasang surut dukungan pada kawasan Subak Jatiluwih sebagai WBD.

Perkembangan terjadi pada tahun 2011, dimana terdapat penerbitan Keputusan Gubernur Bali Nomor: 1110/03-H/HK/20011 pada tanggal 28 Juli 2011 tentang Pembentukan dan Susunan Keanggotaan Dewan Pengelola Warisan Budaya Bali. Kemudian pada tanggal 29 September 2011 diikuti dengan telah terbitnya Peraturan Bupati Tabanan Nomor 35 Tahun 2011 tentang Dewan Pengelola Warisan Budaya Tabanan.

Adanya ketidakjelasan kegiatan dalam kaitan dengan komitmen yang tegas, justru menimbulkan beberapa riak-riak di kalangan masyarakat. Misalnya adanya kegiatan pembolduseran pada kawasan WBD Jatiluwih yang ditengarai dapat menjadi indikator atau pertanda akan surutnya dukungan terhadap WBD Jatiluwih. Berkaitan dengan masalah pasang surut ini, tampaknya kemudian dikeluarkan Surat Edaran Bupati Tabanan tentang Pengendalian Pembangunan pada kawasan WBD Jatiluwih. Namun demikian, di lapangan pelaksanaan pembolduseran tanah-tanah di kawasan tampak masih berlanjut dilakukan.

Akhirnya diterbitkanlah Keputusan Gubernur Bali Nomor: 11/HK/ 2014 tentang Forum Kordinasi Pengelolaan Warisan Budaya Dunia Lansekap Budaya Provinsi Bali, namun masih belum jelas pula tentang kegiatan yang dilakukan oleh masing-masing personel pada forum itu dalam menjalankan tugasnya masing-masing yang sudah ditetapkan dalam keputusan Gubernur Bali.

## **5. Warisan Budaya Dunia dan Internasionalisasi**

Sebagaimana sudah diuraikan sebelumnya bahwa di samping dinamika yang terjadi di dalam negeri Indonesia atau Asia Tenggara pada umumnya, tampak dinamika di luar Asia Tenggara berpengaruh pada dinamika dalam negeri. Hal ini dapat dilihat pada Negara Rusia yang telah mengubah kebijakannya di Bosnia dan Yugoslavia pada akhir tahun 1980-an dan pada awal tahun 1990-an.

Berkaitan dengan pengedepanan aspek warisan budaya ini, maka tiap wilayah baik kabupaten dan kota di Indonesia, tidak menghindari adanya persaingan dalam memperoleh pengakuan dari UNESCO. Tidak hanya di Indonesia persoalan ini menguat, tetapi juga di negara-negara di kawasan Asia Tenggara. Kota budaya internasional misalnya tercakup Kyoto Jepang, Hoi Anh Ancient Town Vietnam, Malaka, dan Georgetown

Malaysia, serta Macau Cina. Ke empat kota tersebut telah ditetapkan sebagai *World Heritage City* oleh Unesco.

Menurut Yamashita (2013), UNESCO memberikan persyaratan bahwa sejak tahun 2001 berkaitan dengan WBD yang diajukan itu hendaknya mencakup nilai unggul sejagat (*universal outstanding value*) dalam kaitannya baik dengan budaya fisik dan non fisik. Dalam kaitannya dengan warisan budaya itu, tidak hanya mencakup musik tradisional, sastra, seni, tetapi juga kebudayaan materi sebagaimana dapat dilihat pada peninggalan arkeologi dan sejarah, termasuk dalam kaitan ini berkaitan dengan tinggalan subak yang ada di Jatiluwih. Kekayaan tradisi budaya di Bali menyebabkan beberapa upaya untuk menjadikan permasalahan budaya dan seni maupun lingkungan sebagai sebuah WBD.

## **6. Peran Pemerintah dalam Kaitannya dengan Pasang Surutnya Dukungan**

Dalam kaitannya dengan masalah pengusulan kawasan Jatiluwih ini dapat dikelompokkan adanya dua kelompok yang tampaknya saling kontroversial. Di satu pihak, terdapat pihak masyarakat lokal dan di pihak lainnya, terdapat pihak pemerintah daerah. Dukungan masing-masing pihak ini terlihat dari perannya dalam proses pengusulan Subak Jatiluwih sebagai WBD. Berikut dibahas peran pemerintah yang dianggap berperan penting terhadap terjadinya pasang surut dukungan kawasan Jatiluwih sebagai WBD itu.

Sejak semula pemerintah daerah, dalam hal ini Pemerintah Provinsi Bali sudah memberikan kontribusinya dalam proses pengusulan Subak Jatiluwih untuk dijadikan WBD. Hal ini dapat ditelusuri dengan dikeluarkannya Keputusan Gubernur Bali Nomor: 1110/03-H/HK/2011 tentang Pembentukan dan Susunan Keanggotaan Dewan Pengelola Warisan Budaya Bali. Keputusan Gubernur Bali ini terlihat sangat

signifikan. Dalam kaitan ini, karena di dalamnya terdapat pernyataan yang menunjukkan hubungan Keputusan Gubernur Bali ini dengan pengusulan warisan budaya Bali menjadi WBD. Pengusulan Subak Jatiluwih sebagai warisan budaya Bali yang sedang diusulkan untuk dijadikan WBD terjadi pada tahun 2011. Dalam kaitan ini kontribusi Pemerintah Provinsi Bali sangat signifikan dalam konteks pemajuan usulan itu. Hal ini didasari atas pernyataan-pernyataan yang disampaikan berkenaan dengan unsur-unsur dan tugas-tugas Dewan Pengelola Warisan Budaya Bali.

### **Kesimpulan**

Pasang surutnya dukungan terhadap WBD Subak Jatiluwih mengimplikasikan hal-hal yang penting untuk dikritisi. Implikasinya itu adalah: (1) terjadinya kebijakan yang bersifat "*top down*" dalam pengusulan Subak Jatiluwih untuk dijadikan WBD serta dalam pengelolaannya setelah menjadi WBD; (2) terjadi proses penginternasionalisan Subak Jatiluwih hingga semakin terkenal di seluruh dunia.

### **Temuan**

Temuan penelitian ini dapat dipilah menjadi dua macam. Pertama, bahwa peraturan yang sudah dinyatakan berlaku seperti Keputusan Gubernur, Keputusan Bupati, Peraturan Daerah tidak selalu terimplemtasi sebagaimana mestinya. Kedua, superstruktur ideologi tidak selalu menjadi pedoman yang menentukan struktur sosial dan infrastruktur sebagaimana diasumsikan dalam teori sosiokultural menurut Sanderson.

### **Daftar Pustaka**

- Hadi Sudharto P. 2000. *Manusia dan Lingkungan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan Prasetya. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Penerbit universitas Indonesia.
- Lubis Akhyar Yusuf. 2006. *Dekonstruksi Epistimologi Modern dari Posmodernisme Teori Kritis Poskolonialisme Hingga Kultural Studies*. Jakarta: Pustaka Indonesia Satu.
- Kaler, I Gusti Ketut. 1985. *Tinjauan Sosial Budaya*. Bahan ceramah di depan para anggota Himpunan Ahli Teknik Hidraulik Indonesia Cabang Bali, tanggal 16 September 1985 di Denpasar.
- Suriasumantri, Jujun S. 1984. *Filsafat Ilmu Pengetahuan*. Jakarta: Penerbit Sinar Harapan
- Takwin, Bagus. 2003. *Akar-Akar Ideologi: Pengantar Kajian Konsep Ideologi dari Plato Hingga Bourdieu*. Yogyakarta: Jalasutra
- Yamashita, Shinji. 2014. "The Balinese Subak as World Cultural Heritage", dalam *Jurnal Kajian Bali* Vol. 3. Nomor: 2, 2013.

### **Sumber Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah**

- Keputusan Gubernur Bali No.1110/03-H/HK/2011 Tentang Pembentukan dan Susunan Keanggotaan Dewan Pengelola Warisan Budaya Bali.
- Peraturan Bupati Tabanan No. 9 Tahun 2005 Tentang RDTR. Kawasan Pelestarian Alam dan Budaya Jatiluwih.
- Peraturan Bupati Tabanan No. 27 Tahun 2011 Tentang Penetapan Sawah Berkelanjutan Sebagai Sawah Abadi Pada Subak Di Kecamatan Penebel, Kabupaten Tabanan.
- Surat Edaran Bupati Tabanan No. 050/0221/Bappeda Tentang Pengendalian Pembangunan Pada Kawasan WBD Jatiluwih.
- Surat Undangan Hubert Gijzen, Director and Representative UNESCO Office Jakarta kepada Bupati Tabanan, tanggal 13 Juni 2012 tentang "Invitation to Lunch reception and Press Conference at the Jatiluwih Rice Terrace, Bali, 25 Juni 2012".



## **PERSEPSI WISATAWAN EROPA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RESEPSIONIS DI DESA MUNDUK, BULELENG, BALI**

**Made Handijaya Dewantara**

Email: made.handijaya@pmbs.ac.id

UNIVERSITAS PRASETIYA MULYA

### ***Abstract***

*This study aims to find out how European tourists generally perceive the quality of reception services in Munduk Village, Buleleng, Bali and to find out how European tourists perceive the quality of service that people provide in various types of hotel accommodations that are located in Munduk. This research is kind of quantitative-qualitative type, using four data collection techniques, namely interviews, questionnaires, document studies, and observations. Through descriptive analysis, five conclusions were obtained, among others: (1) guests' perceptions of service in tourist accommodation in Munduk are still in poor condition; (2) reliability and tangible aspects become the most highlighted aspects in the five indicators of the quality of reception services in Munduk; (3) Most customer complaints are caused by weak hospitality management processes carried out by accommodation owners, so that receptionists need to be given further training; (4) Accommodation owners and accommodation managers should develop a working mechanism with a job description and SOP (standard operational procedure); and (5) accommodation owners should collaborate with tourism stakeholders in Munduk, both the government, travel agents (offline and online), tourists, to academics.*

**Keywords:** *Perception, Tourists, Europe, Receptionist, Munduk*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi wisatawan Eropa terhadap kualitas pelayanan resepsionis di Desa Munduk, Buleleng, Bali, pada umumnya, serta untuk mengetahui bagaimana persepsi wisatawan asal Eropa terhadap kualitas layanan yang masyarakat berikan di berbagai jenis akomodasi perhotelan, yang berada di Desa Munduk, pada khususnya. Penelitian ini berjenis kuantitatif-kualitatif, dengan menggunakan empat teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, kuesioner, studi dokumen, dan observasi. Melalui analisis deskriptif, diperoleh lima poin kesimpulan antara lain : (1) persepsi tamu tentang

pelayanan di akomodasi wisata yang terdapat di Munduk masih berada pada kondisi yang kurang baik.; (2) aspek *reliability* dan *tangible* menjadi aspek yang paling menjadi sorotan dalam lima indikator kualitas pelayanan resepsionis di Munduk.; (3) Sebagian besar keluhan pelanggan disebabkan oleh lemahnya proses manajemen *hospitality* yang dilakukan pemilik akomodasi, sehingga resepsionis perlu untuk diberikan pelatihan lebih lanjut.; (4) Pemilik akomodasi dan pengelola akomodasi hendaknya menyusun mekanisme kerja berikut dengan deskripsi kerja (*job description*) serta SOP (*standard operational procedure*); serta (5) pemilik akomodasi seharusnya berkolaborasi dengan para *stakeholder* pariwisata di Munduk, baik pemerintah, agen perjalanan (*offline* dan *online*), para wisatawan, hingga akademisi.

**Kata Kunci:** Persepsi, Wisatawan, Eropa, Resepsionis, Munduk

## 1. Pendahuluan

Kemajuan industri pariwisata di Indonesia dan Bali semakin pesat dari tahun ke tahun. Industri pariwisata telah menjadi sektor ekonomi unggulan (*leading sector of economy*) yang posisinya setara dengan komoditas lain, seperti tambang, manufaktur, dan kelapa sawit. Fakta-fakta menunjukkan betapa pentingnya posisi Bali sebagai destinasi wisatawan mancanegara ke Indonesia. Berdasarkan data 10 besar pasar utama pariwisata Bali tahun 2012 tercatat di antaranya 2 negara Eropa, yakni Perancis dan Inggris.

Namun, fakta di lapangan menunjukkan adanya ketimpangan. Kunjungan wisatawan asing yang berkunjung ke Bali, ternyata sebagian besar masih menasar daerah Bali Selatan terlihat data statistik oleh Diparda Bali tahun 2015 bahwa turis sebagian besar mengunjungi Badung yakni 43% dan Denpasar 14%, sedangkan daerah lainnya di bawah 10%. Pilihan wisatawan terhadap Bali Selatan ini tentunya tidak terlepas dari menimbang dari kualitas pelayanan dan akomodasi di destinasi tersebut. Tidak bisa dipungkiri, lengkapnya fasilitas dan infrastruktur pariwisata menjadi daya dukung dalam referensi wisatawan untuk memilih destinasinya, sedangkan pengembangan kepariwisataan oleh pemerintah

daerah hanya berfokus kepada Bali Selatan, sehingga ada banyak destinasi lain yang sebenarnya berpotensi namun belum digarap secara lebih optimal.

Pariwisata berbasis kerakyatan sering dipandang sebagai tonggak kesuksesan pariwisata yang berkelanjutan. Keterlibatan masyarakat lokal terbukti mampu menyelaraskan sinergitas dampak sosial, ekonomi dan lingkungan, antara kondisi terdahulu dan masa yang akan datang. Desa Munduk berlokasi di Bali Utara dan juga ikut mengusung konsep pariwisata berbasis kerakyatan.

Hingga saat ini, kunjungan wisatawan ke Desa Munduk sebagian besar didominasi oleh wisatawan asal Eropa. Tendensi asal wisatawan ini diperkirakan disebabkan oleh adanya pergeseran karakteristik wisatawan yang semakin jenuh dengan euforia dan hiruk-pikuknya Bali Selatan yang padat dengan turis. Namun, sangat disayangkan Desa Munduk masih belum mampu sejajar dan menjadi magnet untuk menarik wisatawan. Ada beberapa hal berkaitan dengan kualitas pelayanan yang dirasa masih kurang sesuai dengan harapan wisatawan Eropa, sehingga masih menjadi pertimbangan bagi turis untuk berkunjung. Oleh karena itu, sangat diperlukan sebuah studi untuk menggali persepsi wisatawan asal Eropa terhadap layanan resepsionis di akomodasi wisata di Desa Munduk, sehingga dapat diketahui dan dianalisis lebih mendalam letak kekurangan serta elemen yang perlu ditingkatkan sebagai upaya dalam meningkatkan kunjungan wisatawan Eropa ke Desa Munduk.

Resepsionis dipandang menjadi objek penelitian yang cukup penting mengingat posisi ini adalah posisi yang cukup krusial di dalam bisnis akomodasi perhotelan. Di Desa Munduk yang notabene industri akomodasi masih didominasi oleh biaya pribadi, seringkali dikelola secara non profesional, resepsionisnya berasal dari masyarakat sekitar yang tidak memiliki pengetahuan dibidang resepsionis. Hal ini berimplikasi kepada

rendahnya mutu layanan yang diperoleh wisatawan. Ibarat sebuah negara, resepsionis merupakan duta utama dari sebuah hotel, karena turis yang datang menginap akan bertemu resepsionis di awal kedatangannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut: bagaimana persepsi wisatawan Eropa terhadap kualitas pelayanan resepsionis di akomodasi perhotelan di Desa Munduk, Buleleng, Bali? Secara umum penelitian ini bertujuan untuk bagaimana persepsi wisatawan Eropa terhadap kualitas pelayanan resepsionis di Desa Munduk, Buleleng, Bali. Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi wisatawan asal Eropa terhadap kualitas layanan yang masyarakat berikan di berbagai jenis akomodasi perhotelan, yang berada di Desa Munduk.

## **2. Tinjauan Pustaka**

Penelitian ini menggunakan tiga buah penelitian mengenai pelayanan resepsionis sebagai rujukan. Penelitian pertama ditulis oleh Saputro (2014), yang meneliti mengenai aktivitas resepsionis dalam menangani tamu personal di Ameera Boutique Hotel Yogyakarta. Penelitian ini berjenis deskriptif kualitatif dengan mengambil lokasi hanya pada satu buah hotel bisnis di daerah Yogyakarta. Ruang lingkup penelitian dibatasi hanya kepada aktivitas layanan yang dilakukan oleh resepsionis, dan dengan mengambil informan yang lebih spesifik yaitu hanya kepada tamu-tamu personal (atau dalam praktek industrinya sering disebut tamu individual). Selain mengambil rujukan dari penelitian yang dilakukan di Yogyakarta, penelitian ini juga mengkaji pustaka dari sebuah jurnal yang ditulis oleh Praditasari (2010). Dalam penelitiannya, penulis ini mengkaji peranan resepsionis dalam memberikan pelayanan prima kepada para wisatawan di Hotel Pramesthi Solo. Kajian pustaka yang terakhir dilakukan pada penelitian yang dilakukan oleh Wachidyah (2017).

Dalam penelitiannya, disebutkan bahwa penelitian ini berjenis deskriptif untuk meninjau fungsi departemen *front office*, termasuk aktivitas resepsionis sebagai salah satu pilar penting dalam operasional hotel. Penelitian yang dilakukan melalui studi literatur ini kemudian menghasilkan kesimpulan bahwa departemen *front office* termasuk resepsionis adalah pilar utama dalam suatu bisnis hotel, di mana fungsi utamanya merupakan *first and last impression from guest* atau memberikan kesan pertama dan terakhir bagi tamu untuk hotel itu sendiri.

### 3. Konsep

Pada dasarnya, persepsi memiliki ruang lingkup cukup luas, menyangkut *intern* dan *ektern*. Berbagai ahli telah memberikan definisi yang beragam tentang persepsi, walaupun pada prinsipnya mengandung makna yang sama. Sebuah penelitian pada tahun 1990an menunjukkan bahwa persepsi merupakan elemen yang penting yang dapat mempengaruhi pilihan tujuan wisata bagi wisatawan (Kamenidou et al., 2009: 41).

Perkembangan selanjutnya, Zheithalm et al dalam Ariani (2009: 180) menyederhanakan dimensi di atas menjadi lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERVQUAL (*service quality*) yang terdiri dari:

1. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.

2. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

#### **4. Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dan kualitatif (*mix method*). Penelitian ini dilakukan terhadap setiap resepsionis dan juga wisatawan yang ada di Desa Munduk, Kecamatan Banjar, Kabupaten Buleleng, dengan menyasar seluruh akomodasi perhotelan yang ada di area ini. Jenis data yang digunakan adalah berupa kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif diperoleh melalui distribusi kuesioner kepada responden wisatawan Eropa yang sedang atau sudah menginap di Desa Munduk. Kuesioner disebarakan kepada 100

responden yang merupakan wisatawan Eropa yang menginap di Desa Munduk.

Pemilihan 100 responden ini dilakukan dengan metode *purposive sampling* dengan melihat data kedatangan wisatawan Eropa di Kabupaten Buleleng sebanyak 393.107 wisatawan mancanegara di mana 127.201 wisatawan di antaranya berasal dari Eropa (data Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng 2018). Dengan kendala keterbatasan waktu dari responden dan peneliti, dan dengan batasan bahwa sampel yang dipilih pernah menginap di akomodasi di Desa Munduk, maka dihitung jumlah sampel hanya berjumlah 1% dari total populasi, atau kurang lebih 100 orang.

Kemudian, data kualitatif didapatkan melalui hasil observasi, wawancara kepada wisatawan dan studi dokumentasi. Analisis data akan dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan menerapkan beberapa teori yang relevan seperti teori persepsi dan perhitungan tentang indeks persepsi melalui skala Likert melalui metode kuesioner. Teori Persepsi (Mulyana, 2000) bahwa proses menangkap arti objek-objek sosial dan kejadian-kejadian yang kita alami dalam lingkungan kita. setiap orang memiliki gambaran yang berbeda mengenai realitas disekelilingnya. Menurut teori Persepsi dari Mulyana (2000) bahwa terdapat lima jenis persepsi yakni: Persepsi berdasarkan pengalaman, selektif, dugaan, evaluatif dan kontekstual.

## **5. Hasil Penelitian**

Data primer yang diperoleh langsung dari responden yaitu para wisatawan Eropa mengenai kualitas layanan resepsionis di Munduk, diperoleh melalui dua teknik pengumpulan data. Pertama melalui wawancara yang dilakukan langsung kepada para wisatawan, dan kedua

melalui kuesioner yang diberikan kepada beberapa Para wisatawan Eropa yang sedang menginap.

Data sekunder yang kemudian melengkapi data primer, diperoleh dengan memanfaatkan data yang telah ada, misalnya laporan keluhan tamu (*guest complaint*) yang selama ini sudah ada di dalam internal hotel. Adapun kesepuluh hotel yang menjadi objek penelitian yang dikategorikan sebagai sepuluh besar akomodasi terbaik via situs *online travel agent* booking.com dalam data sekunder tersebut antara lain Puri Lumbung Cottages, Karang Sari Guest House, Made Homestay, Munduk Sari Nature, Manah Liang Bungalow, Waterfall Melanting Cottages, Arya Utama Garden Villas, Guru Ratna Homestay, Aditya Homestay, dan Puri Sunny Cottages. Data sekunder tersebut biasanya dapat ditemukan di departemen *front office* yang terdapat di hotel tersebut.

Berdasarkan data sekunder yang ditemukan di dalam hotel, yang diperoleh melalui studi dokumentasi dan observasi, jenis-jenis keluhan tamu yang sering ditemukan di resepsionis di Munduk, antara lain:

- 1) Kurangnya staff resepsionis dalam kecakapan berbahasa Inggris, utamanya pada ketampilan mendengarkan, menulis, dan berbicara.;
- 2) Rendahnya pemahaman staff resepsionis terhadap keluhan yang disampaikan berkaitan dengan atraksi wisata favorit di sekitar Desa Munduk.;
- 3) Perbedaan antara kondisi kamar yang sebenarnya dengan foto kamar tidur maupun kamar mandi yang ditampilkan di agen perjalanan.;
- 4) Adanya perbedaan jumlah tagihan pada mini bar antara yang dikonsumsi dengan apa yang tertera pada sistem
- 5) Terdapat staff resepsionis yang berargumen dengan tidak menggunakan etika (tamu menganggap staff tidak sopan)

Kelima jenis keluhan (*guest complaint*) tersebut memang yang paling sering ditemukan di akomodasi yang terdapat di Munduk.

Disamping kelima jenis keluhan tersebut, masih banyak ditemukan jenis keluhan lainnya yang kerap kali dialami oleh turis. Sangat wajar karena bagian resepsionis menjadi wadah berkumpulnya keluhan dari tamu. Selain karena dianggap yang paling mudah diajak berkomunikasi, turis juga memperoleh kesan pertama maupun terakhir dari akomodasi, dari apa yang diperoleh melalui resepsionis. Tak jarang, di akomodasi yang terdapat di Munduk, mayoritas pemilik akomodasi masih turut campur tangan di departemen resepsionis.

Dari hasil penelitian melalui kuesioner, dengan menanyakan persepsi kualitas pelayanan resepsionis secara umum tergolong masih kurang baik. Dari 100 kuesioner yang disebar, 7% responden memberikan persepsi sangat baik, kemudian 11% responden memberikan persepsi baik, lalu sekitar 30% responden menyebutkan bahwa layanan resepsionis biasa saja. Kemudian sebanyak 29% responden memberikan pendapat bahwa layanan resepsionis masih kurang baik, sedangkan 23% responden menyatakan bahwa layanan resepsionis masih sangat kurang baik. Penjabaran kelima indikator tersebut sebagai berikut.

Indikator *Reliability* yaitu: (1) Staff resepsionis memahami dengan jelas bentuk permintaan dari tamu, (2) Staff resepsionis mampu menjelaskan segala bentuk produk hotel, (3) Staff resepsionis mampu menjawab keluhan tamu dengan tepat dan akurat, (4) Staff resepsionis mampu memenuhi bentuk *special request*, (5) Staff resepsionis mampu berkomunikasi dengan bahasa Inggris atau bahasa asing Eropa lainnya

Indikator *Responsiveness*, yaitu: (1) Staff resepsionis selalu siap dalam menyediakan pelayanan dan menjawab pertanyaan, (2) Staff resepsionis dengan cepat dan tanggap menjawab pertanyaan tamu, (3) Staff dapat menjawab pertanyaan berkaitan dengan atraksi wisata di sekitar Munduk dan sekitarnya, (4) Seluruh informasi dan jawaban dapat dipercaya, (5) Staff masih bersikap sopan dalam situasi yang cukup sibuk

Indikator *Assurances*, yaitu: (1) Turis selalu merasa aman dalam masa tinggalnya, (2) Turis merasa sangat aman dalam melakukan transaksi di kantor depan, (3) Informasi mengenai keuangan dan transaksi bisa dipercaya, (4) Seluruh informasi yang tersampaikan melalui kantor depan bisa tersampaikan dengan jelas, (5) Turis merasa nyaman dalam proses *check in* maupun *check out*.

Indikator *Empathy*, yaitu: (1) Staff resepsionis sangat peduli dengan hal-hal detail dari tamu, (2) Ketika tamu memberikan keluhan, resepsionis selalu berupaya memberikan solusi konkrit, (3) Sangat mudah bagi tamu untuk menghubungi resepsionis dalam situasi darurat, (4) Resepsionis mengerti dan memahami mengenai kebutuhan tamu dalam masa travelnya, (5) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harga yang dibayarkan.

Indikator *Tangible*, yaitu: (1) Fasilitas dan produk hotel memang cocok dan sesuai dengan apa yang terekam di Online Travel Agent, (2) Peralatan dan perlengkapan yang ada di lobby cukup memadai, (3) Fasilitas wifi cukup cepat dan mendukung aktivitas tamu, (4) Staff resepsionis berpenampilan baik dan sopan, (5) Staff resepsionis dilengkapi dengan fasilitas IT yang memadai.

## **6. Pembahasan**

Dari hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa strategi utama yang harus dilakukan oleh pihak pengelola akomodasi wisata maupun *stakeholder* pariwisata di Munduk. Hal ini mestinya digunakan sebagai prioritas pembangunan mengingat dalam pengembangan destinasi di Bali Utara, aspek pembangunan kualitas sumber daya manusia seringkali diabaikan. Beberapa strategi tersebut antara lain:

- 1) Para pemilik akomodasi wisata hendaknya bekerjasama dengan akademisi atau lembaga pelatihan tenaga wisata untuk memberikan

- pelatihan resepsionis dan pelatihan bentuk lainnya dalam penyambutan tamu.
- 2) Para resepsionis di Munduk hendaknya rajin mencari ilmu baru, ataupun beradaptasi meningkat tingkat kunjungan wisata Eropa ke Munduk, dengan mulai mempelajari dan memahami bahasa utama para wisatawan.
  - 3) Para agen perjalanan baik *offline* maupun *online* memberikan pelatihan bagi para resepsionis agar para resepsionis dapat melakukan *update* informasi mengenai akomodasi masyarakat lokal di Desa Munduk dengan terampil, untuk menghindari keluhan pelanggan.
  - 4) Pemerintah melalui dinas pariwisata Kabupaten Buleleng dapat mengadakan pelatihan resepsionis dengan mengajarkan mengenai pentingnya tata kelola kantor depan yang profesional yang dibantu dengan teknologi informasi.
  - 5) Para akademisi agar dapat menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat bagi para resepsionis dalam tata kelola dan manajemen mekanisme kerja, deskripsi pekerjaan, hingga *Standard Operational Procedure* (SOP) resepsionis di akomodasi perhotelan.

## 7. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut. Pertama, persepsi tamu tentang pelayanan di akomodasi wisata yang terdapat di Munduk masih berada pada kondisi yang kurang baik. Kedua, aspek *reliability* dan *tangible* menjadi aspek yang paling menjadi sorotan dalam lima indikator kualitas pelayanan resepsionis di Munduk. Ketiga, sebagian besar keluhan pelanggan disebabkan oleh lemahnya proses manajemen hospitality yang dilakukan pemilik akomodasi, sehingga resepsionis perlu untuk diberikan pelatihan lebih lanjut. Keempat, pemilik akomodasi dan pengelola

akomodasi hendaknya menyusun mekanisme kerja berikut dengan deskripsi kerja (*job description*) serta SOP (*standard operational procedure*) yang jelas dan tegas untuk menjamin perbaikan kualitas layanan resepsionis. Kelima, pemilik akomodasi seharusnya berkolaborasi dengan para *stakeholder* pariwisata di Munduk, baik pemerintah, agen perjalanan (*offline* dan *online*), para wisatawan, hingga akademisi untuk membangun bisnis pariwisata serta perhotelan yang lebih profesional.

Penelitian ini ingin memberikan sejumlah saran kepada beberapa pihak terkait. Pertama, para pemilik akomodasi wisata yang ada di Desa Munduk pada khususnya, dan di Kabupaten Buleleng pada umumnya agar dapat membuka diri, serta bekerjasama dengan akademisi atau lembaga pelatihan tenaga wisata untuk memberikan pelatihan resepsionis dan pelatihan bentuk lainnya dalam penyambutan tamu. Kedua, para karyawan khususnya di posisi resepsionis maupun posisi lainnya di akomodasi wisata yang ada di Munduk hendaknya rajin mencari ilmu baru, ataupun beradaptasi dengan mulai meningkatnya tingkat kunjungan wisata Eropa ke Munduk, dengan mulai mempelajari dan memahami bahasa utama para wisatawan. Ketiga, para agen perjalanan baik *offline* maupun *online*, utamanya yang saat ini cukup memperoleh komisi dalam penjualan kamar di Munduk, agar dapat membantu pemilik akomodasi dalam memberikan pelatihan bagi para resepsionis agar dapat melakukan *update* informasi mengenai akomodasi dengan terampil, untuk menghindari keluhan pelanggan. Keempat, pemerintah melalui dinas pariwisata Kabupaten Buleleng hendaknya secara berkala dapat mengadakan pelatihan resepsionis dengan mengajarkan mengenai pentingnya tata kelola kantor depan yang profesional yang dibantu dengan teknologi informasi. Kelima, para akademisi dari pihak kampus agar dapat menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat, sebagai bagian dari Tri Dharma Perguruan Tinggi, bagi para resepsionis dalam tata kelola dan manajemen mekanisme

kerja, deskripsi pekerjaan, hingga *Standard Operational Procedure* (SOP) resepsionis di akomodasi perhotelan.

### Daftar Pustaka

- Abd El Jalil, S.J. (2010). Images of Egypt in United Kingdom Tour Operators' Brochures. *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, Vol. 5, No.2, pp.179-191.
- Ariani, Dhorothea Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta
- Arieta, Siti. 2010. *Community Based Tourism Pada Masyarakat Pesisir: Dampaknya Terhadap Lingkungan dan Pemberdayaan Ekonomi*. Jurnal Dinamika Maritim, Vol.2, No.1. Tersedia di <http://riset.umrah.ac.id/>
- Budarma, I Ketut. 2011. "Syncretism Between Tourists' and Local Culture: the Impact of Tourism on Balinese Culture, Economy and Environment". Thesis. Angers: Université d'Angers
- Dinas Pariwisata Provinsi Bali. 2013. *Statistik Pariwisata Bali*. Denpasar: Dinas Pariwisata Provinsi Bali
- Kamenidou, I., Mamalis, S. & Priporas, C. (2009). *Measuring Destination Image and Consumer Choice Criteria: The Case Of Mykonos Island*. *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, Vol. 4, No.3, pp.67-79.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. RajaGrafindo Persada. Jakarta
- Leslie, David. 2012. *Responsible Tourism: Concept, Theory and Practice*. Massachusetts: CABI
- MacKay, K.J. & Fesenmaier, D.R. (2000). *An Exploration of Cross-Cultural Destination Image Assessment*. *Journal of Travel Research*, Vol. 38, pp.417-423.
- Meliou, E. & Maroudas, L. (2010). *Understanding Tourism Development: A Representational Approach*. *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, Vol. 5, No.2, pp.115-127.
- Mulyana, Deddy. 2000. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pitana, I Gde. 2002. *Apresiasi Kritis Terhadap Kepariwisataaan Bali*. Denpasar: PT The Works
- Pitana, I Gde. 2006. *Kepariwisataaan Bali dalam Wacana Otonomi Daerah*. Jakarta: Puslitbang Kepariwisataaan.
- Praditasari, Onik. 2010. *Peranan Resepsionis dalam Memberikan Pelayanan Prima di Hotel Pramesthi Solo*. Jurnal 2010 Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2005. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Rukendi, Cecep dkk. 2008. *Menanggulangi Kemiskinan Melalui Agrowisata dan Wisata Perdesaan yang Berkelanjutan*. *Jurnal Kepariwisataaan Indonesia*, Vo.3, No.4, hal. 503-510. Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Kepariwisataaan
- Saleh, A Muwafik. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Jakarta.

- Saputro, Fandi. 2014. *Aktivitas Receptionist dalam Menangani Tamu Personal di Ameera Boutique Hotel Yogyakarta*. Jurnal Khasanah Ilmu Vol. V No 2 September 2014.
- Sunarto. 2007. *Manajemen Ritel*. Yogyakarta: Penerbit Amus.
- Sunaryo, Bambang, 2013. *Kebijakan pembangunan destinasi pariwisata konsep dan aplikasinya di Indonesia*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta, hal. 15.
- Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo
- Tjiptono. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Tjiptono, 2008. *Service Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Wachidyah, Wiwin. 2017. *Front Office Department dan Peranannya dalam Layanan Tamu Hotel*. Jurnal Bisnis & Teknologi Politeknik NSC Surabaya, Volume 4, Nomor 1, Juli 2017, ISSN : 2355 - 8865 & E - ISSN : 2356 – 2544.

## **PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENGINFORMASIKAN DATA WISATA AIR TERJUN DI WEBSITE DINAS PARIWISATA SETIAP KABUPATEN DI BALI**

**Ayu Aprilyana Kusuma Dewi**

Email: [apriyana.beklencipss15@gmail.com](mailto:apriyana.beklencipss15@gmail.com)

### ***Abstract***

*The information on waterfall tourism destination provided in the tourism office website of each regency in Bali is still limited. There is a need to manage them in a database which can be monitored regularly and can be informed to the public through the tourism office website of each regency in Bali. Some regencies in Bali that have had the data collection of waterfall tourism destinations were involved to gain the data. The purpose of this study is to analyze the tourism office website of each regency of Bali, in order to be able to utilize and maximize the presentation of information in an appropriate, easy and updated manner. Besides, it can let the public know the waterfall which is untouched by many tourists. The research methodology carried out includes several stages, namely system analysis, literature study, problem identification, goal setting, information needs analysis, data inventory, presentation of results and evaluation. The conclusion of this study is that three regencies in Bali have used a website, four districts in Bali already have a website but do not have information on tourist areas, and one Kelungkung Regency does not have a website. The expected result of this study is the utilization of tourism office websites of each regency in Bali. So that it can introduce tourism in each region to visiting tourists and can improve the performance of the tourism department and increase government foreign exchange earnings.*

**Keywords:** *Information Technology, Waterfall Tourism, Website, Tourism Office*

### **Abstrak**

Sampai saat ini informasi wisata air terjun dalam setiap *website* milik Dinas Pariwisata per kabupaten di Bali masih memiliki kekurangan dalam menginformasikan wisata setiap daerah kepada wisatawan. Maka dibutuhkan pengelolaan dalam suatu basis data yang secara periode dapat dimonitor dan disampaikan secara luas melalui media teknologi informasi dalam *website* Dinas Pariwisata setiap kabupaten di Bali. Untuk menganalisis teknologi informasi ini diambil beberapa kabupaten yang

telah menerapkan data wisata air terjun secara maksimal dan belum maksimal. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis *website* Dinas Pariwisata setiap kabupaten di Bali, agar dapat memanfaatkan dan memaksimalkan penyajian informasi secara tepat, mudah dan *update*. Hal lain yang didapatkan yaitu dapat memperkenalkan wisata air terjun yang masih belum terjamah oleh banyak wisatawan. Metodologi penelitian yang dilakukan meliputi beberapa tahapan yaitu analisis sistem, studi literatur, identifikasi masalah, penentuan tujuan, analisis kebutuhan informasi, inventarisasi data, penyajian hasil dan evaluasi.

Simpulan penelitian ini adalah tiga kabupaten di Bali telah memanfaatkan situs *website*, empat kabupaten di Bali sudah memiliki *website* namun tidak memiliki informasi daerah wisata, dan Kabupaten Kelungkung tidak memiliki situs *website*. Hasil akhir yang diharapkan pada penelitian ini adalah pemanfaatan *website* milik Dinas Pariwisata setiap kabupaten dalam memberikan informasi mengenai wisata air terjun yang dimiliki setiap daerah di Bali, sehingga dapat memperkenalkan wisata disetiap daerah ke wisatawan yang berkunjung serta dapat memajukan kinerja Dinas Pariwisata dan meningkatkan devisa pemasukan pemerintah.

**Kata Kunci:** Teknologi Informasi, Wisata Air Terjun, *Website*, Dinas Pariwisata

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi semakin berkembang seiring kebutuhan masyarakat akan informasi yang semakin berkembang pula. Perkembangan zaman serta teknologi yang menjadi penyebab kehidupan masyarakat ikut berubah. Untuk saat ini masyarakat berkeinginan dalam setiap pekerjaannya dapat dimudahkan, cepat dan tepat. Termasuk pula dalam hal bidang wisata yang informasinya sangat diperlukan oleh wisatawan maupun masyarakat umum khususnya mengenai informasi tentang wisata air terjun yang ada di setiap Kabupaten di Bali. Terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan sebagai analisis dalam memaksimalkan kinerja Dinas Pariwisata disetiap kabupaten.

CBIS (*Computer Based Information System*) atau dalam Bahasa Indonesia biasa disebut dengan Sistem Informasi Bebas Komputasi yang

merupakan sistem pengelolaan data menjadi sebuah informasi yang berkualitas dan dapat dipergunakan untuk suatu alat bantu dalam pengambilan keputusan. Sistem Informasi yang lebih akurat serta efektif, pada kenyataannya saling berhubungan yang dapat di istilahkan dengan sebutan “*computer-based*” atau dapat pula disebut dengan pengelolaan informasi berbasis komputer. Sistem Informasi yang “berbasis komputer” diartikan bahwa sebuah komputer memiliki peranan penting dalam sebuah sistem informasi.

Secara teori, penerapan sebuah Sistem Informasi memang tidak diharuskan menggunakan komputer dalam setiap kegiatannya. Tetapi dalam prakteknya tidak memungkinkan sistem informasi yang sangat kompleks tersebut berjalan dengan baik bila tidak menggunakan komputer. *Website* (situs *web*) merupakan kumpulan dari beberapa halaman situs yang biasanya terangkum dalam sebuah *domain* atau *subdomain*, yang berada dalam *World Wide Web* (WWW) di Internet. Selain itu *website* dapat digunakan untuk memberikan informasi yang berkualitas, tepat, cepat serta memiliki kemudahan dalam pengaksesan secara global [A].

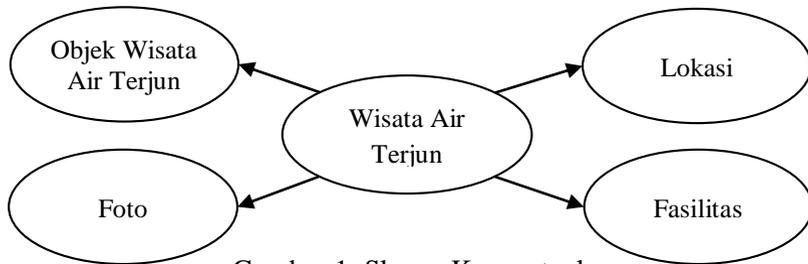
Informasi merupakan data yang dapat diolah menjadi suatu bentuk yang berguna dan menjadi berarti untuk penerimanya. Kegunaan informasi adalah untuk mengurangi ketidakpastian didalam proses pengambilan keputusan mengenai suatu keadaan. Suatu informasi dapat dikatakan bernilai bila manfaat yang dihasilkan lebih efektif dibandingkan dengan biaya yang digunakan untuk mendapatkan informasi tersebut. Kualitas informasi sangat dipengaruhi atau ditentukan oleh beberapa hal yaitu: a. Relevan, b. Akurat, c. Tepat Waktu, d. Ekonomis, e. Efisien, f. Ketersediaan, g. Dapat Dipercaya dan h. Konsisten.

Internet merupakan jaringan komputer yang menghubungkan puluhan hingga milyaran komputer yang ada di seluruh dunia untuk dapat saling berkomunikasi serta dapat bertukar informasi baik dalam bidang

pendidikan, institusi pendidikan, organisasi pemerintahan dan individual [B]. Internet sendiri memiliki sejarah yang sangat kompleks dan mencakup banyak aspek seperti teknologi, organisasi dan komunitas. Pengaruh internet tidak hanya terhadap bidang teknik komunikasi komputer saja tetapi dapat pula pada masalah sosial semisalnya dengan menggunakan alat-alat bantu *online* untuk mencapai bisnis elektronik (*e-commerce*), kepemilikan informasi dan interaksi dengan masyarakat umum. *Website* juga dapat diartikan sebagai suatu kumpulan halaman yang dapat menampilkan berbagai macam informasi berupa teks, data, gambar diam maupun bergerak, data animasi, suara, video ataupun gabungan dari keseluruhan, baik dalam bersifat statis maupun dinamis dalam membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait. *Website* merupakan alamat (URL) yang berfungsi sebagai tempat penyimpanan data dan informasi dengan berdasarkan topik yang dipilih [C]. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui peran teknologi dalam menginformasikan data wisata air terjun di *website* Dinas Pariwisata setiap kabupaten di Bali.

## 2. Metode

Untuk mendukung kemudahan akses dan berbagi informasi mengenai wisata air terjun, maka dibuat model skema konseptual untuk mengetahui informasi-informasi yang diperlukan sebagai rencana pengevaluasian dari *website* milik Dinas Pariwisata di setiap kabupaten di Bali seperti diperlihatkan pada Gambar 1.

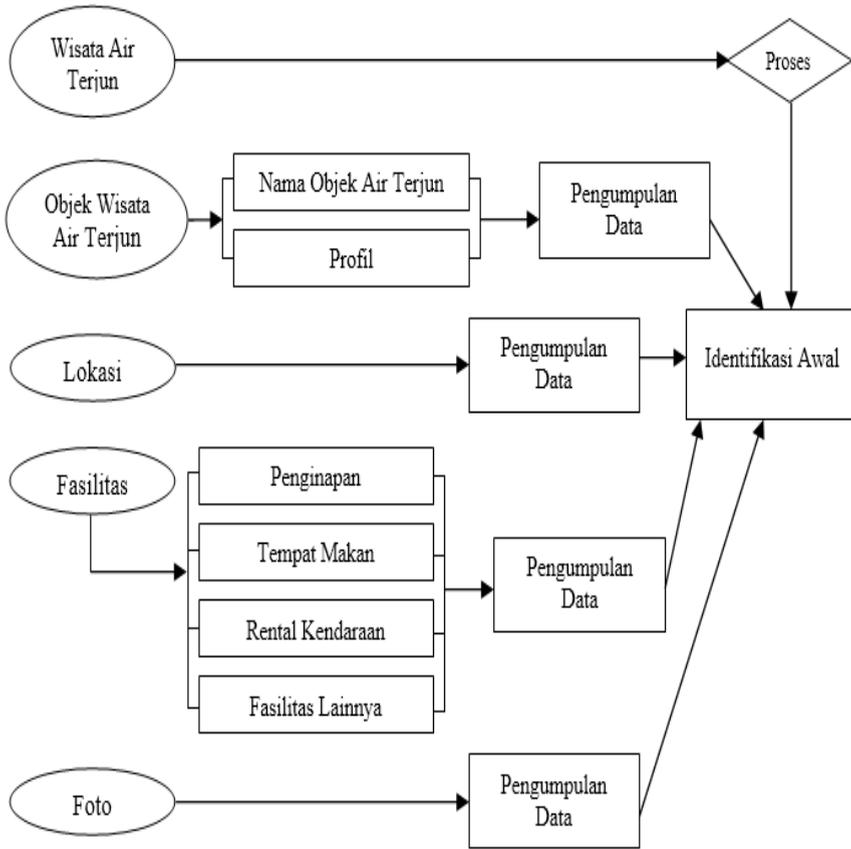


Gambar 1. Skema Konseptual

Skema konseptual telah diterapkan di beberapa *website* Dinas Pariwisata, yaitu pada Kabupaten Buleleng, Kabupaten Karangasem dan Kabupaten Jembrana. Sedangkan untuk beberapa *website* Dinas Pariwisata pada kabupaten lain masih belum menerapkannya. Maka perlu dijelaskan lebih terperinci pada konsep eksternal agar dapat membantu Dinas Pariwisata untuk memperbaiki dan memberikan informasi yang lebih lengkap dan bermanfaat.

## 2.1 Metode Pengembangan Sistem

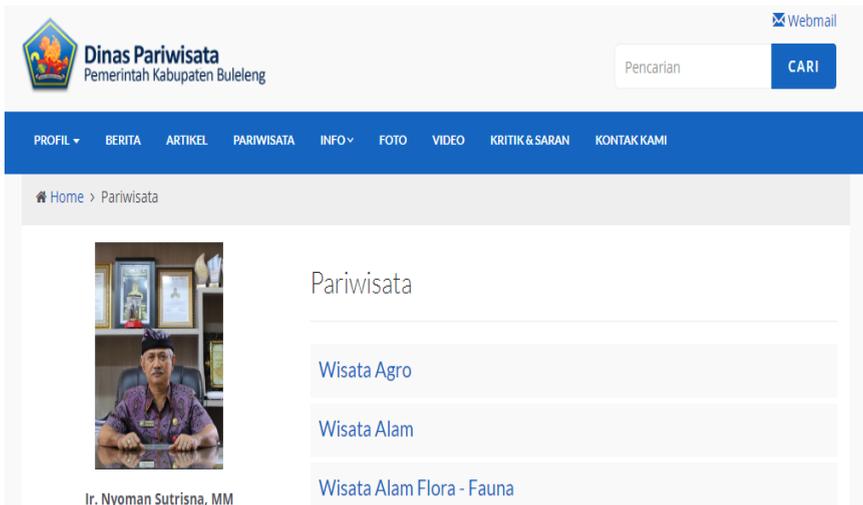
Untuk mengembangkan suatu sistem informasi, digunakan suatu metodologi yang disebut metodologi pengembangan sistem. Metodologi adalah suatu proses standar yang diikuti oleh organisasi untuk melaksanakan seluruh langkah yang diperlukan untuk menganalisis, merancang, mengimplementasikan dan memelihara sistem informasi [D]. Pada tahapan ini setiap pihak Dinas Pariwisata dapat melakukan pengembangan sistem sesuai dengan keperluan yang nantinya bertujuan untuk memaksimalkan kinerja Dinas Pariwisata dalam memberikan informasi mengenai wisata air terjun di setiap daerah.



Gambar 2. Skema Konseptual Eksternal

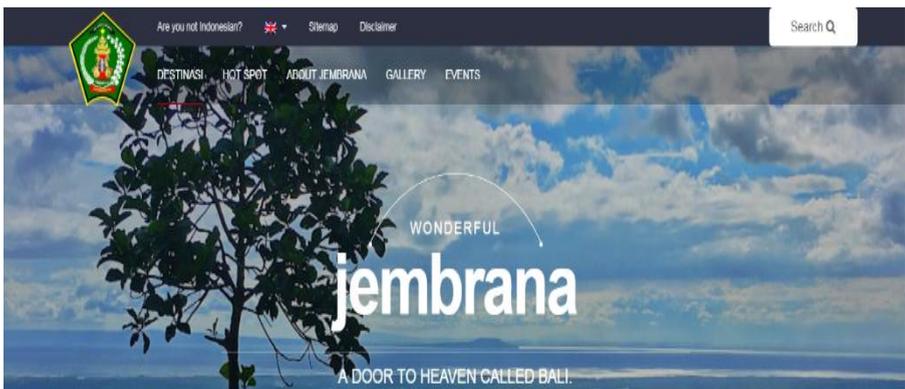
### 3. Hasil dan Pembahasan

Dalam pengembangan sistem informasi wisata air terjun pada situs *website* Dinas Pariwisata kabupaten di Bali dapat memformulasikan sebuah sistem informasi yang menggunakan *interprise* pemrograman sehingga diharapkan kelak informasi mengenai wisata air terjun dan permasalahan lain dapat dengan mudah dan cepat divisualisasikan. Salah satu contoh visualisasi dari penjelasan itu dapat diambil pada situs *website* Dinas Pariwisata kabupaten Buleleng yang terdapat pada gambar 3.



Gambar 3. Situs Website Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng

Informasi yang disajikan pada situs *website* diatas dapat diimplementasikan dengan menginformasikan mengenai jenis wisata di kabupaten tersebut, jenis wisata yang ada, fasilitas disekitar tempat wisata dan foto objek wisata yang dapat menarik wisatawan serta tercantumnya nama objek wisata air terjun yang telah ada disetiap daerah. Untuk mengetahui gambaran menu wisata air terjun dapat dilihat pada situs *website* atau contoh lain pada situs *website* milik Kabupaten Jembrana pada gambar 4.



Gambar 4. Situs Website Dinas Pariwisata Kabupaten Jembrana

Perbedaan yang ada pada kedua situs *website* kedua kabupaten, yaitu pada situs *website* milik Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng terdapat menu pariwisata dan submenu berupa jenis wisata yang ditawarkan, dalam hal ini wisata air terjun terdapat pada menu wisata alam yang didalamnya telah terdapat nama objek wisata alam diantaranya air terjun, bukit, dan pantai. Sedangkan untuk situs *website* milik Dinas Pariwisata Kabupaten Jembrana pada menu utama langsung disajikan destinasi wisata pada daerah tersebut dengan pemecahan menu dengan menggunakan nama kecamatan di Kabupaten Jembrana, seperti Melaya, Negara, Jembrana, Mendoyo dan Pekutatan *District*. Dalam menu nama kecamatan terdapat submenu yang didalamnya terdapat pembagian jenis objek wisata (sama seperti *website* milik Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng). Objek wisata air terjun terdapat pada menu *nature*. Didalam menu wisata air terjun pada setiap situs *website* memiliki kesamaan yaitu terdapat penjelasan mengenai penamaan wisata tersebut, lokasi dan foto yang ada sesuai dengan kenyataan.

Dengan contoh dua situs *website* Dinas Pariwisata milik Kabupaten Buleleng dan Jembrana dapat membantu situs *website* Dinas Pariwisata pada kabupaten lain untuk memberikan informasi mengenai objek wisata yang dimiliki salah satunya objek wisata air terjun. Maka perancangan sistem informasi wisata air terjun disetiap kabupaten di Bali dapat menggunakan konsep mengikuti perkembangan teknologi saat penyajian yang ditawarkan bersifat global, *real time*, dapat mempermudah dan tepat dalam memberikan sebuah informasi terbaru. Dalam pengembangan sistem informasi pada situs *website* diharapkan Dinas Pariwisata dapat memaksimalkan kembali kinerjanya dalam mempromosikan objek wisata air terjun yang ada. Beberapa situs *website* Dinas Pariwisata yang hingga saat ini tidak memiliki informasi apapun, terdapat pada situs *website* Dinas Pariwisata Kabupaten Badung,

Kabupaten Bangli, Kabupaten Gianyar dan Kabupaten Tabanan. Salah satu Dinas Pariwisata yang tidak memiliki situs *website* yaitu pada Kabupaten Klungkung, disini dapat terlihat sangat kurang maksimalnya Dinas Pariwisata memberikan informasi mengenai objek wisata, kegiatan maupun hal lain yang menyangkut kinerja kepegemerintahannya. Dengan diterapkannya pengembangan Sistem Informasi Wisata Air Terjun pada setiap kabupaten di Bali dapat memberikan manfaat dalam mengenalkan wisata air terjun secara global baik pada masyarakat sekitar, maupun wisatawan yang berkunjung, sehingga dapat menjaga, melestarikan dan memajukan pemerintah kabupaten. Perkembangan ini selain memaksimalkan kinerja dinas terkait dan memajukan daerah tersebut dapat meningkatkan devisa pemerintah kabupaten.

#### **4. Simpulan dan Saran**

Dari pemaparan tentang peran teknologi informasi dalam menginformasikan data wisata air terjun di *website* Dinas Pariwisata setiap kabupaten di Bali, maka dapat penulis simpulkan ada tiga kabupaten yang telah memanfaatkan *website* untuk memperkenalkan tempat wisata yang ada di daerahnya termasuk wisata air terjun, yaitu Kabupaten Jembrana, Kabupaten Karangasem, dan Kabupaten Buleleng. *Website* Kabupaten Jembrana mengelompokkan informasi wisata sesuai dengan kecamatan yang ada di Jembrana. *Website* Karangasem mengelompokkan informasi wisata sesuai dengan jenis wisata, sedangkan Kabupaten Buleleng tidak mengelompokkan informasi di *website* namun memberikan secara menyeluruh tentang tempat wisata yang ada di kabupaten Buleleng.

Situs *website* Dinas Pariwisata setiap kabupaten di Bali yang hingga saat ini tidak memiliki informasi mengenai tempat wisata termasuk air terjun di daerahnya, yaitu situs *website* Dinas Pariwisata kabupaten Badung, Kabupaten Bangli, Kabupaten Gianyar dan Kabupaten Tabanan.

Dan terdapat salah satu Dinas Pariwisata yang tidak memiliki situs *website* yaitu Kabupaten Klungkung. Disini dapat terlihat sangat kurang maksimalnya Dinas Pariwisata memberikan informasi mengenai objek wisata, kegiatan maupun hal lain yang menyangkut kinerja Dinas Pariwisata di setiap kabupaten di Bali.

Penulis menyarankan setiap kabupaten di Bali mengembangkan sistem informasi wisata air terjun dengan menggunakan konsep mengikuti perkembangan teknologi yaitu disajikan secara global yang biasanya disebut dengan *website* sehingga sistem informasi ini dapat lebih mudah, dapat diakses secara global dan *real time*. Dengan adanya pengembangan sistem informasi wisata air terjun pada setiap kabupaten di Bali dapat memberikan manfaat dalam mengenalkan wisata air terjun kepada masyarakat sekitar, maupun wisatawan, sehingga dapat menjaga, melestarikan dan memajukan pemerintah di bidang pariwisata dalam meningkatkan devisa.

Selanjutnya, diharapkan dapat bekerjasama dengan situs *website* milik swasta yang memiliki data objek wisata lain lebih banyak dan terbaru. Dalam situs *website* dapat ditambahkan pengaduan permasalahan yang dapat diakses secara *online* sehingga mempermudah proses pengajuan pengaduannya. Diharapkan instansi pemerintah terutama pada Dinas Pariwisata kabupaten untuk lebih aktif kembali dalam memberikan informasi dan mencari objek wisata lain yang dapat diperkenalkan secara global untuk memajukan daerah tersebut.

## Daftar Pustaka

- [A] Laudon, Traver. 2004. *Internet and Website: Informatio. Technology, Society*. New Jersey: Addison Wesley.
- [B] Hakim. 2009. *Kegunaan Sitemap*. GRAMEDIA: Klaten.
- [C] Sutarman. 2003. *Membangun Aplikasi Web Dengan PHP dan MySQL*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- [D] Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- [E] Hakim. 2009. *Kegunaan Sitemap*. GRAMEDIA: Klaten.
- [F] Jogyanto. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [G] Noname. 2018. *Pemerintah Kota Denpasar Dinas Pariwisata*. (<https://pariwisata.denpasarkota.go.id/>). (diakses pada tanggal 25 April 2018).
- [H] Noname. 2018. *Dinas Pariwisata Pemerintah Kabupaten Tabanan*. (<https://dispar.tabanankab.go.id/>). (diakses pada tanggal 25 April 2018).
- [I] Noname. 2018. *Dinas Pariwisata Pemerintah Kabupaten Buleleng*. (<https://dispar.bulelengkab.go.id/>). (diakses pada tanggal 25 April 2018).
- [J] Noname. 2018. *Wonderful Jembrana*. (<https://wonderful.jembranakab.go.id/>). (diakses pada tanggal 25 April 2018).
- [K] Noname. 2018. *Dinas Pariwisata Kabupaten Klungkung*. (<http://dispar.klungkungkab.go.id/>). (diakses pada tanggal 25 April 2018).



## **PENGEMBANGAN KULINER LOKAL BERDASARKAN PERSEPSI WISATAWAN DI UBUD, BALI**

**Ni Komang Nariani**

Email: nk\_nariani@yahoo.com

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BALI INTERNASIONAL

### *Abstract*

*Ubud is one of the famous tourist destinations in Bali apart of Kuta, Nusa Dua, and Sanur. The Ministry of Tourism proposed Ubud as first Gastronomic Destination in Indonesia with standard UNWTO. Aim of this study to design strategy developmnet of Balinese cuisine based on local tourists' perception in Ubud. This study was conducted in 2018 by qualitative descriptive approach, the data were obtained through observation, interview, and questionnaire to local tourists have enjoying local cuisine at restaurant in Ubud. The data analyzed by Importance Performance Analysis (IPA) with theory Cultural Tourism and Perception theory.*

*The study conclude is showed tourists' perception of local culinary good with varietes menu, unique, nice presentation, strategic location, and hospitality staff as expectation but price was high no discount for customer, limited promotion and parking area of restaurant not comfortable. The development strategy strategies offered based on tourists' perception are 1) holding street food, 2) increasing promotion, and 3) arranging the physical evidence of restaurant.*

**Keywords:** *The Development, Local Culinary, Tourists Perception*

### **Abstrak**

Ubud merupakan salah satu tujuan wisata terkenal di Bali selain Kuta, Nusa Dua, dan Sanur. Kementerian Pariwisata mengusulkan Ubud sebagai Destinasi Gastronomi berstandar *United Nations World Tourism Organization* (UNWTO) yang pertama di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan strategi pengembangan kuliner lokal berdasarkan persepsi wisatawan nusantara di Ubud. Penelitian dilakukan tahun 2018 menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan melakukan observasi, wawancara, dan menyebarkan kuesioner kepada wisatawan yang menikmati kuliner lokal pada restoran atau warung di Ubud. Data dari hasil kuesioner dianalisis dengan *Importance Performance Analysis (IPA)*, menggunakan teori Pariwisata Budaya dan teori Persepsi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi wisatawan nusantara terhadap kuliner lokal adalah baik memiliki hidangan beragam, unik, disajikan menarik dengan lokasi restoran strategis dan pelayanan ramah dari karyawan. Harga dinilai mahal, tidak memberikan diskon kepada wisatawan, kurang dipromosikan dan tempat parkir yang kurang memadai. Strategi pengembangan kuliner lokal berdasarkan persepsi wisatawan nusantara yaitu: 1) menggelar *street food*, 2) meningkatkan promosi, 3) meningkatkan lingkungan fisik restoran.

**Kata Kunci:** Pengembangan, Kuliner Lokal, Persepsi Wisatawan

## I Pendahuluan

Bali sebagai destinasi pariwisata yang terkenal memiliki berbagai jenis makanan dari setiap kabupaten. Makanan lokal merupakan salah satu warisan budaya Bali seperti ayam betutu, bebek goreng, babi guling, lawar, dan sate lilit. Pada awalnya makanan tersebut dipersembahkan pada saat upacara keagamaan namun seiring perkembangan pariwisata disajikan di restoran dan warung baik untuk masyarakat maupun wisatawan. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan resiprokal antara wisata budaya dengan wisata kuliner seperti yang terjadi di Ubud, Kabupaten Gianyar (Pitanatri & Putra, 2016). Wisata kuliner ikut meremajakan daya tarik Ubud sebagai proses *rejuvenation* atau peremajaan yang dinyatakan dalam teori *Tourism Area Life Cycle* (Butler, 1980). Wisatawan yang berkunjung ke Ubud untuk menonton tari-tarian, melengkapi pengalaman dengan menikmati kuliner lokal. Wisata kuliner berkembang dan berkontribusi pada pembangunan sosial, ekonomi, dan lingkungan (Corigliano, 2002).

Ubud merupakan salah satu tujuan wisata di Bali selain Kuta, Nusa Dua, dan Sanur. Popularitas Ubud semakin meningkat setelah kesuksesan buku *Eat Pray Love* tahun 2006 dan filmnya dengan lokasi *shooting* di Ubud, ditayangkan di bioskop-bioskop tahun 2010 (Yanthy, 2016). Para pengusaha memiliki kontribusi signifikan dalam memperkenalkan kuliner lokal. Pemilik Warung Nasi Ayam Kedewatan Ibu Mangku yaitu Sang Ayu

Mangku, Anak Agung Oka Raka Sinar, Anak Agung Raka Sueni, dan Wayan Puspawati pendiri Paon Bali Cooking Class mendapat julukan “Srikandi” merupakan pengusaha – pengusaha perempuan yang memperkuat eksistensi Ubud sebagai destinasi kuliner Bali. Media massa dan media sosial memiliki pengaruh besar dalam mempopulerkan wisata kuliner di Ubud (Putra, 2014).

Beberapa ulasan wisatawan pada situs TripAdvisor bahwa makanan Bali memiliki rasa khas, cukup pedas, suasana nyaman di tempat makan, dan *cooking class* menjadi kegiatan favorit. Adapun ulasan negatif menu dinilai mahal dibandingkan dengan daerah lain, kebersihan tempat, makanan, dan pelayanan karyawan restoran yang kurang memuaskan. Minat wisatawan terbentuk berdasarkan persepsi dan ekspektasi yang dibangun melalui citra Ubud sebagai destinasi wisata kuliner. Persepsi wisatawan merupakan isu penting pada setiap destinasi wisata dan salah satu kunci keberhasilan untuk berkembang dan bersaing dengan destinasi yang lain (Govers & Go, 2003).

Penelitian ini menggunakan dimensi dari bauran pemasaran 7P Kotler meliputi: product (produk), price (harga), place (tempat), promotion (promosi), people (orang), process (proses), dan physical evidence (lingkungan fisik). Penelitian ini menarik untuk dilakukan karena beberapa hal yaitu: 1) kajian tentang persepsi wisatawan terhadap kuliner lokal Bali khususnya di kawasan Ubud masih minim, 2) wisatawan memiliki peran penting untuk menilai kuliner lokal baik positif maupun negatif, 3) persepsi wisatawan sebagai umpan balik bagi *stakeholder* dalam melakukan pengembangan kuliner lokal di Ubud.

Rumusan masalah dari penelitian ini berdasarkan uraian latar belakang tersebut adalah:

1. Bagaimana persepsi wisatawan nusantara terhadap kuliner lokal di Ubud, Bali?

2. Bagaimana strategi pengembangan kuliner lokal berdasarkan persepsi wisatawan nusantara di Ubud, Bali?

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan strategi pengembangan kuliner lokal berdasarkan persepsi wisatawan nusantara di Ubud. Adapun manfaatnya untuk Lembaga Pendidikan Pariwisata, pengusaha kuliner, dan pemerintah.

## II Tinjauan Pustaka

Penelitian tentang pariwisata dan usaha kuliner banyak dilakukan oleh para peneliti dan terus berlanjut seiring dengan munculnya berbagai fenomena. Beberapa dari peneliti tersebut antara lain: Reynolds (1993) yang didukung oleh Hendrayana (2011) bahwa kuliner lokal tidak banyak disajikan pada restoran dan hotel-hotel di kawasan Sanur. Menurut Jalis, dkk (2009) persepsi wisatawan Barat terhadap kuliner lokal Malaysia adalah baik, pengusaha harus menyesuaikan produk sesuai harapan wisatawan.

Pengusaha kuliner memiliki kontribusi penting dalam memperkenalkan kuliner Bali kepada wisatawan. Pemilik Warung Nasi Ayam Kedewatan Ibu Mangku yaitu Sang Ayu Mangku, bersama Anak Agung Oka Raka Sinar pemilik Warung Babi Guling Ibu Oka, Anak Agung Raka Sueni perintis Bebek Bengil Restaurant, dan Wayan Puspawati pendiri Paon Bali Cooking Class mendapat julukan “Srikandi Kuliner Bali”. Media massa dan media sosial juga memiliki pengaruh besar dalam mempopulerkan wisata kuliner di Ubud (Putra, 2014).

Pengusaha kuliner perempuan memiliki kontribusi mempromosikan kuliner lokal dalam pariwisata di Bali (Yanthy, 2016). Penelitian yang dilakukan oleh Adiprana (2017) tentang Ekspektasi dan Persepsi Wisatawan Terhadap Kuliner Lokal di Ubud bahwa faktor higienitas kurang baik. Kuliner Bali selain disajikan pada restoran dan

warung juga di restoran kelas atas atau *upscale restaurant* seperti bebek betutu di Swept Away Ubud dengan harga yang tinggi (Hardini, 2018).

Penelitian ini menggunakan teori Pariwisata Budaya karena memiliki ruang lingkup luas dan mengakibatkan adanya bentuk-bentuk pariwisata alternatif seperti wisata kuliner. Budaya adalah sesuatu yang meliputi pengetahuan, kepercayaan, seni, moral, hukum, norma serta berbagai kebiasaan diperoleh seseorang sebagai bagian dari masyarakat. Teori Persepsi digunakan karena budaya merupakan nilai-nilai yang berubah seiring perkembangan jaman. Menurut Rangkuti (2003) nilai yang diberikan wisatawan merupakan pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu produk, berdasarkan persepsi pelanggan.

### **III Metodologi**

Penelitian dirancang menggunakan pendekatan kualitatif, dilaksanakan tahun 2018 dengan 75 orang wisatawan nusantara sebagai responden yang berkunjung pada sembilan restoran atau warung, dan cooking class di Ubud. Nama-nama objek penelitian yaitu: Warung Nasi Ayam Kedewatan Ibu Mangku, Murni's Warung, Warung Babi Guling Ibu Oka, Cafe Wayan Restaurant, Bebek Bengil Restaurant, Laka Leke Restaurant, Arma Cafe, Paon Bali Cooking Class, dan Ketut's Bali Cooking Class.

Data kualitatif diperoleh dari hasil observasi dan wawancara kepada informan yaitu: Tokoh Puri Ubud, Pakar dan Pemerhati Kuliner Indonesia pada Ubud Food Festival 2018, Penasehat *Indonesian Chef Association (ICA)* di Kampus STPBI. Pemilik Murni's Warung yaitu Wayan Murni di Murni's House & Spa, Ketut Sudarta sebagai manajer di Bebek Bengil Restaurant, dan I Ketut Budiasa juga I Wayan Sarma pemilik Ketut's Bali Cooking Class di Banjar Laplapan Desa Petulu Ubud.

Data kuantitatif berupa hasil kuesioner mengadopsi dari Johar (2013) disebarkan kepada 75 wisatawan nusantara yang mengunjungi dan menikmati kuliner lokal pada objek penelitian. Data dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* yang diperkenalkan oleh Martilla & James (1977) terdiri dari empat kuadran: I Prioritas Utama, II Pertahankan, III Prioritas Rendah, dan IV Berlebihan.

## **IV Persepsi Wisatawan Nusantara**

### **4.1 Profil Lokasi Penelitian**

Ubud sebagai destinasi wisata kuliner memiliki banyak tempat makan berupa restoran, warung, dan cooking class yang menyajikan kuliner lokal juga non-lokal untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Warung Nasi Ayam Kedewatan Ibu Mangku berdiri tahun 1960-an dengan lokasi strategis di Jalan Raya Kedewatan. Pada awalnya sebagai tempat makan para guide atau pengemudi mobil *travel* yang melewati daerah tersebut. Namun seiring waktu banyak dikunjungi wisatawan baik nusantara maupun mancanegara. Menu nasi campur yang khas terdiri dari: ayam betutu, sate lilit, telur, sayur urab, kacang goreng, dan sambal disajikan halal karena berbahan baku dari ayam dengan harga terjangkau. Warung ini telah membuka cabang usaha di Renon-Denpasar dan Seminyak-Badung.

Murni's Warung berlokasi di tepi sungai Wos di Jalan Raya Campuhan. Menurut Wayan Murni saat didirikan pada tahun 1974, tampilan warung sangat sederhana diawali dengan menjual kain-kain dan *sandwich* kemudian ditambah menu nasi campur. Namun saat ini telah memiliki fasilitas berupa *dining room, bar, lounge, dan gallery* tempat menyimpan berbagai benda antik koleksi Ibu Murni. Hidangan yang disajikan selain kuliner lokal juga menu ala Barat yang diminati wisatawan.

Warung Babi Guling Ibu Oka, didirikan tahun 1980-an berlokasi di sebelah Banjar Pekraman Ubud. Menu satu-satunya yang dijual adalah babi guling, banyak dikunjungi oleh wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara. Warung tersebut semakin terkenal setelah diliput oleh Anthony Bourdain, selebriti dan pengamat kuliner yang menyatakan bahwa Babi Guling Ibu Oka merupakan salah satu terbaik yang pernah dirasakan. Warung Babi Guling Ibu Oka, memiliki tiga tempat usaha di kawasan Ubud.

Cafe Wayan Restaurant, didirikan oleh Sang Ayu Wayan tahun 1960-an berlokasi di Jalan Monkey Forest Ubud. Pengelola Cafe Wayan adalah Wayan Metri dan Wayan Artika yang menyajikan nasi campur sebagai menu andalan dan memiliki fasilitas *cooking class*. Lokasi yang strategis dengan kebun asri menambah suasana nyaman kepada wisatawan. Cafe Wayan memiliki cabang di Lombok, Nusa Tenggara Barat.

Bebek Bengil Restaurant dirintis oleh Anak Agung Raka Sueni pada tahun 1990 berlokasi di Jalan Hanoman, memiliki cabang di The Bay kawasan ITDC-Nusa Dua dan di Jakarta. Hidangan utamanya menyajikan bebek goreng atau *crispy duck*. Menurut Ketut Sudarta, sebagai manajer restoran untuk bahan baku bebek selain dipenuhi dari Bali juga dari Jawa. Kedatangan selebriti dunia seperti Mick Jagger dan Jerry Hall membuat Bebek Bengil Restaurant semakin dikenal luas.

Laka Leke Restaurant, nama tersebut diambil dari istilah Bali leke-leke yang artinya terencil, karena memang lokasinya di Dusun Nyuh Kuning. Ketut Setia sebagai pemilik, merintis dan mengembangkan usahanya sejak tahun 1997 saat pariwisata di Ubud belum berkembang pesat seperti saat ini. Menu andalan kuliner Bali adalah bebek *crispy*, diolah menggunakan bebek lokal yang diberi pakan organik untuk menjaga kualitas rasa. Pada malam hari sambil menikmati makanan, wisatawan dapat menonton tari-tarian sehingga memberi pengalaman yang unik. Laka

Leke Restaurant juga memiliki fasilitas *cooking class*. Arma Cafe didirikan pada tahun 1996 oleh Anak Agung Rai Suartini di Pengosekan, mengusung konsep restoran terbuka berada di lingkungan Museum Arma. Menu yang disajikan selain kuliner lokal juga Western dan makanan Thailand. Wisatawan dapat menikmati hidangan dengan santai dan lokasi yang strategis.

Paon Bali Cooking Class merupakan pelopor di Banjar Laplapan, Desa Petulu-Ubud dirintis oleh Wayan Puspawati bersama suaminya Wayan Subawa. *Paon* yang artinya dapur menunjukkan identitas sebagai tempat memasak untuk diperkenalkan kepada wisatawan. Kegiatan *cooking class* dilaksanakan pada pagi dan sore hari. Para peserta diperkenalkan dengan berbagai macam bumbu, diberi penjelasan, dan belajar cara mengolah masakan termasuk menumbuk bumbu.

Ketut's Bali Cooking Class dulu dikenal dengan nama Payuk Bali yang artinya periuk, dikelola oleh I Ketut Budiassa dan I Wayan Sarma di Banjar Laplapan. Peserta diperkenalkan cara membuat minyak kelapa yang menjadi bahan saat mengolah masakan. Jenis menu yang dimasak tidak terbatas pada makanan lokal tetapi juga hidangan nusantara seperti nasi goreng dan mie goreng untuk membantu peserta yang belum terbiasa dengan makanan Bali.

## **4.2 Karakteristik Kuliner Lokal**

Manusia tidak dapat lepas dari makanan dan minuman, yang telah berkembang menjadi bagian dari gaya hidup. Pola makan dan jenis makanan menggambarkan perilaku seperti: kesehatan, lingkungan, dan sistem sosial masyarakat (Klub Gastronomi Indonesia, 2014). Menurut I Made Kornelius, sebagai Penasehat *Indonesian Chef Association (ICA)* bahwa kuliner lokal memiliki karakter yang unik pada umumnya pedas karena berbagai bumbu lengkap "*base genep*". Kuliner Bali memadukan

enam rasa yang disebut dengan *sad rasa* yaitu: *pakeh*/asin simbol pengalaman atau sukses yang telah dicapai, *lalah*/pedas simbol kemarahan, *masem*/asem sebagai kegagalan, manis berarti kebahagiaan, pahit simbol atas rasa sakit atau kekecewaan, dan rasa sepek simbol kedinamisan.

### **4.3 Ubud Sebagai Destinasi Gastronomi**

Kuliner telah menjadi bagian dari gaya hidup dan tidak dapat dipisahkan dari kegiatan pariwisata. Jumlah restoran dan warung makan yang semakin bertambah di Ubud, menjadikan wisata kuliner sebagai salah satu tujuan wisatawan. Kuliner lokal merupakan bagian penting dari gastronomi karena tidak hanya memberi pengalaman namun menghubungkan segala sesuatu yang menyertai seperti: budaya, sejarah, seni, dan kesehatan.

Kementerian Pariwisata mengusulkan Kabupaten Gianyar khususnya Ubud sebagai Destinasi Gastronomi berstandar UNWTO yang pertama di Indonesia pada tahun 2018. Adapun lima standar sebagai syarat yaitu: kuliner menjadi lifestyle, memiliki nilai sejarah dan budaya, produk lokal, dapat diceritakan/story telling, dan memenuhi nutrisi. Ubud dipilih dengan beberapa pertimbangan seperti yang disampaikan oleh Vita Datau Messakh, Ketua Tim Percepatan Pengembangan Wisata Kuliner dan Belanja. Ubud dinilai memiliki kelengkapan perpaduan kuliner tradisional dan kuliner internasional, kesiapan suplai produk, nilai kelokalan, dan kemampuan para *chef*.

### **4.4 Deskripsi Karakteristik Responden**

Wisatawan nusantara 75 orang terdiri dari 36 laki-laki dan 39 perempuan, didominasi oleh generasi milenial berasal dari Pulau Jawa 50 orang yang 25 responden dari daerah lain. Lulusan perguruan tinggi 64 dan 11 responden berstatus pelajar. Pekerjaan sebagai tenaga pendidik 23,

pengusaha 13, pensiunan 14, pelajar 11, dan profesi lain 14 responden. Kunjungan pertama kali dilakukan oleh 28 dan 47 responden melakukan kunjungan berulang. Tujuan utama untuk makan siang 47 dan makan malam 28 responden. Kunjungan bersama rombongan 61 dan 14 responden berkunjung ke restoran sendirian. Hal yang paling berkesan adalah lokasi, menu, dan pengalaman budaya.

#### 4.5 Persepsi Wisatawan Nusantara

Menurut Rangkuti (2003) bahwa nilai yang diberikan wisatawan merupakan pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu produk didasarkan pada persepsi pelanggan. Persepsi wisatawan nusantara terhadap kuliner lokal secara umum adalah baik. Dimensi produk dinilai memiliki beragam menu, unik, disajikan menarik, bahan dan proses bersih. Hal tersebut berbeda dengan temuan Adiprana (2017) bahwa faktor kebersihan dan higienitas perlu mendapat perhatian.

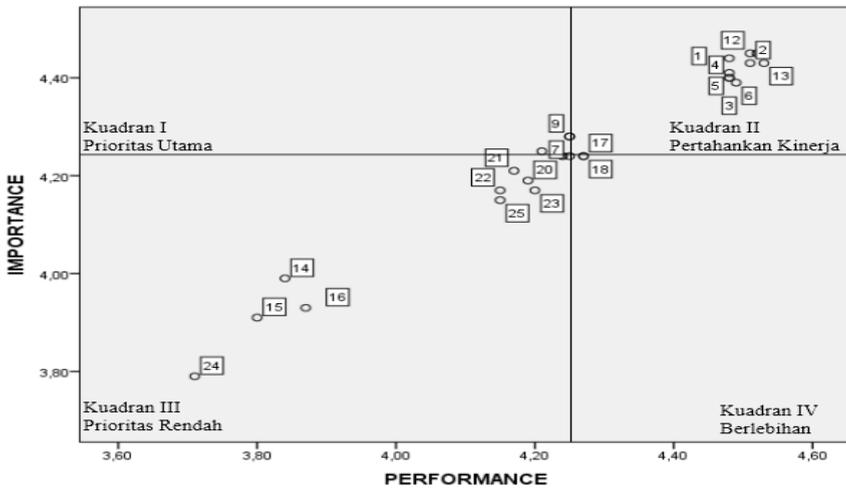
Wisatawan nusantara menilai harga kuliner lokal mahal bila dibandingkan dengan daerah lain. Persepsi tersebut seperti beberapa komentar di TripAdvisor yang menyatakan makanan seperti babi guling di Ubud mahal, kurang sesuai dengan porsi yang disajikan. Lokasi restoran atau warung di Ubud strategis dengan suasana nyaman. Dimensi promosi mendapat nilai rendah bahwa kuliner lokal belum di promosikan dengan menarik baik di media cetak dan elektronik. Beberapa restoran dan warung yang terkenal hanya melakukan promosi *word of mouth* atau dari mulut ke mulut.

Karyawan restoran pada dimensi orang telah memberikan pelayanan yang baik, cepat tanggap kepada wisatawan. Prosedur dan kejelasan waktu pelayanan pada dimensi proses mendapat persepsi baik. Restoran dan warung memiliki desain dan tata ruang menarik, bersih dan

rapi namun ketersediaan tempat parkir belum sesuai harapan wisatawan pada lingkungan fisik.

## V Strategi Pengembangan Kuliner Lokal

Pada Gambar 5.1 hasil *Importance Performance Analysis (IPA)* bahwa indikator dimensi harga berada pada kuadran I prioritas utama. Indikator dimensi produk, tempat, dan orang pada kuadran II dipertahankan sedangkan indikator dari promosi, proses, dan lingkungan fisik berada pada kuadran III dengan katagori prioritas rendah.



Gambar 5.1  
 Diagram Hasil *Importance-Performance Analysis (IPA)*  
 Sumber: Data Primer diolah (2018)

Kuliner lokal merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan wisatawan untuk melakukan wisata kuliner di Ubud. Menikmati kuliner lokal yang berkualitas dapat memberi pengalaman bagi wisatawan. Teori Pariwisata Budaya bahwa wisatawan pada Abad ke-21 cenderung tertarik dengan produk kuliner lokal dengan tujuan dapat merasakan sejarah dan sosial budayanya. Wisata kuliner dinilai sebagai praktek kebudayaan dan kuliner lokal merupakan warisan budaya. Berdasarkan

persepsi wisatawan nusantara, maka strategi pengembangan kuliner lokal di Ubud sebagai berikut:

### **5.1 Menggelar *Street Food***

Pemerintah memprakarsai menyelenggarakan *street food* dengan melibatkan pengusaha dan masyarakat, dapat memberikan pilihan kepada wisatawan. Khan (2017) menyatakan bahwa kuliner Thailand menjadi salah satu daya tarik bagi wisatawan mancanegara baik tua maupun muda, khususnya *street food* yang memiliki keunikan dibandingkan restoran formal. Pada umumnya wisatawan usia muda memiliki sistem imunitas lebih baik mencerna *street food*. Standar kebersihan dalam penyajian dan kelayakan bahan makanan harus tetap diperhatikan (Yeung & Morris, 2001).

### **5.2 Meningkatkan Promosi**

Ubud yang telah diusulkan sebagai Destinasi Gastronomi, diharapkan lebih aktif dalam memperkenalkan kuliner lokal Bali. Dalam wawancara dengan Tokoh Puri Ubud, Tjokorda Oka Artha Ardana Sukawati menyampaikan bahwa kuliner Bali memiliki resep yang berbeda antara satu daerah dengan yang lain. Hal tersebut menjadi kendala dalam mempromosikan secara satu kesatuan wilayah sehingga perlu adanya resep yang standar dan tertulis.

Pemerintah bekerjasama dengan pengusaha kuliner bekerjasama dalam melakukan promosi, meningkatkan jumlah *event* atau festival kuliner lokal dan memanfaatkan media sosial. Pengusaha terus berupaya untuk membuka cabang usaha baik di Bali maupun diluar Bali seperti yang telah dilakukan oleh beberapa pengusaha kuliner. Penelitian Rumadana (2013) menemukan bahwa pengembangan kuliner lokal Bali keadaannya masih jalan di tempat. Pertumbuhan restoran semakin besar namun produk

yang dijual bukan makanan tradisional Bali, melainkan makanan Korea, India, China, dan Italy.

### 5.3 Meningkatkan Lingkungan Fisik Restoran

Wisatawan yang berkunjung ke restoran atau warung tidak hanya untuk menikmati kuliner lokal. Kenyamanan saat makan menjadi faktor penting dalam menentukan pilihan tempat. Lingkungan fisik merupakan suatu upaya manusia untuk mendesain lingkungan dengan tujuan menciptakan emosi yang berpengaruh terhadap niat berperilaku konsumen (Kurniawan et al, 2017). Menurut Ryu & Han (2010), *DINESCAPE* merupakan segala hal yang berasal dari karya manusia serta bentuk fisik dibagian dalam restoran, tidak termasuk area luar terdiri dari enam konsep yaitu: *facility aesthetic, ambience, lighting, layout, table setting*, dan *service staff*.

## VI Simpulan

Persepsi wisatawan nusantara terhadap kuliner lokal di Ubud berdasarkan dimensi 7P, secara umum adalah baik. Menu beragam, unik, disajikan menarik dengan lokasi restoran strategis dan suasana nyaman. Harga dinilai mahal, belum dipromosikan dengan baik bahkan beberapa restoran yang terkenal karena *word of mouth* model promosi konvensional. Dimensi proses mendapat persepsi baik sesuai harapan wisatawan. Restoran memiliki desain dan tata ruang menarik, bersih dan rapi namun masih sulit ditemukan area parkir yang mudah di akses.

Strategi pengembangan kuliner lokal di Ubud, berdasarkan persepsi wisatawan nusantara adalah: 1) menggelar *street food* dengan harga terjangkau, 2) meningkatkan promosi dengan menetapkan resep yang standar dan tertulis, menambah jumlah *event* atau festival kuliner, 3) meningkatkan lingkungan fisik restoran dengan konsep *DINESCAPE*.

## Daftar Pustaka

- Adiprana, I.P.G. 2017. *Ekspektasi dan Persepsi Wisatawan Terhadap Kuliner Lokal di Ubud*. Denpasar: Tesis Pascasarjana Universitas Udayana.
- Ardika, I.W. 2004. "Pariwisata Bali: Membangun Pariwisata Budaya dan Mengembangkan Budaya Pariwisata". Dalam Bali Menuju Jagadhita: Aneka Perspektif. Denpasar: Pustaka Bali Post
- Butler, R.W., 1980. The concept of a tourist area cycles of evolution: implications for management of resources. *The Canadian Geographer/Le Geographe canadien*, 24(1), pp.5-12
- Corigliano, A. 2002. The route to quality: Italian gastronomy networks in operations. *Tourism and Gastronomy* (pp.166-185). London: Routledge
- Gover, R. Dan Go, F. 2003. Deconstruction destination image in the transformation age. *Information Technology and Tourism*, 6(1), pp.13-29
- Hardini, W. 2018. Memorable Experience Wisatawan pada Restoran Upscale di Bali (disertasi). Denpasar: Universitas Udayana
- Hendrayana, M. 2011. *Strategi Pengembangan Wisata Kuliner Bali Pada Kawasan Hotel Di Sanur* (thesis). Denpasar: Universitas Udayana
- Jalis, M.H., Zahari, M.S.M., Izzat, M. and Othman, Z. 2009. Western tourists' perception of Malaysian gastronomic products. *Asian Social Science*, 5(1), pp.25
- Kivela, J., & Crofts, J. C. 2006. Tourism and gastronomy: Gastronomy's influence on how tourists experience a destination. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 30(3), pp.354-377.
- Kotler, P. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks
- Kurniawan, D.A.A., Karenila, K. and Jokom, R., 2017. Analisa Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Niat Berperilaku Melalui Emosi Konsumen Di Domicile Kitchen & Lounge Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 5(1), pp.111-123.
- Martilla, J.A. and James, J.C. 1977. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, No. 41, 77-79
- Putra, I.N.D. 2014. Empat Srikandi Kuliner Bali: Peran Perempuan Dalam Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan. *Jurnal Master Pariwisata (Journal Master in Tourism Studies)*, 1(1) pp.65-94
- Reynolds, P.C. 1993. Food and tourism: towards an understanding of sustainable culture. *Journal of Sustainable Tourism*, 1(1), pp.48-54
- Ryu, K. and Han, H. 2010. *Influence of Physical Environment on Disconfirmation, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty for First-time and Repeat Customers in Upscale Restaurants*. International CHRIE Conference-Refereed Track Vol. 13 pp 1-8.
- Suharman. 2005. *Psikologi Kognitif*, Surabaya: Srikandi.
- Sujatha, D.K. 2013. "Adaptasi Seni Kuliner Bali Menjadi Boga Wisata". *Jurnal Gastronomi Indonesia*, (2)1, pp. 52-64
- Yanthi, P.S. 2016. *Kontribusi Perempuan dalam Mengangkat Kuliner Lokal untuk Mendukung Pariwisata Bali*. Denpasar: Disertasi Pascasarjana Universitas Udayana

# JOURNEY

Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention, and Event Management

POLITEKNIK INTERNASIONAL BALI

- Tradisi Megibung, Gastrodipomacy Raja Karangasem** 1  
Anastasia Sulistyawati
- Higiene Dan Sanitasi Pada Pedagang Makanan Jajanan Bali Di Destinasi Wisata Kuliner Pasar Malam Sindu, Sanur, Bali** 23  
Nelsye Lumanauw
- Implikasi Pasang-Surutnya Dukungan Terhadap Warisan Budaya Dunia Subak Jatiluwih Tabanan, Bali** 45  
I Gede Susila
- Persepsi Wisatawan Eropa Terhadap Kualitas Pelayanan Resepsionis Di Desa Munduk, Buleleng, Bali** 59  
Made Handijaya Dewantara
- Peran Teknologi Informasi Dalam Menginformasikan Data Wisata Air Terjun Di Website Dinas Pariwisata Setiap Kabupaten Di Bali** 73  
Ayu Aprilyana Kusuma Dewi
- Pengembangan Kuliner Lokal Berdasarkan Persepsi Wisatawan Di Ubud, Bali** 85  
Ni Komang Nariani



PIB Press

Penerbit & Percetakan: PIB Press  
Email: [pibpress@pib.ac.id](mailto:pibpress@pib.ac.id)  
[akademik@pib.ac.id](mailto:akademik@pib.ac.id)  
Website: <http://pib.ac.id>

