
**EKSPEKTASI DAN PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP MAKANAN
TRADISIONAL DI BADUNG SELATAN – BALI**

Oleh

Ni Luh Kartini¹⁾ & Sri Wahyuningsih²⁾

^{1,2} Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

Email: [1:niluhkartini21@gmail.com](mailto:niluhkartini21@gmail.com) & [2:s.wahyuningsih@yahoo.com](mailto:s.wahyuningsih@yahoo.com)

Abstrak

Every region in Indonesia has a special food that has the potential to be developed as a tourist attraction. So far, the study of traditional food is still common sense and limited to food characteristics and marketing strategies. This article discuss the quality of traditional food in terms of tourists regarding the quality of the food itself from the analysis of expectations and perceptions of tourists towards the quality of traditional Balinese food at the restaurant at Pak Malen's Warung Babi Guling, Pak Dobiel's Warung Babi Guling and Gilimanuk Chicken Warung. The focus of the article is to discuss differences in the characteristics of tourists, understand differences in expectations and perceptions of tourists using Gap Analysis and proposed improvements to improve food quality. The results of this study represent the difference between perceptions and expectations and it is also recognized that aroma, cleanliness and price factors are considered important by consumers. Looking at the results of the study, it was proposed improvements to improve food quality with the use of seasoning standards, improve cleanliness and use of menus.

Kata Kunci: Traditional Food, Gap Analysis, Perception And Tourists Expectations

PENDAHULUAN

Di daerah yang kepariwisataannya maju, terjadi hubungan resiprokal antara kepariwisataan dengan kuliner lokal. Di satu pihak, kepariwisataan memerlukan aneka ragam makanan lokal untuk disuguhkan kepada wisatawan yang mendambakan pengalaman yang unik, di lain pihak kuliner lokal membutuhkan outlet penjualan yang disediakan kemajuan industri kepariwisataan. Di Bali yang kepariwisataannya maju berkembang menunjukkan perkembangan pesat kuliner lokal, seperti makanan ayam betutu, bebek bengil, babi guling, dan aneka sate. Makanan Bali telah menghiasi daftar menu warung makan, restoran, café, dan restoran di hotel-hotel (Pitanatri dan Putra 2017). Ragam makanan Bali juga mewarnai usaha catering yang disajikan untuk event-event konferensi dengan peserta wisatawan domestik atau internasional. Pahlawan makanan Bali atau srikandi kuliner Bali bermunculan, menawarkan masakan Bali untuk kebutuhan industri pariwisata dan aktivitas terkait lainnya (Putra 2014; Yanthy 2016).

Makanan tradisional adalah produk yang sering dikonsumsi atau berhubungan dengan perayaan tertentu dan atau musim, biasanya diturunkan dari satu generasi ke generasi yang lain, dibuat secara akurat dengan cara tertentu sesuai dengan warisan gastronomi, dengan sedikit atau tanpa pengolahan atau manipulasi, dibedakan dan dikenal karena sifat sensorik serta terkait dengan daerah tertentu atau negara (Guerrero et al., 2009 ; Amuquandoh dan Adjei, 2013). Banyak daerah di Indonesia yang menjadi destinasi wisata mendapat label baru dari makanan tradisionalnya seperti Yogyakarta yang identik dengan gudeg, Palembang dengan empek-empeknya dan Ubud dengan nasi ayam Kedewatannya. Makanan tradisional Indonesia yang kaya akan beraneka ragam bumbu dan rempah-rempah dapat diharapkan menjadi potensi yang sulit untuk ditiru negara-negara lainnya di dunia mengingat keunikan dan keberagamannya. Sebagai salah satu elemen budaya yang sangat penting, makanan tradisional dalam hasil survey Program Magister



Kajian Pariwisata menempati urutan kelima setelah kerajinan, tradisi, sejarah dan arsitektur dari suatu daerah (Ardika, 2003).

Salah satu makanan tradisional di salah satu daerah di Indonesia yang memiliki keunikan dari segi cita rasa dan penggunaan bumbu adalah makanan tradisional Bali. Ardika (2011) menyebutkan bahwa hampir setiap suku di Indonesia mempunyai makanan tradisional termasuk Bali yang mempunyai ayam betutu dan babi guling sebagai makanan khas daerahnya yang sekaligus dapat dikatakan sebagai penciri identitas kelompok masyarakat bersangkutan. Makanan tradisional seperti babi guling dan ayam betutu adalah makanan yang merefleksikan dunia kuliner Bali. Hampir semua orang Bali pernah mengonsumsinya dan juga memiliki kewajiban untuk meracik untuk upacara keagamaan. Oleh karena itu pentingnya hubungan antara makanan dan pariwisata tidak dapat diabaikan karena memiliki hubungan yang sangat dekat yaitu makanan tradisional merupakan salah satu komponen pariwisata. Yurseven dan Kaya (2011) menyatakan bahwa makanan tradisional merupakan cara terbaik untuk melihat warisan budaya tak benda sebuah destinasi melalui konsumsi.

Potensi wilayah Badung Selatan sangat variatif meliputi pengembangan perumahan atau pemukiman, perkantoran swasta, obyek wisata pantai dan pusat akomodasi wisata, pendidikan dan perikanan. Keindahan alam serta keunikan seni dan budaya yang dijiwai dan bernafaskan Agama Hindu serta ditunjang oleh banyaknya obyek wisata serta berbagai sarana akomodasi bertaraf internasional seperti hotel, restoran dan bar, biro perjalanan wisata dan berbagai atraksi wisata di wilayah ini. Sekitar 76,19 persen atau Rp 849 miliar pada tahun 2011. Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Badung diperoleh dari sektor pariwisata yang merupakan hasil Pendapatan Hotel dan Restoran (PHR), pengembangan kepariwisataan di daerah ini dilakukan secara selektif dengan selalu berpedoman pada pengembangan pariwisata dan pelestarian budaya (Antara Bali, 2011). Tiga rumah makan (warung) yang menyediakan makanan

tradisional Bali yang terkenal dan banyak dikunjungi wisatawan yang berada di wilayah Badung Selatan antara lain; Warung Babi Guling Sari Dewi, Warung Babi Guling Pak Malen dan Warung Ayam Betutu Khas Gilimanuk. Alasan pemilihan objek analisis ini karena ketiga warung makan tersebut paling banyak memiliki ulasan dari para wisatawan dibandingkan warung-warung makan tradisional Bali lainnya yang berada di Badung Selatan hingga lebih dari 300 ulasan yang dibuat oleh konsumen (wisatawan) yang sudah pernah berkunjung masing-masing warung.

Sama seperti babi guling, ayam betutu juga sekarang bisa menjadi konsumsi wisatawan yang berkunjung ke Badung Selatan dan sudah banyak juga warung makan yang menyediakan. Salah satunya adalah Warung Ayam Betutu Khas Gilimanuk cabang Tuban, jika membahas ayam betutu memang tidak jauh dari khasnya rasa ayam betutu Gilimanuk, tetapi untuk mendapatkannya wisatawan harus pergi jauh ke barat Bali. Dalam wawancara pratest dengan manajer Warung Ayam Betutu Khas Gilimanuk cabang Tuban menyebutkan bahwa alasan agar wisatawan tidak pergi jauh hanya untuk menikmati khasnya rasa ayam betutu Gilimanuk, owner membuka warung makan tersebut di dekat bandara.

Pada aspek yang perlu diperhatikan mengenai makanan yang dihidangkan kepada wisatawan adalah kualitas makanan. Kualitas makanan yang dapat diterima oleh wisatawan akan memenuhi ekspektasi atau harapan wisatawan. Namun tidak semua wisatawan mendapatkan apa yang diinginkannya, wisatawan memiliki persepsi yang berbeda-beda terhadap kualitas makanan yang dihidangkan. Persepsi dapat didefinisikan sebagai suatu proses yang ditempuh individu-individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka (Robbins, 2003).

Permasalahan tersebut dapat mempengaruhi wisatawan khususnya sehubungan dengan seberapa besar wisatawan mengharapkan dan menilai atau mempersepsikan kualitas makanan

yang diterima. Ekspektasi merupakan apa yang wisatawan pikirkan harus disediakan oleh penyedia jasa, sedangkan persepsi adalah pandangan atau penilaian wisatawan terhadap pelayanan yang telah diterima oleh konsumen dari penyedia jasa (Hill dalam Tantrisna dan Pariwitasari, 2006) dalam hal ini adalah kualitas makanan tradisional Bali yang disajikan.

Pentingnya posisi makanan tradisional Bali sebagai salah satu cara pengembangan pariwisata dalam hal ini salah satu jenis wisata minat khusus yaitu wisata kuliner dan pelestarian budaya melalui makanan tradisional yang merupakan salah satu elemen budaya yang sangat penting dan sekarang ini banyak diminati oleh wisatawan menarik untuk ditelaah lebih lanjut. Berdasarkan latar belakang inilah perlu diadakan penelitian untuk mengetahui ekspektasi dan persepsi wisatawan terhadap kualitas makanan tradisional Bali khususnya di Badung Selatan sehingga didapat hal-hal yang esensial berkenaan dengan strategi peningkatan kualitas makanan tradisional Bali di masa mendatang.



Gambar 1. Rumah Makan (Warung) Tempat Penelitian

LANDASAN TEORI

Gambaran mengenai wisatawan biasanya dibedakan berdasarkan karakteristik perjalanannya (trip descriptor) dan karakteristik wisatawannya (tourist descriptor) (Seaton dan Bennet, 1996). Penelitian Sadjuni (2006) disebutkan dalam pengolahan dan penyajian hasil penelitian menggunakan pendekatan kualitatif berdasarkan teori pemasaran dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diolah diketahui bahwa gastronomi makanan Bali sudah memenuhi ketentuan utama sebagai makanan yang disajikan kepada wisatawan.

Kata ekspektasi berasal dari bahasa Inggris, yang berarti *expectation* atau *expectancy*. Bila diterjemahkan langsung kedalam bahasa Indonesia berarti harapan atau tingkat harapan. Ekspektasi merupakan sesuatu yang ada dalam diri individu yang terjadi karena adanya keinginan untuk mencapai hasil sesuai dengan tujuan. Menurut Zeithaml et al., dalam Karam et al., (2016), harapan atau ekspektasi konsumen merupakan keyakinan konsumen terhadap standar tertentu tentang apa yang akan diterimanya. Harapan atau ekspektasi pelanggan selalu didasari oleh empat hal, meliputi: (1) individual needs, (2) words of mouth, (3) past experiences atau pengalaman masa lalu, (4) komunikasi eksternal (Zeithaml et al., dalam Ho et al., 2015).

Teori motivasi digunakan dalam penelitian ini. Istilah motivasi diambil dari istilah latin “*movere*” yang berarti “pindah”. Dalam konteks sekarang motivasi adalah proses-proses psikologis meminta mengarahkan, arahan dan menetapkan tindakan sukarela yang mengarah pada tujuan (Mitchell, 1982; Setyowati 2013). Suryabrata (2011) juga berpendapat bahwa motif adalah keadaan dalam pribadi orang yang mendorong individu untuk melakukan aktivitas-aktivitas tertentu guna mencapai sesuatu tujuan. Dengan kata lain, motivasi adalah keadaan jiwa dan sikap mental yang memberikan energi dan mendorong manusia untuk melakukan suatu kegiatan.



Penelitian ini didukung dengan konsep mengenai Makanan Tradisional, Peranan Makanan Tradisional dalam Parwisata, Kualitas Makanan, Konsep Judgement of Taste dan Karakteristik Wisatawan. Lokasi penelitian adalah Kabupaten Badung, khususnya di wilayah Badung Selatan.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu, data Kualitatif dan data Kuantitatif. Data kualitatif yang ada dalam penelitian ini berbentuk informasi naratif berupa sejarah, kondisi geografis, kondisi demografis dan potensi lokasi penelitian. Opini pemilik usaha, opini pengelola usaha dan faktor pendukung wisata kuliner “makanan tradisional” di Badung Selatan. Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk numerik dan bisa dihitung. Data tersebut seperti komposisi demografis wisatawan, yaitu menurut kelompok umur, pekerjaan, tingkat pendidikan, dan berapa kali berkunjung. Data mengenai jumlah seberapa sering wisatawan mengunggah foto makanan tradisional juga termasuk data kuantitatif.

Terdapat dua sumber data yang dipakai dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang dapat memberikan informasi atau data secara langsung, didapat dari para responden dan informan melalui hasil observasi, kuesioner, wawancara. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah

pertama yaitu pemilik Warung Babi Guling Sari Dewi Pak Dobiell, kedua yaitu pemilik Warung Babi Guling Pak Malen, ketiga yaitu pengelola (manajer) Warung Ayam Betutu Khas Gilimanuk cabang Tuban dan terakhir adalah wisatawan. Data primer yang diperlukan untuk dianalisis meliputi sejarah perkembangan masing-masing warung tersebut. Sumber data sekunder merupakan sumber yang didapat secara tidak langsung melainkan diperoleh dari laporan ilmiah, buku koleksi perpustakaan umum maupun pribadi, brosur, majalah, arsip-arsip resmi dari dinas-dinas terkait. Beberapa data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen penelitian terdahulu yang dilakukan peneliti sebelumnya. Data sekunder yang diperlukan diantaranya dokumen wilayah

pembangunan Badung Selatan, jumlah kunjungan wisatawan, komentar wisatawan pada media sosial seperti Facebook, Instagram, Youtube dan lain sebagainya tentang ketiga warung tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan nusantara yang mengonsumsi makanan tradisional Bali di Badung Selatan. Pada penelitian ini digunakan purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu, yaitu menggunakan cara atau metode untuk penelitian gap analysis dan importance performance analysis. Jumlah sampel yang digunakan adalah 40 responden dari wisatawan di setiap warung makan, jadi total responden adalah 120 wisatawan. Responden penelitian ini dipilih secara tidak sengaja (accidental sampling).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuisisioner, observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan instrumen berupa pedoman wawancara yang tidak terstruktur, pedoman observasi yang digunakan agar mendapatkan gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian ini. Serta kuisisioner terstruktur yang berupa daftar pertanyaan dengan pilihan jawaban dan adakalanya diikuti oleh pernyataan terbuka. Pertanyaan dan pernyataan pada kuisisioner akan diisi sampel penelitian yaitu wisatawan yang berkunjung dan mengonsumsi makanan tradisional Bali yang disajikan di masing-masing warung makan yang ditentukan.

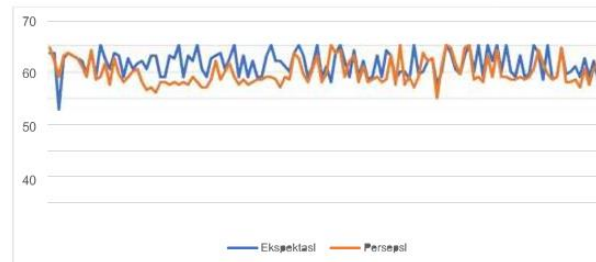
HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Tabel 1 dibawah ini dapat dicermati bahwa hasil uji validitas dinyatakan semua variabel valid karena nilai masing-masing variabel pada tabel r hitung lebih dari nilai r tabel yang telah ditentukan yaitu sebesar 0.179. Hal tersebut dapat diartikan tidak perlu ada salah satu variabel yang dibuang karena semua hasil pengujian sesuai syarat dan dinyatakan valid sehingga layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuisinoner

No.	Variabel			
Ekspektasi				
	eks1	0.960	0.179	Valid
	eks2	0.965	0.179	Valid
	eks3	0.952	0.179	Valid
	eks4	0.967	0.179	Valid
	eks5	0.969	0.179	Valid
	eks6	0.928	0.179	Valid
	eks7	0.954	0.179	Valid
	eks8	0.980	0.179	Valid
	eks9	0.983	0.179	Valid
	eks10	0.958	0.179	Valid
	eks11	0.970	0.179	Valid
	eks12	0.961	0.179	Valid
Persepsi				
	per1	0.936	0.179	Valid
	per2	0.978	0.179	Valid
	per3	0.973	0.179	Valid
	per4	0.970	0.179	Valid
	per5	0.962	0.179	Valid
	per6	0.954	0.179	Valid
	per7	0.930	0.179	Valid
	per8	0.987	0.179	Valid
	per9	0.980	0.179	Valid
	per10	0.921	0.179	Valid
	per11	0.979	0.179	Valid
	per12	0.879	0.179	Valid



Gambar 2. Grafik Skor Ekspektasi dan Persepsi Wisatawan

Uji dilakukan dengan uji t dua sampel berpasangan. Hipotesis yang diuji adalah:
 $H_0 : \mu \text{ ekspektasi} = \mu \text{ persepsi}$
 (ekspektasi tidak berbeda signifikan dengan persepsi wisatawan terhadap kualitas makanan tradisional Bali di Badung Selatan)
 $H_1 : \mu \text{ ekspektasi} \neq \mu \text{ persepsi}$
 (ekspektasi berbeda signifikan dengan persepsi wisatawan terhadap kualitas makanan tradisional Bali di Badung Selatan)

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ekspektasi

Cronbach's Alpha	N of Items
.994	12

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi

Cronbach's Alpha	N of Items
.993	12

Uji reliabilitas pada Tabel 2 dan Tabel 3 diatas ini menyajikan nilai Cronbach's Alpha variabel Ekspektasi dan Persepsi pada kuisinoner masing- masing sebesar 0.994 dan 0.993. Nilai Cronbach's Alpha yang dihasilkan lebih besar dari 0.6 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuisinoner yang digunakan sudah reliabel.

Gap Analysis

Gap analysis dilakukan untuk menguji secara stastistik apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara ekspektasi dan persepsi wisatawan terhadap kualitas makanan tradisional Bali di Badung Selatan. Analisis dilakukan dengan membandingkan skor total responden antara ekspektasi dan persepsi. Gambar 2 berikut menampilkan perbedaan skor total ekspektasi dan persepsi dari 120 responden.

Tabel 4. Hasil Uji Gap Analysis Secara Keseluruhan

Mean	Mean	Gap	[T hitung]	Sig (2-tailed)	Keputusan
Ekspektasi	Persepsi	(Selisih)			
53.05	49.75	3.30	6.927	0,000	Tolak H_0

Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat gap atau kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi wisatawan terhadap kualitas makanan tradisional Bali di Badung Selatan didapatkan sebesar 3.30 dimana nilai ini menghasilkan nilai T sebesar 6.927 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari alpha yang digunakan yaitu 5% atau 0,05 sehingga keputusan yang diambil adalah Tolak H_0 . Jadi kesimpulan yang dapat ditarik adalah terdapat perbedaan yang signifikan antara ekspektasi dan persepsi wisatawan terhadap kualitas makanan tradisional Bali di Badung Selatan. Hal ini berarti ada rasa ketidakpuasan atas kinerja yang dilakukan oleh pengusaha dalam penelitian ini adalah pemilik atau pengelola warung makan terhadap kualitas makanan yang dikonsumsi oleh wisatawan di Badung Selatan.



Tabel 5. Hasil Uji Gap Analysis Tiap Indikator

Indikator	Mean Ekspektasi	Mean Persepsi	Gap (Selisih)	T hitung	Sig (2-tailed)	Keputusan
Freshness	4.46	4.26	0.20	5.603	0,000	Tolak H ₀
Presentation	4.24	4.06	0.18	3.078	0,000	Tolak H ₀
Well Cooked	4.47	4.14	0.32	6.087	0,000	Tolak H ₀
Variety of Food	4.44	4.01	0.43	5.909	0,000	Tolak H ₀

Uji hipotesis yang ditinjau dari empat indikator menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara ekspektasi dan persepsi wisatawan terhadap kualitas makanan tradisional Bali di Badung Selatan.

IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Metode Importance Performane Analysis (IPA) ini pada dasarnya mengukur dan membandingkan importance (tingkat kepentingan/ tingkat harapan) dan performance (tingkat kinerja/kenyataan) indikator yang dinilai oleh responden. Langkah awal pada metode ini adalah mengukur tingkat kesesuaian antara ekspektasi dan persepsi wisatawan terhadap kualitas makanan tradisional Bali di Badung Selatan. Tingkat kesesuaian antara ekspektasi dan persepsi wisatawan terhadap kualitas makanan tradisional Bali di Badung Selatan ditampilkan pada Tabel 6.

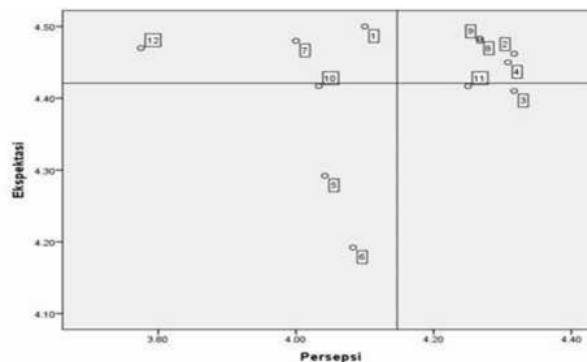
Berdasarkan hasil pada Tabel 6 dibawah ini, rata-rata kesesuaian antara ekspektasi dan persepsi adalah 93.79 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa ekspektasi wisatawan terhadap kualitas makanan tradisional Bali di Badung Selatan hanya terpenuhi sebesar 93.79 persen. Indikator yang memiliki tingkat kesesuaian paling besar adalah indikator Presentation yaitu sebesar 95.80 persen, sedangkan indikator Freshness sebesar 93,99 persen dan indikator Well Cooked yang hampir sama dengan indikator Freshness yaitu sebesar 93,30 persen. Sedangkan indikator yang memiliki tingkat kesesuaian paling kecil adalah Variety of Food yaitu yang hanya sebesar 92.18 persen.

Tabel 6. Tingkat Kesesuaian Ekspektasi dan Persepsi Wisatawan

Indikator	Ekspektasi	Persepsi	Tingkat Kesesuaian	Rata-Rata	
Freshness	Pertanyaan 1	4.5	4.1	91.11%	95.64%
	Pertanyaan 2	4.462	4.317	96.74%	
	Pertanyaan 3	4.41	4.317	97.88%	
	Pertanyaan 4	4.45	4.308	96.82%	
Presentation	Pertanyaan 5	4.292	4.042	94.17%	95.80%
	Pertanyaan 6	4.192	4.083	97.42%	
Well Cooked	Pertanyaan 7	4.48	4	89.29%	92.75%
	Pertanyaan 8	4.483	4.267	95.17%	
	Pertanyaan 9	4.48	4.267	95.24%	
	Pertanyaan 10	4.417	4.033	91.32%	
Variety of food	Pertanyaan 11	4.417	4.25	96.23%	90.34%
	Pertanyaan 12	4.47	3.775	84.45%	
Rata-Rata	4.421	4.147	93.82%		

Seluruh faktor yang diteliti dapat dipetakan ke dalam diagram empat kuadran. Empat kuadran ini membagi ke dalam kelompok-kelompok sesuai dengan nilai faktor importance dan performance. Diagram kuadran tersebut ditampilkan pada Gambar 3.

Gambar 3. Diagram Kuadran Ekspektasi dan Persepsi Wisatawan



Kuadran I (Prioritas Utama)

Faktor-faktor yang masuk dalam kuadran ini adalah faktor 1 (aroma) indicator Freshness. Faktor 7 (higienis) pada indikator Well Cooked juga masuk kedalam kuadran I ini dan faktor 12 (harga) yang termasuk kedalam indikator Variety of Food masuk ke dalam kuadran prioritas utama. Artinya ketiga faktor tersebut adalah yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi dalam persepsinya dinilai belum memuaskan sehingga para pemilik/pengelola warung makan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan faktor 1 (aroma), faktor 7 (higienis) dan faktor 12 (harga) dari makanan tradisional Bali di Badung Selatan oleh karena itu penting merumuskan tindakan-

tindakan yang harus dilakukan dari analisis yang telah didapat untuk meningkatkan kualitas makanan tradisional Bali yang disajikan pada ketiga faktor tersebut.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Yang masuk dalam kuadran ini adalah beberapa faktor yang tergabung dalam indikator Freshness yaitu faktor 2 (warna), faktor 3 (rasa) dan faktor 4 (tekstur). Selain yang tergabung dalam indikator Freshness, ada dua faktor dari indikator Well Cooked yang termasuk ke dalam kuadran II ini yaitu faktor 8 (kematangan) dan faktor 9 (waktu). Hal ini berarti kelima faktor yang masuk dalam kuadran ini dianggap penting dan diharapkan oleh konsumen (wisatawan) dan pihak pemilik/pengelola warung makan sudah bisa dipenuhi dengan baik kinerjanya sesuai dengan keinginan konsumen. Faktor-faktor yang masuk dalam kuadran ini diharapkan dapat menjadi faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak pemilik/pengelola warung makan berkewajiban memastikan kinerja setiap faktor tersebut dipertahankan dengan baik.

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Faktor-faktor yang masuk dalam kuadran ini adalah faktor 5 (porsi), faktor 6 (bentuk) dan faktor 10 (suhu). Hal ini berarti ketiga faktor ini yang dianggap mempunyai tingkat persepsi aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga pemilik/pengelola warung makan tidak perlu memprioritaskan atau memberi perhatian lebih pada ketiga faktor tersebut tetapi juga tetap memperhatikan standar setiap operasionalnya seperti tetap mempertahankan standar porsi yang digunakan pada setiap operasionalnya, memperhatikan bentuk dari makanan yang disajikan tetap terlihat unik dan menarik karena sesungguhnya wisatawan ingin menikmati sesuatu yang unik dan menarik yang berbeda dengan lingkungan yang diakrabinya di daerahnya sendiri (HamengkubuwonoX, Minta Harsana 2005) dan memperhatikan suhu makanan yang disajikan karena akan berpengaruh terhadap citarasa dan aroma makanan tersebut.

Kuadran IV (Berlebihan)

Faktor yang masuk dalam kuadran ini adalah factor 11 (originalitas). Pada kuadran ini terdapat faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga pengelola lebih baik mengalokasikan sumber daya terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi. Seperti pada hasil wawancara di Warung Ayam Betutu Khas Gilimanuk cabang Tuban dengan responden (wisatawan) bernama Rainy Sabrina (Jakarta) berikut;

“Saya sukanya yang kayak begini, kalau terlalu seperti yang aslinya nanti pasti pedas sekali. Kita semua juga tahu kalau makanan tradisional Bali banyak mengandung bumbu- bumbu dan rempah khas yang membuat rasanya jadi pedas bsekali” (Wawancara, 14 Oktober 2018).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa rasa asli atau originalitas makanan tradisional Bali di Badung Selatan pada masing- masing rumah makan (warung) sudah cukup. Para pengelola tidak perlu lagi membuat makanan tradisional Bali tersebut benar-benar sama persis dengan yang original karena itu tidak terlalu yang diprioritaskan oleh wisatawan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kesenjangan atau perbedaan antara ekspektasi dan persepsi wisatawan terhadap kualitas makanan tradisional Bali di Badung Selatan diketahui signifikan sebesar sebesar 3.30. Diketahui indikator freshness memiliki angka selisih (gap) tertinggi yaitu 7,65 yang diikuti oleh indikator variety of food sebesar 4,12, indikator ketiga yang mempunyai nilai selisih (gap) tertinggi adalah presentation sebesar 3,04 dan indikator yang mempunyai nilai selisih (gap) terendah adalah well cooked sebesar 2,44. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan masih adanya rasa ketidakpuasan wisatawan terhadap kinerja (persepsi) yang dilakukan oleh para



pemilik/pengelola warung makan dari indikator kualitas makanan

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alli, I. 2004. Food quality assurance: Principles and practices, Boca Raton. Florida: CRC Press.
- [2] Amuquandoh, Francis Eric and Ramos Asaf o-Adjei. 2013. "Tradisional Food Preferences of Tourist in Ghana". British Food Journal. Vol. 115. Issue: 7, pp.987-1002. Available from URL: <https://doi.org/10.1108/BFJ-11-2010-0197>.
- [4] Anonim. 1976. Makna Kata 'Tradisional' dan 'Makanan'. Kamus Besar Bahasa Indonesia.
- [5] Antara Bali. 2011. "76,19 Persen PAD Berasal Dari Pariwisata". Sumber <https://bali.antaranews.com/berita/13076/7619-persen-pad-berasal-dari-pariwisata>. Diakses 30/06/2018.
- [6] Ardika, I Wayan, 2003. Pariwisata Berkelanjutan Refleksi dan Harapan Ditengah Perkembangan Global. Denpasar: Program Studi Magister (S2) Kajian Pariwisata Program Pasca Sarjana Universitas Udayana.
- [7] -----, 2003. Komponen Budaya Bali sebagai Daya Tarik Wisata. Denpasar: Program Studi Magister (S2) Kajian Pariwisata Program Pascasarjana. Universitas Udayana.
- [9] -----, 2011. Pariwisata Budaya: Gastronomi Indonesia Sebagai Salah Satu Identitas Budaya Bangsa, Makalah Seminar Nasional Gastronomi dan Pariwisata. STP Nusa Dua Bali.
- [10] -----, 2011. "Gastronomi dalam Pariwisata Budaya", dalam I Nyoman Darma Putra dan I Gde Pitana (eds) Pemberdayaan & Hiperdemokrasi dalam Pembangunan Pariwisata, Persembahan untuk prof. Ida Bagus Adnyana Manuaba, pp.17-27. Denpasar: Pustaka Larasan.
- [11] Badan Pusat Statistik Kabupaten Badung. 2018. Jumlah Akomodasi Wisata di Kabupaten
- [12] Badung Tahun 2011 – 2015. Badung: BPS.
- [13] Badan Pusat Statistik Kabupaten Badung. 2018. Jumlah Bar, Restoran dan Rumah Makan di
- [14] Kabupaten Badung Tahun 2011 – 2015. Badung. BPS.
- [15] Björk, P., Kauppinen-Räsänen, H. & Kauppinen-Räsänen, H. 2016. "Local Food: A Source for Destination Attraction". International Journal of Contemporary Hospitality Management, 28(1), pp.177-194.
- [16] Bourdieu. 1984. Distinction, A social Critique of the Judgement of taste, translated
- [17] Richard Nice, Routledge & Kegan Paul Ltd, UK.
- [18] Budiningsih, A. 2009. Restoran1, 1B, 2&3. Bogor: Ghalia Indonesia Printing.
- [19] Dalem, Putra KP. 2010. "Strategi Pengembangan Makanan Tradisional Bali di Freestanding
- [20] Restaurant Tanjung Benoa". (tesis). Denpasar: Universitas Udayana.
- [21] Eiseman F.B. Jr. 1998. Dedaaran Bali: Foods that Balinese Eat, Jimbaran paper, Bali(unpublished).
- [22] Ernayanti, dkk. 2003. Ensilopedi Makanan Tradisional di Pulau Jawa dan Pulau Madura.
- [23] Deputi Bidang Pelestarian dan Pengembangan Kebudayaan, Asdep. Urusan Kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa. Jakarta: Proyek Pelestarian dan Pengembangan Tradisi dan Kepercayaan.
- [24] Fornell, C. 1992. "A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience".Journal of Marketing, Vol. 56.
- [25] Go Indonesia Food Story. 2018. "Bali: Warung Babi Guling Sari Dewi Pak Dobiel", sumber <https://www.goodindonesianfood.com/st>

- ory/bali-warung-babi-guling-sari-dewi-pak-dobiel/. Diakses 24/05/2018.
- [26] Hall, C. Michael, Sharples, Mitchell, Macionis & Brock C. 2003. *Food Tourism Around The World: Development, Management, and Markets*. UK: Butterworth-Heinemann Elsevier Ltd.
- [27] Henderson, Joan C. 2009. "Food Tourism Reviewed". *British Food Journal*. Vol. 111. Issue: 4, pp 317-326 Available from: URL: <https://doi.org/10.1108/00070700910951470>.
- [29] Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung. 2014. "Wilayah Pengembangan Badung Selatan", sumber <http://www.kutaselatan.badungkab.go.id/index.php/baca-berita/6150/Wilayah-Pengembangan-Badung-Selatan>. Diakses 30/03/2018.
- [30] Kumparan Food. 2018 . Base Genep, Rahasia Kelezatan Sajian Tradisional Khas Bali.
- [31] Sumber : <https://kumparan.com/@kumparanfood/base-genep-rahasia-kelezatan-sajian-tradisional-khas-ba1538027941279251005>. Diakses : 30/11/2018.
- [32] Pitana, I Gede dan Putu G.Gayatri. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi
- [33] Pitanatri, Putu Diah Sastri. 2016. 'Inovasi Dalam Komptosis: Usaha Kuliner Lokal Menciptakan Keunggulan Kompetitif di Ubud'. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, Vol. 03, No.01, pp. 1-27.
- [34] Pitanatri, Putu Diah Sastri dan I Nyoman Darma Putra. 2016. *Wisata Kuliner Atribut Baru*
- [35] *Destinasi Ubud*. Denpasar: Jagat Press dan Prodi Magister Kajian Pariwisata Unud.
- [36] Putra, I Nyoman Darma. 2014. "Empat Srikandi Kuliner Bali: Peran Perempuan dalam Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan", *JUMPA Volume 01, Nomor 01, Juli 2014*, pp. 65-94.
- [37] Sadjuni, L. G. S. 2006. "Ekspektasi dan Persepsi Wisatawan Terhadap Gastronomi Makanan Bali". (tesis). Denpasar: Universitas Udayana.
- [38] Suardani, Made. 2011. "Analisis Keputusan Pengunjung Membeli Ayam Betutu Pada Rumah Makan Ayam Betutu Khas Gilimanuk di Tuban Bali". (tesis). Denpasar: Universitas Udayana.
- [40] Sunada, I Nyoman. 2013. "Potensi Makanan Tradisional Bali Berbasis Masyarakat sebagai Daya Tarik Wisata di Pasar Umum Gianyar". (tesis). Denpasar: Universitas Udayana.
- [41] Um, S., & Crompton, J. L. 1990. Attitude determinants in tourism destination choice. *Annals of Tourism Research*, 17, 432-448.
- [42] UNWTO World Tourism Organization. 2012. *Global Report on Food Tourism AM Reports: Volume Four*.
- [43] UNWTO World Tourism Organization. 2014. *Global Report on Shopping Tourism. AM Reports: Volume Eight*.
- [44] Wulansari, Sartika. 2013. "Persepsi Wisatawan Terhadap Produk Kuliner di Kawasan Wisata Istana Siak Sri Indrapura". *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*. Vol.1 No.1. Available from URL : <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=185823&val=6444&title>.
- [45] Wolf, Erik. 2004. *Culinary Art*. Available from URL: (http://en.wikipedia.org/wiki/Culinary_art).
- [46] Yanthy, Putu Sucita. 2016. "Kontribusi Perempuan dalam Mengangkat Kuliner Lokal untuk Mendukung Pariwisata Bali", disertasi doktor Prodi S-3 Pariwisata, Program Pascasarjana Universitas Udayana.
- [47] Yurtseven, H.R. dan Kaya, Ozan. 2011. "Local Food in Local Menus: The Case of Gokceada". *Tourismos*. Volume 6. Number 2. (2011). hlm. 263-275.



Halaman Ini Sengaja Dikosongkan