

wonderful  
indonesia

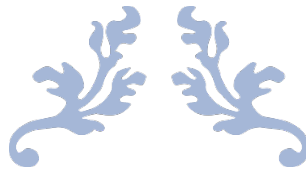


# HASIL PENELITIAN DOSEN POLITEKNIK PARIWISATA BALI TAHUN 2022

DIDISEMINASIKAN PADA SEMINAR NASIONAL  
POLITEKNIK PARIWISATA BALI  
PADA TANGGAL 25 NOVEMBER 2022

---

DISUSUN OLEH  
PUSAT PENELITIAN DAN  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
POLITEKNIK PARIWISATA BALI  
2022



---

# **HASIL PENELITIAN DOSEN POLTEKPAR BALI TAHUN 2022**

[DIDISEMINASIKAN TANGGAL 25 NOVEMBER 2022]



PENYUSUN:

**PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
POLITEKNIK PARIWISATA BALI**

TAHUN 2022

---



## KATA PENGANTAR

Politeknik Pariwisata Bali memiliki visi “Menjadi perguruan tinggi di bidang kepariwisataan yang berstandar internasional, unggul, dan berkepribadian Indonesia”. Sejalan dengan hal tersebut Politeknik Pariwisata Bali berkomitmen mewujudkan ekosistem akademis dan penelitian dengan mendorong pada dosen Poltekpar Bali untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas publikasi ilmiah. Untuk itu Poltekpar Bali melalui Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Poltekpar (P3M) menggelar Seminar Diseminasi Hasil Penelitian untuk meningkatkan akselerasi pengetahuan dan keterampilan dosen dalam menulis artikel ilmiah.

Diseminasi hasil penelitian adalah salah satu bentuk kegiatan pertanggungjawaban akademik yang dilakukan oleh setiap peneliti untuk kegiatan penelitian yang telah dilakukan. Diseminasi hasil penelitian bertujuan untuk menunjukkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap *stakeholder* dan masyarakat luas. Melalui diseminasi ilmiah ini maka akan mampu mendapatkan masukan dari pihak terkait dan memberi kebermanfaatannya yang bermakna bagi pihak-pihak terkait. Diseminasi ini juga akan mendorong tercapainya Indikator Kinerja Utama Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Politeknik Pariwisata Bali, yakni sebanyak 80 persen hasil penelitian dimanfaatkan oleh masyarakat. Sehubungan dengan itu, Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat mengadakan Seminar Diseminasi Hasil Penelitian Dosen pada tanggal 25 November 2022.

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya kami dapat menyelesaikan buku ini. Buku ini merupakan kumpulan abstrak dari hasil-hasil penelitian yang dilakukan oleh dosen dan pengajar di lingkungan Politeknik Pariwisata Bali tahun 2022. Besar harapan kami buku ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat berkontribusi untuk peningkatan reputasi lembaga. Terima kasih yang tidak terhingga bagi segenap pihak atas dukungan yang diberikan. Tanpa adanya partisipasi dan dukungan dari pihak-pihak tersebut, buku ini tidak dapat dirampungkan sesuai dengan harapan. Semoga Tuhan Yang Maha Esa dapat membalas segala bantuan, kebaikan, dan ketulusan yang kami terima selama proses pembuatan buku ini. Semoga kebaikan dan kebijakan senantiasa menyertai kita semua.

Salam Manganjali Karya Werdhi.

Nusa Dua, Desember 2022

Tim P3M



**KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/  
BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF  
POLITEKNIK PARIWISATA BALI**



Jln. Dharmawangsa Kampial, Kel. Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung - Bali 80363  
Telepon (0361) 773537-773538-774818-774819 Faksimile : (0361) 774821  
Situs Web : [www.kemenparekraf.go.id](http://www.kemenparekraf.go.id) <https://www.ppb.ac.id>

## **NOTA DINAS**

No. KP.103/3609/PTP-II/KEMPAR/2022

Kepada : Yth Bapak/Ibu (Nama-nama terlampir)  
Dari : Direktur Politeknik Pariwisata Bali  
Perihal : Seminar Nasional Gastrodiplomacy Kuliner Indonesia  
dan Diseminasi Hasil-Hasil Penelitian  
Hari/Tanggal : Jumat, 25 November 2022

1. Sehubungan dengan kegiatan Seminar Nasional Gastrodiplomacy Kuliner Indonesia dan Diseminasi Hasil-Hasil Penelitian yang akan dilaksanakan pada tanggal 25 November 2022 dan akan diikuti oleh para dosen dan pengajar di Lingkungan Politeknik Pariwisata Bali.
2. Menugaskan seluruh nama terlampir untuk dapat hadir dan melaksanakan kegiatan dengan tuntas untuk mencapai hasil yang telah direncanakan.

Demikian nota dinas ini diterbitkan, untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, dan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Ditetapkan di : Nusa Dua  
Pada tanggal : 22 November 2022  
Direktur Politeknik Pariwisata Bali

  
**Drs. Ida Bagus Putu Puja, M.Kes.**  
NIP. 19641026 199003 1 001

**Lampiran Nota Dinas**

**Nomor : KP.103/3609/PTP-II/KEMPAR/2022**

**Tanggal : 22 November 2022**

---

**PESERTA KEGIATAN SEMINAR NASIONAL GASTRODIPLOMACY KULINER  
INDONESIA DAN DISEMINASI HASIL - HASIL PENELITIAN**

1. Drs. I Gusti Ngurah Agung Suprastayasa, M.Ed.
2. I Gusti Ayu Putu Wita Indrayani, S.ST.Par., MM., CHE.
3. Ni Made Tirtawati, S.Si., M.Par.
4. Drs. I Wayan Muliana, M.Ed.
5. Dr. I Ketut Surata, M.Sc.
6. Dr. Irene Hanna H. Sihombing, SE., MM, CHE
7. I Gede Darmawijaya, S.Pd., M.Agb.
8. Dr. Drs. I Ketut Murdana, MA
9. I Gusti Ngurah Agung Wiryanata, SE., M.Si., Ak., Ca
10. Dr. Lukia Zuraida, S.Pd., M.Hum.
11. Anom Hery Suasapha, S.St.Par., M.Par.
12. I Gusti Made Iwan Dusanta Martadjaya, SE., M.Pd.
13. I Dewa Ayu Rai Sumariati, SE., M.Si.
14. Ni Ketut Mareni, SE., M.Si.
15. Dr. Titien Damayanti, SE., M.Si.
16. Drs. Dewa Gede Ngurah Byomantara, M.Ed.
17. Made Darmiati, S.Sn., M.Si.
18. I Wayan Seniarta, SE., MM. CHT
19. Dewa Ayu Made Lily Dianasari, ST., M.Si.
20. Ir. Ida Ayu Kalpikawati, M.Si.
21. Dra. Ni Kade Juli Rastitiati, M.Hum.
22. Hartanti Woro Susianti, S.Pd., M.Pd.
23. I Gusti Agung Febrianto, S.Par., M.Par
24. I Nyoman Sudiksa, SE., M.Par., CHE
25. Indah Kusumarini, S.Pd., M.Par.
26. Dr. Dra. Ni Desak Made Santi Diwyarthi, M.Si.
27. Ida Ayu Sri Puspa Adi, S.Pd., M.Par.
28. I Gusti Ayu Niken Launingtia, S.S., M.Hum.
29. Ni Kadek Swandewi, S.Tr.Par., M.Par.
30. Putu Mira Astuti Pranadewi, S.St.Par., M.Par.
31. Setyowati Ayu Widuri, SE.,M.Par
32. I Nengah Wirata, SE., M.Par.
33. Made Artajaya, S.Pd., M.Si.
34. Anak Agung Istri M. Septiviari, SE.,M.Pd.
35. I Putu Arnawa, SE., MM
36. Drs. Teguh Hadisukarno, M.Par.
37. Dewa Gede Putra, SE., M.Par.
38. Ni Luh Gde Sri Sadjuni, SE., M.Par.
39. Anak Agung Istri Ratna Sari Wulan, SE., M.Si.
40. Dra. Ni Luh Ketut Sri Sulistyawati, M.Par
41. Ni Luh Suastuti, S.ST.Par.,M.Par.,CHE.
42. Ni Made Suastini, SE., MM
43. Ida Bagus Putra Negarayana, ST., MM.
44. I Made Sucipta Adnyana, SE., MM

45. Anak Agung Ketut Alit Pujawan, SE., M.Pd.
46. Ni Putu Evi Wijayanti, SE., M.Par
47. Ni Kadek Eni Juniari, S.St.Par., M.M.
48. I Nyoman Arcana, SE., M.Par
49. Lidjah Magdalena Massenga, SE., MM
50. Ni Putu Ariesta Budiani, A.Par., M.Erg.
51. Ni Nyoman Suci Arthini, S.Pd., M.Pd
52. I Nyoman Wiratnaya, S.Sos., M.Par.
53. I Ketut Sudarsana, SE., MM
54. Dra. Ni Wayan Pastini, M.Hum.
55. Dr. I Wayan Mertha, SE., M.Si.
56. Hanugerah Kristiono Liestiandre, S.St.Par.,MM
57. Prastha Adyatma, S.M., M.Sc.
58. I Made Subrata, SE.,M.Si
59. I Nyoman Sunada,SE., M.Par.
60. Dewa Ayu Nyoman Aridayanti, S.Tr.Par., M.Par
61. Ni Putu Oka Agustini, S.Pd., M.Pd.
62. Hardina, S.Pd, M.Pd
63. Gede Adi Sistha Winata, S.St.Par

**Direktur Politeknik Pariwisata Bali**



**Drs. Ida Bagus Putu Puja, M.Kes.**  
NIP. 19641026 199003 1 001

## DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii

### BAGIAN 1: PENELITIAN INDIVIDU

#### *EXTENDED ABSTRACTS*

<b>Peran Unsur Nonverbal Bahasa Jepang Staf Hotel Di Bali Dalam Meningkatkan Pelayanan Yang Berkualitas Terhadap Tamu Jepang</b> <i>Indah Kusumarini</i> .....	1
<b>Analisis Risiko Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Pada Juru Masak Di Dapur Green Kubu Cafe Bali</b> <i>Ni Putu Eka Trisdayanti</i> .....	2
<b>Pengaruh <i>Digital Marketing</i> Dalam Upaya Peningkatan Daya Saing Desa Wisata Kubu Bakas Klungkung</b> <i>Ketut Arjaya</i> .....	4
<b>Faktor Pendorong Dan Penarik <i>Exhibitor</i> Dalam Mengikuti Pameran <i>Event Pesona Nusa Dua Fiesta Di Itdc Nusa Dua Bali</i></b> <i>I Nengah Wirata</i> .....	6
<b>Pengelolaan Pemeliharaan Dan Pembersihan Penginapan Di Desa Muduk Kabupaten Buleleng Pasca Pandemi <i>COVID-19</i></b> <i>I Made Sucipta Adnyana</i> .....	8
<b>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Menginap Di <i>Homestay</i> Desa Wisata Taro</b> <i>I Gusti Agung Febrianto</i> .....	9
<b>Eksplorasi Peran <i>Psychological Capital</i> Pada Pengaruh <i>Job Insecurity</i> Terhadap <i>Job Performance</i>: Studi Empiris Pada Hotel Berbintang</b> <i>I Gusti Ayu Putu Wita Indrayani</i> .....	11
<b>Analisis Pentingnya Penguasaan Bahasa Inggris Bagi Pramusaji Pada Beberapa Restoran Di Ubud Bali</b> <i>Ni Wayan Pastini</i> .....	13
<b>Ubud Sebagai <i>Green Tourism Destination</i> Di Bali</b> <i>Dewa Ayu Made Lily Dianasari</i> .....	14

<b>Dampak Jalur Destinasi Wisata Ubud Terhadap Pembangunan Keuangan Dan Ekonomi Desa Di Desa Batubulan, Kecamatan Sukawati, Gianyar</b> <i>Dewa Ayu Rai Sumariati</i> .....	15
<b>Uji Organoleptik Minuman Arak Liqueur Produksi CV Pintu Merah Di Kawasan Kerobokan, Badung, Bali</b> <i>I Nyoman Wiratnaya</i> .....	16
<b>Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Lena Oleh Texkleen Di Kuta Selatan</b> <i>Anak Agung Istri Ratna Sari Wulan</i> .....	17
<b>Motivasi Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Produk Makanan Dan Minuman Pada Gerai Waralaba Lokal (Studi Kasus JFC Bali)</b> <i>Ni Kadek Eni Juniari</i> .....	19
<b>Persepsi Dan <i>Opinion Leader</i> Pemangku Kepentingan Terhadap Pariwisata Bali Terlalu Tua Dan Prioritas Pembangunan Pariwisata Sebagai Unggulan Bali</b> <i>Ni Made Eka Mahadewi</i> .....	20
<b>Pengembangan Desa Wisata Berbasis Tata Kelola Berkelanjutan Di Desa Taro Kabupaten Gianyar</b> <i>Ida Bagus Putra Negarayana</i> .....	21
<b>Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas <i>Cocktail</i> Berbahan Dasar Arak Karangasem Di Badung Bali</b> <i>Ni Luh Suastuti</i> .....	23
<b>Pengembangan Produk Arak Bali Sebagai Pelengkap Paket Makan Siang Dan Makan Malam Pada Restoran Yang Menyajikan Masakan Khas Bali Di Kawasan Ubud, Bali</b> <i>I Nyoman Arcana</i> .....	24
<b>Arak Bali Dan Karakteristiknya</b> <i>Putu Mira Astuti Pranadewi</i> .....	25
<b>Implementasi Pariwisata Berbasis Masyarakat Dalam Mewujudkan Desa Wisata Taro Berkelanjutan</b> <i>Ni Made Tirtawati</i> .....	27
<b>Keputusan Pemilihan Hotel <i>Staycation</i> Di Bali Melalui OTA Pada Generasi Y</b> <i>Made Uttari Pitanatri</i> .....	28



<b>Preferensi Konsumen Dalam Memilih Restoran Mi Yang Lokasinya Berdekatan: Studi Kasus Pada Jaringan Resto Mie Kober Dan Me Gacoan Di Batubulan, Gianyar</b>	
<i>Lidjah Magdalena Massenga</i> .....	29
<b>Karakteristik Rangkaian Bunga Lobby Hotel Di Kawasan Wisata Ubud, Kabupaten Gianyar</b>	
<i>Ida Ayu Sri Puspa Adi</i> .....	30
<b>Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> Dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada Karyawan Industri Jasa Akomodasi Di Bali</b>	
<i>Ni Luh Ketut Sri Sulistyawati</i> .....	32
<b>Partisipasi Masyarakat Lokal Dalam Pengelolaan Sampah Berbasis Sumber Dalam Rangka Mendukung Desa Wisata Berkelanjutan (Studi Kasus Desa Wisata Taro)</b>	
<i>Ida Ayu Kalpikawati</i> .....	33
<b>Perubahan Gaya Hidup Masyarakat Lokal Terhadap Perkembangan Coffee Shop (Studi Kasus Seniman Coffee Shop Ubud)</b>	
<i>I Nyoman Gede Agus Jaya Saputra</i> .....	35
<b>Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pengembangan Pantai Melasti, Desa Ungasan Kecamatan Kuta Selatan</b>	
<i>Ni Ketut Mareni</i> .....	36
<b>Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memilih Jasa Laundry</b>	
<i>I Wayan Seniartha</i> .....	37
<b>Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Jumlah Kunjungan Ke Pantai Melasti Sebagai Daya Tarik Wisata Di Daerah Ungasan, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung –Bali</b>	
<i>A.A. Istri M. Septiari</i> .....	38
<b>Persepsi Pengunjung Terhadap Babi Guling Bangun Lemah, Di Kabupaten Bangli</b>	
<i>I Nyoman Sunada</i> .....	39
<b>Kompetensi Our Butler Service Di Hotel X Legian</b>	
<i>Ni Nyoman Suci Arthini</i> .....	40
<b>Ubud Masa Normal Baru : Citra Destinasi, Kepuasan Dan Minat Berkunjung Kembali Wisatawan Mancanegara</b>	
<i>Dewa Ayu Nyoman Aridayanti</i> .....	42

<b>Lanskap Linguistik Di Bandara Internasional Ngurah Rai, Bali: Persepsi Pelanggan</b> <i>Ni Kade Juli Rastitiati</i> .....	43
<b>Peranan Inklusi Keuangan Dalam Memediasi Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Keberlanjutan Usaha UMKM Sektor Pariwisata Di Kintamani</b> <i>Ni Made Sri Rukmiyati</i> .....	44
<b>Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Keuangan Di Manajemen Operasional Badan Pengelola DTW Jatiluwih Kecamatan Penebel Kabupaten Tabanan</b> <i>I Wayan Tuwi</i> .....	46
<b>Komodifikasi Tarian Sebagai Bagian Perkembangan Pariwisata Budaya</b> <i>Made Darmiati</i> .....	47
<b>Partisipasi Masyarakat Dalam Pprogram <i>Walk For Trash</i> Di Bali: Kasus Di Desa Jagapati Abiansemal Badung</b> <i>Ni Ketut Sekarti</i> .....	48
<b>Pelayanan Butler Berbasis Budaya: Kreasi Nilai Melampaui Harapan Tamu</b> <i>I Gede Darmawijaya</i> .....	50
<b>Penerapan Metode <i>Drill</i> Dalam Meningkatkan Kanji Pada Siswa Lpk Dwipayana Cipta Karya Ubud Tahun Ajaran 2022</b> <i>I Gusti Ayu Niken Launingtya</i> .....	52
<b>Partisipasi Masyarakat Desa Penglipuran Dalam Pengelolaan Pondok Wisata Yang Berbasis Masyarakat</b> <i>Ni Nyoman Sukerti</i> .....	53
<b>Tingkat Literasi Keuangan Generasi Z Di Bali</b> <i>Ni Made Suastini</i> .....	54
<b>Potensi Bipa (Bahasa Indonesia Bagi Penutur Asing) Sebagai Daya Tarik Pariwisata Edukasi Di Bali</b> <i>I Gusti Ngurah Agung Suprastayasa</i> .....	55

## BAGIAN 2: PENELITIAN KELOMPOK

### EXTENDED ABSTRACTS

**Bahan Pangan Lokal Ikan Tongkol Menjadi Abon Di Nusa Lembongan – Bali (Pengolahan, Uji Hedonik, Dan Nutrisi)**

*Ni Putu Eka Trisdayanti, I Made Purwa Dana Atmaja, I Made Hendrayana* ..... 56

**Analisis Kebutuhan Pelatihan Bahasa Perancis Bagi Pelaku Pariwisata Di Nusa Penida**

*Teguh Hadi Soekarno, Ratri Paramitha, Dewa Gede Ngurah Byomantara, Ni Putu Evi Wijayanti, Putu Ayu Aryasih* ..... 57

**Strategi Pengembangan Pariwisata Alternatif Berbasis Pelestarian Minuman Arak Bali Di Desa Les, Kecamatan Tejakula, Kabupaten Buleleng**

*I Nyoman Arcana, Setyowati Ayu Widuri, Ni Luh Suastuti* ..... 58

**Potensi Ayam Betutu Dan Sate Lilit Ikan Sebagai Ikon Kuliner Dalam Mendukung Upaya Gastrodiplomacy: Pada Kasus Australia**

*Anak Agung Alit Pujawan, Adi Sistha, I Gusti Ngurah Agung Suprastayasa* ..... 59

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kebersihan Lingkungan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Desa Wisata Taro, Tegallalang, Gianyar, Bali**

*Ida Ayu Kalpikawati, I Putu Esa Widaharthana, Made Artajaya, I Gusti Agung Febrianto, Ni Wayan Chintia Pinarja* ..... 60

**Persepsi Tamu Terhadap Penerapan Chse: Studi Kasus Pada Homestay Di Ubud**

*Dewa Gde Putra, Putu Gede Eka Darmaputra, Ida Ayu Sri Puspa Adi, I Gusti Ayu Niken Launingtya* ..... 62

**Strategi Pengurangan Food Waste Pada Restoran Dan Bar Menuju Zero Waste (Studi Kasus Di Ubud Bali)**

*Ni Luh Suastuti, Ni Kadek Eni Juniari, Ketut Rusdiarnata* ..... 64

**Peranan Partisipasi Dalam Memediasi Pengaruh Akuntabilitas Dan Partisipasi Terhadap Pengelolaan Keuangan Di Desa Wisata**

*Ni Made Sri Rukmiyati, Ni Ketut Mareni, I Wayan Tuwi* ..... 65

**Pengaruh Inovasi Terhadap Kinerja Umkm Sektor Pariwisata Pada Masa Pandemi: Peran *Entrepreneurial Skill* Sebagai Pemoderasi**

*Ni Made Suastini, Ni Made Sri Rukmiyati, I Gusti Ayu Putu Wita Indrayani* ..... 67

**Strategi Bertahan Pelaku Usaha Pariwisata Menghadapi Pandemi COVID-19 Di Amed Karangasem, Bali**

*Lukia Zuraida, Nyoman Suci Arthini, Ni Made Suastini* ..... 69

**Kesantunan Dalam Tuturan Berbahasa Inggris Para Pelaku Pariwisata Pada Objek Wisata Candidasa Desa Nyuhtebel Kabupaten Karangasem**

*Ni Putu Oka Agustini, Nyoman Reni Ariasri, Hartanti Woro Susianti, Ni Wayan Pastini, Luh Nyoman Tri Lilasari..... 70*

**Strategi Pemasaran Usaha Restoran Pasca Pandemi COVID-19 Di Kawasan Ubud, Gianyar**

*Setyowati Ayu Widuri, I Nyoman Arcana, Putu Mira Astuti Pranadewi, Ni Putu Ariesta Budiani..... 71*

**Karakteristik Dan Pola Perjalanan Wisatawan Mancanegara Yang Berkunjung Ke Bali Pada Masa Normal Baru Studi Kasus: Wisatawan Australia**

*Hanugerah Kristiono Liestiandre, Dewa Ayu Made Lily Dianasari, Ni Made Tirtawati, Ida Bagus Putra Negarayana, Dewa Ayu Nyoman Aridayanti ..... 72*

**Preferensi Wisatawan Nusantara Terhadap Usaha Jasa Akomodasi Glamping Di Bali**

*Ni Desak Made Santi Diwyarhi, Ni Nyoman Sukerti, I Dewa Putu Hendri Pramana, I Wayan Jata..... 73*

**Analisis Dampak Cashless Terhadap Pencatatan Keuangan Di Chain Hotel Internasional Ubud, Kabupaten Gianyar**

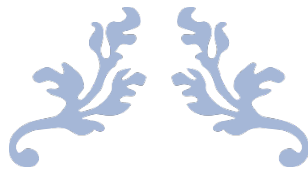
*I Gusti Ngurah Agung Wiryanata, Dewa Ayu Rai Sumariati, Ketut Sudarsana, A.A Istri M. Septiviari, Christina Susanti..... 74*

**Pengaruh Kearifan Lokal Terhadap Kinerja Keuangan Yang Dimoderasi Seni Kewirausahaan Pada Ikm Di Propinsi Bali**

*Ida Ayu Putri Widawati, I Putu Utama, Titien Damayanti, I Ketut Surata ..... 75*

**Peran Mediasi Study Motivation Pada Pengaruh Daya Tarik Politeknik Pariwisata Negeri Terhadap Career Decision**

*Irene Hanna H. Sihombing, Ni Kade Juli Rastitiati, Iswayana Adhi Putra..... 76*



---

**BAGIAN 1:**  
**PENELITIAN INDIVIDU**

---



# PERAN UNSUR NONVERBAL BAHASA JEPANG STAF HOTEL DI BALI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN YANG BERKUALITAS TERHADAP TAMU JEPANG

**Indah Kusumarini**

iin@ppb.ac.id

Penelitian ini mengkaji unsur nonverbal yang sering digunakan staf hotel di Bali dalam memberikan layanan terhadap tamu Jepang. Unsur nonverbal tersebut adalah (1) kinesik, 2) proksemik, 3) artifaktual, 4) postural, 5) paralinguistik. Dengan mengadaptasi pola kerja pelayanan di hotel, maka unsur nonverbal tersebut diwujudkan dalam bentuk pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui penilaian wisatawan Jepang terhadap unsur nonverbal pelayanan staf hotel di Bali, yakni pada saat (1) menyambut tamu, mendapat nilai 85,3%, (2) pada saat menawarkan bantuan; 70,2%, (3) menyampaikan terima kasih; 78,9 %, (4) mengucapkan salam; 86,3%, (5) mempersilakan: 72,8%, (6) menyampaikan maaf: 67,4%, (7) ekspresi wajah; 91,6%, (8) tampilan fisik; 90,5% (9) intonasi suara: 83,2%. Unsur kinesik "ekspresi wajah" unsur nonverbal yang mendapatkan penilaian tinggi (91,6%), disusul tampilan fisik (90,5% ) dan salam (85,3%). Namun demikian pada variabel menyampaikan "maaf" mendapat penilaian lebih kecil (67,4%) dibanding unsur lainnya. Jarak fisik juga perlu mendapat perhatian, walau secara keseluruhan responden telah menyatakan "sudah sesuai" (47,8%) namun 1,7% responden memberi pendapat bahwa jarak fisik staf hotel dengan tamu Jepang "terlalu dekat". Pesan postural juga mendapat penilaian kurang, seperti duduk-duduk santai sambil mengobrol di tempat yang terlihat oleh tamu. Sikap-sikap seperti ini terlihat kurang profesional di mata tamu Jepang sehingga perlu dihindari bagi pelaku pariwisata di sektor formal seperti di hotel.

**Kata Kunci:** *komunikasi, layanan tamu hotel, nonverbal.*



# ANALISIS RISIKO KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA PADA JURU MASAK DI DAPUR GREEN KUBU CAFE BALI

Ni Putu Eka Trisdayanti  
ekatrisdayanti@ppb.ac.id

Dapur merupakan tempat yang sangat rentan terhadap kecelakaan karena berhubungan dengan banyak peralatan, mesin, panas tinggi yang sangat membahayakan dan beban kerja yang cukup berat. Kecelakaan kerja di dapur dapat disebabkan oleh sikap *food handler* yang terlalu tergesa-gesa, tidak konsentrasi, tidak menggunakan alat pelindung diri, sengaja melanggar peraturan kerja, dan juga tidak mengetahui tata cara penggunaan alat yang benar misalnya pisau, gas, oven dan sebagainya. Selain faktor tingkah laku manusia, penyebab kecelakaan kerja di dapur juga disebabkan oleh kondisi lingkungan kerja yang tidak aman dan peralatan kerja yang tidak memenuhi syarat. Kasus kecelakaan kerja di dapur masih sering terjadi. Berdasarkan fakta tersebut maka penting dilakukan penelitian untuk mengetahui risiko pada pekerja juru masak di dapur salah satu tempat makan di Bali yaitu Green Kubu Cafe, sehingga dapat memberikan saran bagi pengusaha/management restaurant dalam melakukan tindakan pengendalian risiko keselamatan dan kesehatan kerja di dapur pada juru masak.

Metode penelitian ini yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengetahui tahapan pekerjaan yang dilakukan oleh juru masak, wawancara dengan menggunakan instrument TRA (*Task Risk Assesment*) Tahun 2017 untuk melakukan identifikasi bahaya, risiko dan pengendalian risiko yang sudah ada. Teknik analisis data penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder dikumpulkan melalui lembar observasi dan wawancara disajikan dalam bentuk tabel kemudian dilakukan penentuan tingkat risiko dengan cara mengalikan tingkat kemungkinan (*likelihood*) dan tingkat keparahan (*severity*), kemudian digambarkan melalui pengendalian risiko, dan kemudian dihitung sisa risikonya. Hasil pengolahan data yang ada akan dianalisis dalam bentuk narasi yang kemudian dapat digunakan untuk menarik simpulan penelitian.

Adapun hasil penelitian ini yaitu hasil identifikasi bahaya pada pekerjaan juru masak, terdapat 3 tahapan pekerjaan dan keseluruhannya memiliki 14 potensi bahaya dan 6 risiko. Bahaya pada tahapan pekerjaan pertama (persiapan bahan) adalah bahaya mekanik seperti tergores pisau ketika memotong bahan, terluka karena tulang/duri ikan/makanan beku; bahaya listrik seperti kesetrum ketika menggunakan *food proccesor*, kulkas; bahaya fisik seperti suhu panas dan suhu dingin di dapur. Risiko dalam tahapan ini yaitu luka iris/tusuk, kaget, shock hingga meninggal, stress akibat panas dan dingin. Bahaya pada tahapan pekerjaan kedua (memasak makanan sesuai pesanan) adalah Bahaya mekanik seperti tergores pisau ketika memotong bahan, terluka karena tulang/duri ikan/makanan beku, luka karena mesin contoh mesin penggiling daging, mesin *dough maker*, *food proccesor*, oven; Bahaya listrik seperti kesetrum ketika menggunakan *food proccesor*, kulkas, oven; Bahaya Fisik seperti suhu panas dan suhu dingin di dapur, terjatuh/terpleset karena lantai licin/terburu-buru; Bahaya kimia seperti ledakan gas dan kebakaran. Risiko dalam tahapan ini yaitu luka iris/tusuk/sayat, putus, kaget, *shock* hingga meninggal, stress akibat panas dan dingin, luka bakar, lebam/cedera tulang. Dan bahaya pada tahapan pekerjaan ketiga (membersihkan alat) adalah bahaya mekanik seperti tergores alat tajam, barang pecah belah; bahaya fisik seperti terjatuh karena lantai licin. Risiko dalam tahapan ini yaitu luka sayat, luka lebam/cedera tulang.



Hasil penilaian risiko adalah 3 potensi bahaya kategori risiko tinggi, 11 potensi bahaya kategori risiko sedang, dan tidak ada potensi bahaya kategori risiko rendah. Pada tahapan pekerjaan pertama memiliki 4 kategori risiko sedang, tahapan pekerjaan kedua memiliki 6 kategori risiko sedang, dan 2 kategori risiko tinggi, serta tahapan pekerjaan ketiga memiliki 1 kategori risiko sedang, dan 1 kategori risiko tinggi. Dari 14 risiko pada pekerjaan juru masak di Green Kubu Café Bali tahun 2022, sudah 11 risiko dengan pengendalian yang baik. Sedangkan masih ada 3 risiko yang memiliki sisa risiko (*residual risk*) yang masih perlu dipertimbangkan dan diperlukan strategi pengendalian yang lebih baik. Risiko tersebut adalah luka karena mesin contoh mesin penggiling daging, mesin *dough maker*, *food processor*, ledakan gas dan kebakaran, dan tergores alat tajam, barang pecah belah.

**Kata kunci :** *Risiko, Kesehatan dan Keselamatan Kerja, Juru Masak*





## **PENGARUH *DIGITAL MARKETING* DALAM UPAYA PENINGKATAN DAYA SAING DESA WISATA KUBU BAKAS KLUNGKUNG**

**Ketut Arjaya**  
arjaya@ppb.ac.id

Kabupaten Klungkung merupakan salah satu kawasan yang memiliki cukup banyak desa wisata. Kawasan Klungkung memiliki potensi besar untuk dikunjungi karena memiliki sejumlah objek yang unik, baik wisata alam, sejarah dan budaya. Salah satu desa wisata yang ada di Kabupaten Klungkung adalah Desa Wisata Bakas yang memiliki potensi alam yang sangat indah. Adanya persaingan yang begitu ketat pada desa wisata, mengharuskan para pengelola untuk dapat mengikuti trend atau perkembangan dalam teknologi. Pemanfaatan *digital marketing* dalam hal memasarkan produk desa wisata sangat diperlukan dalam upaya peningkatan daya saing Desa Wisata Kubu Bakas. Dibandingkan dengan Desa Wisata lainnya pemasaran melalui media digital di Desa Wisata Bakas masih sangat minim. Hal ini terlihat dari beberapa masalah yang ditemukan oleh peneliti berhubungan dengan indikator digital marketing yang belum terpenuhi mencakup *Accessibility, Interactivity, Entertainment, Credibility, Irritation dan Informativeness*. Hal itu menyebabkan melambatnya perkembangan kegiatan pariwisata di desa wisata Bakas. Para pelaku pariwisata di desa wisata Kubu Bakas harus mampu membuat suatu strategi agar bisa memasarkan produk atau jasa mereka kepada wisatawan, sebagai strategi bertahan di tengah pandemi virus corona. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digital marketing mencakup *Accessibility, Interactivity, Entertainment, Credibility, Irritation dan Informativeness* dalam upaya peningkatan daya saing Desa Wisata Kubu Bakas Klungkung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan baik wisatawan local, domestic dan asing yang datang berkunjung ke Desa Wisata Kubu Bakas.

Berdasarkan data yang diperoleh dari pengelola Desa Wisata Kubu Bakas jumlah wisatawan dari tahun 2018 sampai tahun 2020 yang berkunjung sebanyak 3023 orang. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan metode *accidental* sampling. Sampel penelitian sebesar 95 orang. Metode pengumpulan data menggunakan observasi (pengamatan) dan kuesioner. Tehnik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji kelayakan model, uji analisis regresi berganda, uji t dan uji F. Hasil analisis menemukan bahwa 1) *Accessibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Daya Saing Desa Wisata Kubu Bakas. Variabel *Accessibility* memiliki nilai t.hitung positif sebesar 2,178 dengan nilai Sig. sebesar  $0,032 < 0,05$ ; 2) *Interactivity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Daya Saing Desa Wisata Kubu Bakas. Variabel *Interactivity* memiliki nilai t.hitung positif sebesar 2,237 dengan nilai Sig. sebesar  $0,028 < 0,05$ ; 3) *Entertainment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Daya Saing Desa Wisata Kubu Bakas. Variabel *Entertainment* memiliki nilai t.hitung positif sebesar 2,529 dengan nilai Sig. sebesar  $0,013 < 0,05$ ; 4) *Credibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Daya Saing Desa Wisata Kubu Bakas. Variabel *Credibility* memiliki nilai t.hitung positif sebesar 2,281 dengan nilai Sig. sebesar  $0,025 < 0,05$ ; 5) *Irritation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Daya Saing Desa Wisata Kubu Bakas. Variabel *Irritation* memiliki nilai t.hitung positif sebesar 3,715 dengan nilai Sig. sebesar  $0,000 < 0,05$ ; 6) *Informativeness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Daya Saing Desa Wisata Kubu Bakas Variabel *Informativeness* memiliki nilai t.hitung positif sebesar 14,501 dengan nilai Sig. sebesar  $0,000 < 0,05$ .; dan 7) *Accessibility, Interactivity, Entertainment, Credibility, Irritation dan Informativeness* berpengaruh secara simultan terhadap daya saing, yang ditunjukkan dengan hasil nilai F-hitung bernilai positif sebesar 122,082 dengan Sig. sebesar  $0,000 < (\alpha) = 0,05$ .



Kesimpulan dalam penelitian ini adalah 1) *Accessibility, Interactivity, Entertainment, Credibility, Irritation* dan *Informativeness* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Daya Saing Desa Wisata Kubu Bakas; dan 2) *Accessibility, Interactivity, Entertainment, Credibility, Irritation* dan *Informativeness* berpengaruh positif secara simultan terhadap daya saing Desa Wisata Kubu Bakas. Saran yang dapat diberikan terkait dengan hasil penelitian ini adalah agar pihak pengelola dapat lebih meningkatkan pengelolaan digital marketing sebagai upaya meningkatkan daya saing Desa Wisata Kubu Bakas. Pihak pengelola konten lebih meningkatkan kreativitasnya agar dapat menampilkan konten-konten yang lebih menarik. Penetapan pengelola atau tim yang menangani *digital marketing* dengan intensif.

**Kata kunci :** *digital marketing, peningkatan, daya saing*



# FAKTOR PENDORONG DAN PENARIK *EXHIBITOR* DALAM MENGIKUTI PAMERAN *EVENT* PESONA NUSA DUA FIESTA DI ITDC NUSA DUA BALI

I Nengah Wirata

wirata@ppb.ac.id

Tujuh destinasi *event* yang telah dipromosikan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dalam ajang ITB Asia 2019 di Singapura yang meliputi Jakarta, Bali, Yogyakarta, Bandung, Surabaya, Medan, dan Lombok. Berdasarkan catatan data dari International Congress and Convention Association (ICCA) bahwa *event* merupakan pemasukan yang terbilang besar di salah satu sektor industri pariwisata. Pemilihan tujuh destinasi tersebut untuk mempertimbangkan program pengembangan 10 Destinasi Pariwisata Prioritas. Menurut Hosea Andreas Runkat sebagai Ketua Tim Percepatan MICE Kementerian Pariwisata mengatakan bahwa, dari ketujuh destinasi tersebut baru dua daerah yaitu Jakarta dan Bali yang siap untuk penyelenggaraan *event* internasional. Bali memang pantas menjadi salah satu destinasi yang dinyatakan layak oleh Kementerian Pariwisata sebagai destinasi penyelenggaraan *event*. Hal tersebut dikarenakan Bali memiliki salah satu kawasan bernama The Nusa Dua yang kerap kali dijadikan tempat penyelenggaraan *event* baik nasional maupun internasional. Berdasarkan penelitian dari Bowen dan Davis (2005:2) *event* festival merupakan bagian integral dari budaya. Festival dapat menarik pengunjung dari berbagai macam kalangan, serta kerap melibatkan banyak peminat dan bakat dari banyak orang untuk tergabung dalam pementasan budaya yang akan diselenggarakan.

Sebagai salah satu *event* festival yang memiliki daya tarik kuat, Pesona Nusa Dua Fiesta didominasi oleh berbagai kegiatan yang memiliki potensi untuk mendatangkan wisatawan seperti *Culture Festival*, *Music Festival*, *Food Heritage*, *Food Festival*, *Body Painting competition*, *Skateboard Competition*, *Exhibition* dan masih banyak lagi kegiatan yang lainnya yang dapat dijumpai di Pesona Nusa Dua Fiesta. Dalam kegiatan Pesona Nusa Dua Fiesta ini terdapat banyak instansi atau industri pariwisata yang ikut bergabung dalam *exhibition*. Jumlah partisipan atau *exhibitor* yang ikut memamerkan produknya maupun berjualan dalam pelaksanaan *event* Pesona Nusa Dua Fiesta mengalami fluktuasi yaitu terjadi kenaikan dan penurunan yang cukup signifikan setiap tahunnya. Menurut informasi dari peserta pameran (*exhibitor*) bahwa kegiatan *event* Pesona Nusa Dua Fiesta setiap tahun pelaksanaannya monoton dan menurunnya jumlah pengunjung ke *event* Pesona Nusa Dua Fiesta. Pada dasarnya *exhibitor* yang ingin menyewa tempat di suatu *event* atau festival didorong oleh keinginan dari diri (*push factors*) dan atribut destinasi wisata yang menjadi faktor penarik (*pull factors*) wisatawan sehingga *exhibitor* mampu membuat keputusan untuk berpartisipasi dalam kegiatan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan *exhibitor* dalam mengikuti pameran *event* Pesona Nusa Dua Fiesta. Pesona Nusa Dua Fiesta merupakan *event* yang diselenggarakan oleh PT. Pengembangan Pariwisata Indonesia atau biasa disebut Indonesia *Tourism Development Corporation* (ITDC) Nusa Dua yang selalu diadakan setiap tahunnya. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi keputusan *exhibitor* sebelum memutuskan untuk mengikuti Pesona Nusa Dua Fiesta. Faktor-faktor tersebut dapat berasal dari *internal exhibitor* (pendorong) maupun *external exhibitor* (penarik). Faktor pendorong yang mempengaruhi *exhibitor* diantaranya adalah *Escape*, *Relaxation*, *Prestige*, *Social Interaction*, dan *Wish Fulfillment*. Sedangkan untuk faktor penarik yang mempengaruhi *exhibitor* yaitu *Service and Facilities*, *Price*, *Nature Environment*, dan *Safety*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar ke 43 *exhibitor* yang mengikuti Pesona Nusa Dua Fiesta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan kuesioner yang kemudian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas dengan bantuan SPSS versi 21.0.



Hasil penelitian ini adalah secara simultan dari faktor pendorong yaitu faktor *Escape* dan *Relaxation* berpengaruh signifikan terhadap keputusan *exhibitor* dengan nilai *eigenvalue* sebesar 5.314 dan persentase *variance* 35.430% yang berarti faktor tersebut mampu untuk menjelaskan alasan yang mendorong *exhibitor* dalam mengikuti Pesona Nusa Dua Fiesta. Sedangkan untuk faktor penarik yaitu faktor *Service & Facilities* dan *Price* berpengaruh signifikan terhadap keputusan *exhibitor* dengan nilai *eigenvalue* sebesar 7.359 dan persentase *variance* sebesar 42.049% yang berarti faktor tersebut mampu untuk menjelaskan alasan yang menarik *exhibitor* dalam mengikuti Pesona Nusa Dua Fiesta. Berdasarkan hasil yang diperoleh, diharapkan pihak penyelenggara dapat meningkatkan sistem keamanan dan kebersihan area sekitar serta mempertahankan kualitas dan pelayanan.

**Kata Kunci:** *festival, exhibitor, faktor penarik dan faktor pendorong.*



# **PENGELOLAAN PEMELIHARAAN DAN PEMBERSIHAN PENGINAPAN DI DESA MUDUK KABUPATEN BULELENG PASCA PANDEMI *COVID 19***

**I Made Sucipta Adnyana**

cip@ppb.ac.id

Perkembangan pariwisata tidak terlepas dari industri yang terkait sebagai penunjang kegiatan pariwisata itu sendiri. Industri yang dominan adalah perhotelan yang pada hakekatnya merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan akan akomodasi, penginapan, makan dan minum serta jasa lain yang disediakan oleh pelaku pariwisata. Gaya baru yang memiliki dimensi dan persepsi yang bervariasi dalam masa pandemic *COVID-19*, dimana mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi masyarakat yang cepat dalam hal kesempatan kerja, pendapatan, taraf hidup dan dalam mengaktifkan sektor produksi lain di daerah tujuan wisatawan khususnya pada Kabupaten Buleleng.

Departemen Tata Graha dalam pengelolaan penginapan pada Desa Munduk Kabupaten Buleleng memiliki peranan yang sangat penting karena mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai bagian yang berperan memelihara, membersihkan, menghias dan menjaga kamar agar terlihat indah dan nyaman untuk dihuni. Penelitian ini menggunakan data Diskriptif Kualitatif dimana unsur-unsur pertanyaan mengalir berdasarkan hasil dari informan yang didapatkan berdasarkan wawancara. Dimana hasil dari penelitian ini berupa pemeliharaan kebersihan, kenyamanan dan kerapian kamar pada suatu penginapan yang terdapat pada Desa Munduk merupakan salah satu syarat agar kamar dapat di jual, sehingga mampu meningkatkan hunian kamar pada masa Pandemi Covid 19. Kondisi alam, sarana dan prasarana yang memadai menjadi suatu daya tarik bagi wisatawan yang berkunjung ke Desa Munduk.

Penerapan standar prosedur kebersihan kamar penginapan di Desa Munduk Kabupaten Buleleng pasca pandemi covid 19 yaitu dengan implementasi Hygiene, sanitasi yang baik, meminimalkan pengeluaran biaya menjadi hal yang penting sebagai salah satu indikator tingkat kualitas pelayanan terhadap pengunjung yang menginap pada kawasan wisata Desa Munduk Kabupaten Buleleng.

**Kata Kunci:** *pengelolaan, pembersihan, akomodasi*



# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN MENGINAP DI *HOMESTAY* DESA WISATA TARO

**I Gusti Agung Febrianto**

igustiagung.febrianto@ppb.ac.id

Pondok wisata atau *homestay* adalah penyediaan akomodasi berupa keseluruhan bangunan tinggal yang dihuni oleh pemiliknya dan dimanfaatkan sebagian untuk disewakan dengan memberikan kesempatan kepada wisatawan untuk berinteraksi dalam kehidupan sehari-hari pemiliknya. *Homestay* menekankan pada produk ekowisata dan layanan berbasis masyarakat. Wisatawan yang menginap pada *homestay* terlibat dalam aktivitas sehari-hari untuk merasakan gaya hidup dan budaya lokal. Persepsi wisatawan mengenai kualitas pelayanan memperkuat loyalitas wisatawan dan meningkatkan ketertarikan wisatawan lain untuk berkunjung. Namun, mayoritas pengelola *homestay* gagal memenuhi kebutuhan wisatawan dalam lingkungan persaingan yang terus berubah. Maka dari pada itu, pengelola *homestay* harus focus terhadap kualitas pelayanan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan yang mampu mempengaruhi kepuasan wisatawan. Kualitas layanan merupakan tingkat perbedaan antara pelanggan, harapan normatif untuk layanan dan persepsi pelanggan mengenai kinerja layanan. Upaya mewujudkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh memang tidak mudah, namun perusahaan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang selalu baik.

Pelayanan yang diberikan oleh penyedia *homestay* sangat mempengaruhi kepuasan wisatawan yang menginap. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewaan seorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Secara praktis, meningkatnya kepuasan wisatawan untuk menginap di *homestay* mampu meningkatkan nilai dari *homestay* itu sendiri. Penelitian ini dilakukan di Desa Taro. Di pilihnya Desa Taro dikarenakan desa wisata ini merupakan salah satu desa wisata terbaik di Indonesia dan desa wisata ini sedang mengembangkan *homestay* untuk menunjang kualitas dari Desa Wisata. *Homestay* yang dikembangkan diakomodir oleh Kelompok Sadar Wisata Desa Taro dan selalu dibantu dalam pengembangan *homestay* baik dari fasilitas akomodasi maupun pengembangan sumber daya manusia. *Homestay* yang berada di Desa Taro ini semua dikelola betul-betul oleh keluarga pemilik rumah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *Accidental Sampling*. Teknik ini menggunakan kuisioner yang disebarakan kepada 100 wisatawan yang pernah menginap di *homestay* di Desa Wisata Taro.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan yang menginap pada *homestay* di Desa Wisata Taro. Hal tersebut disebabkan dengan pelanggan memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan standar fasilitas yang layak. Signifikansi pengaruh tersebut secara empiris dapat dijelaskan bahwa pengelola *homestay* di Desa Wisata Taro telah menerapkan standar dan pelayanan yang optimal. Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada pemilik *homestay* di ketiga tempat yang menjadi lokus penelitian ini. Para pemilik *Homestay* sangat menerapkan pelatihan mengenai pengelolaan *Homestay* yang sudah diberikan oleh Politeknik Pariwisata Bali program studi Bisnis Hospitaliti. Menerapkan hasil latihan yang diberikan mampu berangsur-angsur meningkatkan jumlah wisatawan menginap. Terdapat pula wisatawan yang menginap kembali ke *Homestay* yang sudah pernah dikunjungi.



Menurut Kepala Desa Taro juga menjelaskan setelah pelatihan diberikan kepada masyarakat pengelola akomodasi, banyak terjadi perubahan yang dari segi pelayanan yang diberikan kepada wisatawan yang menginap dan membuat wisatawan merasa nyaman serta mampu meningkatkan kunjungan kembali para wisatawan yang datang ke Desa Wisata Taro. Pengelola homestay di Desa Wisata Taro ini mengedepankan pelayanan yang baik dengan melayani kunjungan tamu yang datang serta menginap pada *homestay* tersebut. Upaya tersebut dilakukan dengan tujuan untuk menghasilkan kepuasan dan kenyamanan wisatawan. Selanjutnya, pengelola homestay di Desa Wisata Taro telah berhasil meyakinkan dan membuat wisatawan merasa nyaman ketika menginap di homestay, hal ini mengindikasikan bahwa pihak pengelola *homestay* telah menerapkan standar dan pelayanan yang sesuai dengan standar yang baik. Wisatawan merasa puas dengan didasari oleh fasilitas yang menunjang *homestay* di Desa Wisata Taro mampu memberikan kemudahan dan fleksibilitas bagi wisatawan.

**Kata Kunci:** homestay, kepuasan wisatawan, kualitas pelayanan



# EKSPLORASI PERAN *PSYCHOLOGICAL CAPITAL* PADA PENGARUH *JOB INSECURITY* TERHADAP *JOB PERFORMANCE*: STUDI EMPIRIS PADA HOTEL BERBINTANG

I Gusti Ayu Putu Wita Indrayani

wita.indrayani@ppb.ac.id

Setiap organisasi perlu melakukan restrukturisasi dan transformasi pada proses bisnisnya agar dapat tetap bertahan di masa pandemi ataupun pasca pandemi. Perubahan struktural ini berpotensi dapat memberi ancaman dan menciptakan perasaan tidak aman serta ketidakpastian di antara karyawan (Baum *et al.*, 2020; Meyer *et al.*, 2018; Callea *et al.*, 2016). Secara spesifik, tekanan yang dihadapi karyawan di industri perhotelan sangat intensif dan progresif karena intensitas kerja yang tinggi. Kekhawatiran akan kehilangan pekerjaan dan penghasilan merupakan salah satu hal yang membayangi karyawan hotel selama masa pandemi, sehingga menimbulkan ketidakamanan dalam bekerja (*job insecurity*). Oleh karena itu, *COVID-19* dapat menimbulkan dampak psikologis yang negatif pada karyawan, seperti ketakutan atau stres (Baum *et al.*, 2020; Dryhurst *et al.*, 2020). Penelitian empiris sebelumnya menemukan adanya pengaruh antara *job insecurity* terhadap kinerja karyawan (*job performance*), namun terdapat inkonsistensi pengaruh antara dua variabel ini karena intervensi variabel lainnya, baik sebagai moderator maupun mediator. Dalam studi ini modal psikologis (*psychological capital*) merupakan variabel penting yang berpotensi memoderasi pengaruh negatif antara ketidakamanan kerja terhadap kinerja. *Psychological capital* mengacu pada keadaan mental individu, di mana individu dapat menampilkan perilaku organisasi yang positif dan menunjukkan kinerja yang efektif, yang terdiri dari efikasi diri, optimisme, harapan, dan resiliensi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran *psychological capital* yang berpotensi memoderasi pengaruh *job insecurity* terhadap *job performance* karyawan hotel/villa.

Untuk menjawab tujuan penelitian, dalam penelitian ini digunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *variance/component based* melalui *Partial Least Square* (PLS). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan hotel yang bekerja di industri perhotelan dan villa yang ada di Kabupaten Badung, Denpasar, dan Gianyar sebagai kawasan sentra pariwisata di Provinsi Bali. Dengan menggunakan rumus Slovin didapatkan seratus orang sebagai sampel dengan teknik *random sampling*, dimana memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner selama bulan Juni hingga Agustus 2022. *Job insecurity* diukur berdasarkan delapan item *Multidimensional Qualitative Job Insecurity Scale (MQJIS)* oleh Le Blanc, De Jonge & Schaufeli (2000), yang terdiri dari empat dimensi stresor terkait pekerjaan: konten pekerjaan, lingkungan kerja, sistem/kondisi kerja, dan hubungan sosial. *Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ)* digunakan untuk mengukur persepsi karyawan terhadap ketidakamanan kerja yang mereka rasakan. IWPQ terdiri dari tiga dimensi yang mengukur kinerja tugas (*task performance*), tujuh untuk kinerja kontekstual (*contextual performance*), dan tiga untuk perilaku kerja kontraproduktif (*counterproductive behavior*). Luthans *et al.* (2007) juga membuat alat pengukuran untuk mengukur modal psikologis yang disebut *PsyCap Questionnaire (PCQ)*. Pertanyaan yang terdapat pada alat ukur ini sejumlah 24 item, dengan pertanyaan untuk setiap dimensi dalam modal psikologis (efikasi diri, optimisme, harapan, dan resiliensi) masing-masing enam item.

Temuan dalam studi ini menunjukkan bahwa *psychological capital* terbukti memoderasi pengaruh *job insecurity* terhadap variabel *job performance* karyawan hotel berbintang, sehingga hipotesis yang diajukan dapat diterima. Temuan ini konsisten dengan hasil studi empiris sebelumnya. Selama krisis global, organisasi harus memperhatikan *psychological capital* karyawan yang dapat menjadi pembeda bagi karyawan dalam menentukan sikap dan perilaku (Mao *et al.*, 2020). Terlebih lagi pada industri perhotelan yang merupakan industri yang berbasis dan berorientasi manusia, dimana dimensi manusia memainkan peranan kunci dalam





menentukan daya saing pariwisata (Croes *et al.*, 2020). Karyawan yang memiliki modal psikologis yang beragam akan mampu meredam efek negatif dari ketidakamanan kerja terhadap kinerja mereka. Selanjutnya, kinerja karyawan menjadi primordial karena industri perhotelan ditandai dengan kontak langsung dan ketidakterpisahan antara karyawan dan pelanggan (Kim & Qu, 2020; Decuyper, 2020). Oleh karena itu, dalam sangat penting bagi organisasi dan karyawan untuk mengatasi ketidakamanan kerja secara efektif, sehingga karyawan dapat mempertahankan kinerjanya dan menciptakan keunggulan kompetitif potensial. Karyawan yang memiliki efikasi diri dan harapan yang tinggi, bersikap optimis, dan tetap resilien di tengah dunia VUCA (*volatile, uncertain, complex, ambigiu*) ini, akan bisa tetap menunjukkan kinerjanya yang maksimal walaupun berada pada ketidakamanan kerja.

Terdapat beberapa implikasi dari studi ini, baik secara teoretis maupun praktis. Penelitian ini menunjukkan bahwa di bawah ketidakpastian kerja, karyawan dengan *psychological capital* tinggi lebih berhasil mengatasi stres dan menunjukkan tingkat kinerja yang dapat diterima. Oleh karena itu, strategi praktis untuk meningkatkan sumber daya psikologis positif karyawan harus dikembangkan untuk membantu mereka lebih menyesuaikan diri dengan situasi kerja mereka. Melalui program pendidikan dan lembaga layanan, manajer dapat meningkatkan *psychological capital* karyawan, meningkatkan kesehatan mental dan kinerja mereka, dan mengurangi sikap negatif karyawan di tempat kerja. Dengan menyediakan program pelatihan yang efektif dan menggunakan praktik kepemimpinan modern, tim manajemen dapat meningkatkan *psychological capital* positif karyawan. Manajemen hotel dapat mengajarkan karyawan cara menciptakan dan meningkatkan atribut internal yang positif dapat menjadi efektif.

**Kata kunci:** *ketidakamanan kerja, kinerja, modal psikologis, hotel, villa*



## **ANALISIS PENTINGNYA PENGUASAAN BAHASA INGGRIS BAGI PRAMUSAJI PADA BEBERAPA RESTORAN DI UBUD BALI**

**Ni Wayan Pastini**

pastini@ppb.ac.id

Penelitian yang berjudul Analisis Pentingnya Penguasaan Bahasa Inggris bagi Pramusaji pada beberapa *Restaurant* di Ubud Bali, yang bertujuan mengungkap bagaimana penguasaan Bahasa Inggris para pramusaji di beberapa restoran di Kawasan wisata Ubud. Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner yang terdiri dari 19 pertanyaan yang berhubungan dengan kalimat-kalimat Bahasa Inggris yang digunakan oleh pramusaji dalam melayani tamu saat penyajian makanan dan minuman. Data yang diperoleh dianalisa dengan menggunakan teori Lennon (1991) bahwa kesalahan gramatikal diidentifikasi / ditemukan dari berbagai macam kesalahan-kesalahan antara lain: Klasifikasi kesalahan penambahan (*addition*), klasifikasi kesalahan penghilangan (*omission*), klasifikasi kesalahan pengganti (*substitution*), dan klasifikasi kesalahan pengurutan (*ordering*). Hasil Analisa data yang berupa kalimat-kalimat Bahasa Inggris yang dipergunakan oleh para pramusaji pada beberapa restoran di Kawasan wisata Ubud dimana kesalahan yang paling banyak ditemukan adalah klasifikasi pengurangan yaitu sebanyak 38 kesalahan (9 kesalahan penghilangan kata benda, 16 kesalahan penghilangan *to be*, 6 kesalahan penghilangan *article*, 3 kesalahan kesalahan penghilangan kata ganti dan 4 kesalahan penghilangan kata kerja bantu). Sedangkan kesalahan pengganti lebih sedikit hanya terdapat 12 kesalahan ( 2 kesalahan pengganti subjek-predikat, 2 kesalahan bentuk pronoun, 7 kesalahan kesalahan penggunaan kata dan 1 kesalahan pengganti preposisi.

**Kata kunci :** *pramusaji, restoran, kesalahan gramatikal*



## UBUD SEBAGAI *GREEN TOURISM DESTINATION* DI BALI

Dewa Ayu Made Lily Dianasari

[lily.dianasari@ppb.ac.id](mailto:lily.dianasari@ppb.ac.id)

Pariwisata berbasis lingkungan dan berkelanjutan semakin diminati oleh wisatawan dunia. Konsep pengelolaan kepariwisataan yang diharapkan dapat memberikan nilai tambah ganda adalah melalui konsep pengembangan *green tourism*. *Green tourism* digunakan untuk menunjukkan pariwisata yang ramah lingkungan. Destinasi Ubud telah dikenal dan menjadi favorit para wisatawan baik lokal maupun mancanegara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap Ubud sebagai *Green Tourism destination* di Bali. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan observasi langsung. Responden yang menjadi sampel adalah wisatawan mancanegara dan domestik yang pernah mengunjungi Ubud dan sekitarnya sebanyak 100 responden. Kuesioner disebarluaskan secara langsung dan secara online menggunakan google form. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi wisatawan terhadap Ubud sebagai *green tourism destination* untuk indikator *environmental responsibility* wisatawan mancanegara menyatakan bahwa Ubud memiliki ruang terbuka hijau yang masih asri dan indah (4,32) sedangkan wisatawan domestik menyatakan Ubud memiliki kualitas udara yang bersih (4,64). Berdasarkan *local economic vitality* wisatawan mancanegara dan wisatawan domestik mempersepsikan bahwa nilai tertinggi terdapat pada indikator masyarakat Ubud memiliki akomodasi (hotel dan homestay) sebagai penunjang ekonomi dengan nilai rata-rata 4,74. Untuk indikator *cultural sensitivity* wisatawan mancanegara mempersepsikan sangat memenuhi dengan nilai 4,62 dengan indikator Ubud memiliki atraksi peninggalan budaya yang menarik dan unik, sedang wisatawan domestik mempersepsikan sangat memenuhi dengan nilai 4,74 dengan indikator Ubud memiliki keragaman budaya seperti tradisi lokal dan indikator arsitektur bangunan di Ubud masih mempertahankan arsitektur Bali. Variable *experiential richness* wisatawan mancanegara menyatakan sangat memenuhi pada indikator wisatawan membeli makanan dan minuman yang disajikan oleh masyarakat lokal dengan nilai 4,54 dan wisatawan domestik menyatakan sangat memenuhi pada indikator produk wisata di Ubud menyediakan pengalaman yang memorable bagi wisatawan dengan nilai 4,64. Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa persepsi wisatawan baik mancanegara dan domestik setuju dan memenuhi bahwa Ubud sebagai *green tourism destination* di Bali sehingga kajian ini memberikan cara pandang baru tentang Ubud sebagai salah satu *sustainable tourism destination* di Bali

**Kata Kunci** : *ubud bali, green tourism destination, sustainable tourism*



# **DAMPAK JALUR DESTINASI WISATA UBUD TERHADAP PEMBANGUNAN KERUANGAN DAN EKONOMI DESA DI DESA BATUBULAN, KECAMATAN SUKAWATI, GIANYAR**

**Dewa Ayu Rai Sumariati**  
raisumariati\_stp@yahoo.com

Pembangunan desa wisata merupakan bagian dari konsep *mass tourism* yang telah berkembang pesat di Bali. Desa Batubulan di Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar adalah salah satu dari ratusan desa wisata yang ada di Bali dengan tingkat percepatan pembangunan yang sangat tinggi. Salah satu faktor pendukung percepatan itu adalah jalan utama Desa Batubulan, dimana jalan ini merupakan jalur atau akses utama untuk menuju destinasi wisata unggulan yang ada di Bali yaitu Desa Ubud di Kabupaten Gianyar. Sebagai jalur utama ini menyebabkan arus transportasi yang sangat padat dari Denpasar sebagai ibu kota Provinsi Bali menuju ke Desa Wisata Ubud. Semakin tinggi jumlah kedatangan wisatawan ke Ubud, secara langsung berpengaruh pada kepadatan lalu lintas di Desa Batubulan.

Dari kondisi fisik ini, pembangunan pada jalur utama Desa Batubulan ini memperlihatkan pembangunan fisik dan perkembangan ekonomi yang sangat pesat. Percepatan pembangunan ini dimulai sekitar awal tahun 1980an dan puncaknya dimulai pada awal 2000an. Berbagai pembangunan fisik dan aktivitas ekonomi masyarakat telah berkembang begitu cepat dan pesat yang menyebabkan suasana pedesaan yang tenang terutama dalam pelaksanaan upacara keagamaan telah perlahan-lahan berubah. Perubahan-perubahan fisik desa yang begitu cepat telah mengubah pula wajah Desa Batubulan menjadi sebuah kota kecil yang sangat ramai dalam kehidupan sosial ekonomi dan budaya. Perkembangan ini menyebabkan peralihan mata pencaharian masyarakat yang sebelumnya dominan sebagai petani menjadi pelaku kegiatan bisnis. Namun demikian, dampak-dampak yang ditimbulkan karena perkembangan pariwisata tidak hanya berdampak pada aspek ekonomi saja tapi juga aspek-aspek sosial budaya masyarakatnya. Terjadinya perubahan secara non fisik berbanding lurus dengan perubahan fisik dari Desa Batubulan juga ditunjukkan dengan terbangunnya banyak infrastruktur sebagai peran pendukung untuk perkembangan suatu wilayah. Namun demikian, pengaruh pariwisata yang berdampak pada perubahan fisik dan non fisik wilayah tidak dapat dilepaskan juga dari peran pemerintah dan masyarakat setempat dalam menciptakan peluang dan kondisi yang kondusif. Dalam pemahaman terhadap perubahan sosial budaya masyarakat karena pariwisata, dapat juga dilihat sebagai bagian dari terjadinya alkulturasi.

Perubahan-perubahan dari aspek keruangan dan ekonomi masyarakat ini menjadi menjadi basis dari penelitian ini. Pendekatan penelitian dengan studi kasus dan dengan metode kualitatif digunakan dalam membedah dampak pariwisata terhadap masyarakat Desa Batubulan. Penelitian ini menekankan pada kajian 1) perubahan fisik kawasan di sepanjang jalur utama desa atau jalan utama Desa Batubulan dalam kaitannya dengan pembangunan keruangan, dan 2) perubahan ekonomi masyarakat karena perubahan keruangan. Pendataan dilakukan melalui triangulasi: observasi, wawancara, dan studi literatur. Purposive sampling digunakan untuk menyeleksi responden yang terlibat dalam memberikan informasinya, yang kemudian dianalisis secara deskriptif. Hasil akhirnya dapat disimpulkan: 1) Perubahan tata ruang pada jalur utama desa telah terjadi secara massif namun tidak menimbulkan kesemerawutan. Justru dampak sosial yang lebih serius terjadi pada persoalan kepadatan lalu lintas. 2) Secara ekonomi, masyarakat sangat diuntungkan dari adanya aktivitas perdagangan dan wisata ini. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dalam mengantisipasi dampak dari desa wisata yang ada.

**Kata kunci :** *jalur destinasi wisata, pembangunan keruangan, ekonomi desa batubulan*



# UJI ORGANOLEPTIK MINUMAN ARAK LIQUEUR PRODUKSI CV PINTU MERAH DI KAWASAN KEROBOKAN, BADUNG, BALI

**I Nyoman Wiratnaya**

wiratnaya@ppb.ac.id

Destinasi Bali sebagai destinasi pariwisata utama di Indonesia membutuhkan banyak produk minuman beralkohol untuk kebutuhan konsumsi wisatawan di hotel, villa, restoran dan bar yang ada di Bali. Sebagian besar produk minuman tersebut adalah produk minuman impor karena produk minuman impor ini merupakan standar produk pada hotel berbintang di Bali. Pemerintah Provinsi Bali pada tanggal 29 Januari 2020 memberlakukan peraturan Gubernur Bali No.1 Tahun 2020 tentang Tata Kelola Minuman Fermentasi dan/ atau Destilasi Khas Bali, standarisasi produksi untuk menjamin keamanan dan legalitas, serta kesejahteraan petani arak. Salah satu produsen produk olahan Arak Bali yang memiliki rasa dan aroma tertentu adalah produk arak liqueur varian Roman Mythology, Susu Sapi Perkasa, Roman Mythology yang diproduksi oleh Bar Pintu Merah di kawasan Kerobokan, Badung

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut untuk mengetahui penilaian terhadap varian Arak Liqueur produksi Bar Pintu Merah di Kerobokan, Badung melalui Uji Organoleptik. Variabel penilaian terhadap minuman Arak Liqueur Bar Pintu Merah adalah: (a). Keseimbangan aroma/*Balance flavor profiles*; (b) Kecocokan pasangan dengan masakan/*Match to cuisines*; (c) *Alcohol content*; (d) Aftertaste sensation; (e) Tekstur; (f) Standar Presentasi; dan (g) Harga. Penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel harga merupakan variabel yang paling disukai oleh panelis dengan katagori sangat suka, sebaliknya presentasi atau tampilan minuman adalah variabel yang memperoleh penilaian dengan nilai rata-rata terendah jika dibandingkan dengan variabel lainnya. Varian Arak Liqueur Susu Sapi Perkasa merupakan jenis varian Arak Liqueur Pintu Merah yang memiliki nilai rata-rata tertinggi, sedangkan varian Arak Liqueur Roman Mythology memiliki rata-rata penilaian terendah. Penelitian ini menyarankan Arak Liqueur Pintu Merah dapat meningkatkan kualitas tampilan warna dan stikernya agar menjadi lebih menarik bagi konsumen.

**Kata kunci:** *varian arak liqueur, bar pintu merah, uji organoleptik, produk lokal*



# ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN LENA OLEH TEXTKLEEN DI KUTA SELATAN

**Anak Agung Istri Ratna Sari Wulan**

ratna.sariwulan16@gmail.com

Pada dunia bisnis saat ini pelanggan merupakan salah satu fokus manajemen perusahaan agar mampu bertahan di tengah persaingan industri. Kunci dari kesetiaan pelanggan akan produk dan jasa dapat diciptakan melalui kepuasan pelanggan. Perusahaan akan mampu meningkatkan *market share* jika tingkat kepuasan pelanggan tinggi terhadap produk yang dijual oleh perusahaan tersebut. Perusahaan juga akan mendapatkan banyak manfaat jika tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk yang dijual oleh perusahaan tinggi. Kepuasan pelanggan berupa tanggapan positif ataupun negatif dari pelanggan terhadap kesesuaian atau ketidaksesuaian antara aktual kinerja yang dirasakan setelah pemakaian oleh pelanggan dengan tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan dapat menentukan kepuasan pelanggan, sehingga dapat menjadi prioritas utama untuk menjadi tolak ukur baik itu dalam persaingan maupun menciptakan produk layanan baru. Kepuasan pelanggan tercapai jika kinerja dan kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Tingkat kepuasan pelanggan tergantung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan dirasa lebih rendah maka pelanggan tidak akan merasa puas. Apabila kualitas yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan maka pelanggan akan merasa puas. Apabila kinerja yang dirasakan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas dan akan tetap loyal serta mereka akan memberikan informasi kepada orang lain mengenai pengalaman mereka akan kinerja yang dirasakan. Cara untuk mewujudkannya adalah dengan memenuhi harapan pelanggan dengan ditunjukkan melalui prestasi perusahaan. Menurut Kotler, kualitas jasa pelayanan ditentukan oleh 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu penampilan fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Penelitian ini dilakukan di perusahaan laundry Textkleen yang berlokasi di Kuta Selatan serta pelanggan – pelanggannya yang lokasinya menyebar pada hotel/villa yang menggunakan layanan pencucian lena di perusahaan laundry Tekleen yang berlokasi di Kuta Selatan. Berdasarkan informasi yang diperoleh bahwa ada beberapa keluhan yang menyangkut pelayanan lena yang diberikan oleh pihak laundry Tekleen kepada beberapa hotel yang berlokasi di Jimbaran dan Nusa Dua di kecamatan Kuta Selatan. Lokasi ini dipilih karena tempat tersebut memiliki hal-hal yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu lokasinya yang mudah dijangkau, merupakan pelanggan dari pelayanan jasa perusahaan laundry Textkleen dan ada informasi gap antara harapan dengan kenyataan yang disampaikan pelanggan.

Dalam Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* untuk mengukur kepuasan pelanggan, seberapa besar persentase kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan lena Textkleen di Kuta Selatan. Analisis data *customer satisfaction index* (CSI) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan 22 pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut – atribut produk atau jasa. Cara perhitungan untuk mendapatkan nilai CSI adalah sebagai berikut: .Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. CSI diperoleh dari perhitungan  $(T/4Y) \times 100\%$ . Nilai 4 (pada 4Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. Analisis *importance performance analysis* (IPA) untuk mengetahui variabel dari penelitian yang harus ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pelanggan ke depannya. *Importance-Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan



dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kepentingan merupakan seberapa penting atribut pelayanan perusahaan bagi pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaan adalah kinerja yang dilakukan perusahaan. Hasil dari IPA tersebut dimasukkan dalam diagram kartesius untuk mengetahui prioritas dari atribut pelayanan perusahaan. Sehingga, akan nampak mana saja atribut-atribut pelayanan perusahaan yang perlu untuk diperbaiki, maupun dipertahankan performanya.

Jumlah responden yang didapat dalam penelitian ini yaitu 30% perempuan dan 70% laki – laki dengan total 56 orang. Hasil dari penelitian ini setelah dilakukan beberapa pengolahan data didapat bahwa skor CSI dalam penelitian yang bernilai 68.32% yang mengindikasikan bahwa pelanggan merasa puas terhadap kinerja pelayanan *Texkleen Laundry* dan hasil IPA yang terdapat 4 kuadran yaitu kuadran 1 menunjukkan faktor yang dianggap sangat penting tetapi tidak memuaskan yaitu kondisi pengembalian seperti kondisi awal, pembukuan bersifat akurat, jam operasional sesuai keperluan pelanggan, pemberian informasi secara cepat, respon dalam menangani pelanggan, kesanggupan menangani pelanggan secara tepat, kesanggupan menangani pelanggan secara cepat, kemampuan pihak *laundry* dalam menyelesaikan keluhan, dan kesopanan pihak *laundry* terhadap pelanggan. Kuadran 2 menunjukkan faktor yang sangat penting dan sangat memuaskan yaitu pihak *laundry* memahami keinginan pelanggan, pengembalian lena sesuai jenisnya, dan prioritas pihak *laundry* terhadap pelanggan. Kuadran 3 menunjukkan faktor yang dianggap sangat tidak penting dan sangat tidak memuaskan pelanggan yaitu pengembalian lena baik atau sangat baik. Kuadran 4 menunjukkan faktor yang dianggap tidak penting dan memuaskan pelanggan yaitu penjemputan lena tepat waktu.

**Kata kunci :** *kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan lena, texkleen*



# MOTIVASI KONSUMEN DALAM MELAKUKAN PEMBELIAN PRODUK MAKANAN DAN MINUMAN PADA GERAI WARALABA LOKAL (STUDI KASUS JFC BALI)

Ni Kadek Eni Juniari

enijuniari@ppb.ac.id

Masyarakat pada saat ini merupakan masyarakat yang menginginkan segala sesuatu yang mudah diperoleh dengan cepat dan praktis. Hal ini mendorong semakin tumbuhnya bisnis waralaba di Indonesia, baik waralaba asing maupun waralaba lokal. Perkembangan bisnis waralaba juga merambah ke pulau Bali, dimana banyak bermunculan gerai-gerai waralaba baik asing maupun lokal. Gerai waralaba yang paling banyak ditemukan adalah gerai waralaba bidang kuliner, salah satunya adalah gerai waralaba produk olahan ayam goreng. Beberapa merek waralaba produk olahan ayam goreng lokal mulai bermunculan di beberapa kota/kabupaten yang ada di pulau Bali. Dengan menawarkan produk yang hampir sama, diperlukan adanya sebuah kreatifitas dan inovasi dari masing-masing perusahaan waralaba tersebut agar tetap dapat bertahan dalam dunia persaingan bisnis. Perusahaan juga harus mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen agar produknya selalu dipilih untuk dibeli. Motivasi menjadi salah satu faktor penggerak atau pendorong konsumen untuk melakukan pembelian. Salah satu waralaba produk olahan ayam goreng lokal yang memiliki cabang hampir di semua wilayah kota/kabupaten di Bali dan dimiliki oleh putra lokal Bali *adalah Jaya Fried Chicken (JFC)*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui motivasi konsumen dalam melakukan pembelian produk makanan dan minuman pada bisnis waralaba lokal. Teknik analisis data yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif sederhana, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel berupa *purposive sampling* dimana sampel yang digunakan adalah responden yang pernah melakukan pembelian produk makanan dan minuman pada gerai JFC di wilayah Kota Denpasar atau Kabupaten Buleleng. Variabel dalam penelitian ini mencakup motivasi rasional dengan 4 indikator yaitu harga, kualitas produk, pelayanan dan promosi serta motivasi emosional yang terdiri dari 2 indikator yaitu cita rasa dan kenyamanan.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat diketahui bahwa terdapat 2 variabel motivasi yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian. Dimana motivasi rasional terdiri 4 indikator yaitu harga, kualitas produk, pelayanan dan promosi. Hasil kuesioner dari 4 indikator motivasi rasional dapat diketahui bahwa indikator harga mendapat penilaian tertinggi sebesar 4,30 kemudian indikator pelayanan mendapat penilaian sebesar 4,23, indikator kualitas produk mendapatkan penilaian sebesar 4,17 dan indikator promosi mendapat penilaian terendah yaitu sebesar 4,0. Sedangkan variabel motivasi emosional terdiri dari 2 indikator yaitu cita rasa dan kenyamanan, dimana berdasarkan hasil kuesioner diketahui bahwa indikator kenyamanan mendapat nilai lebih tinggi sebesar 4,10 dibandingkan indikator citarasa yang memperoleh nilai sebesar 4,0. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa motivasi rasional memperoleh nilai rata-rata yang lebih tinggi sebesar 4.18 dibandingkan nilai rata-rata dari motivasi emosional sebesar 4.05. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen lebih mengutamakan motivasi rasional yang meliputi harga, kualitas produk, pelayanan dan promosi dalam melakukan pembelian produk makanan dan minuman di gerai JFC. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak pengelola gerai waralaba lokal untuk lebih memperhatikan kegiatan promosi serta kualitas produk yang ditawarkan sehingga mampu meningkatkan pembelian konsumen.

**Kata Kunci:** *motivasi, pembelian, produk, waralaba*





# PERSEPSI DAN *OPINION LEADER* PEMANGKU KEPENTINGAN TERHADAP PARIWISATA BALI TERLALU TUA DAN PRIORITAS PEMBANGUNAN PARIWISATA SEBAGAI UNGGULAN BALI

Ni Made Eka Mahadewi

eka.mahadewi@gmail.com

Dalam perspektif manajemen krisis, kajian teoritis dan studi literatur terkait pengelolaan destinasi wisata, selama masa pandemi covid 19 Bali dapat dikategorikan berada pada kondisi kritis dan akut. Pada tahun 2019 tercatat kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali sebanyak 6,3 juta orang. Dari jumlah tersebut, sebanyak 37,5% wisatawan mancanegara tersebut melalui bandara I Gusti Ngurah Rai – Bali. Pada tahun 2020 kunjungan menjadi hanya 1 juta orang dengan okupansi hotel hanya 15% pada tahun 2020 dan menurun menjadi 13% pada tahun 2021 (Disparda Bali, 2021). Dalam kondisi penurunan jumlah wisatawan, sebagai destinasi wisata Bali disebut terlalu tua sehingga diperlukan inovasi-inovasi baru membangun pariwisatanya. Dalam pembangunan Bali, 6 pilar prioritas pembangunan Bali menjadi menarik diteliti lebih lanjut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) Mengidentifikasi persepsi dan *opinion leader* pemangku kepentingan (stakeholder) pariwisata terhadap Bali terlalu Tua; (2) untuk mengidentifikasi persepsi dan *opinion leader* pemangku kepentingan (stakeholder) pariwisata terhadap Pariwisata urutan unggulan ke 6 dalam pembangunan Bali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Pariwisata Bali terlalu tua hanya disetujui oleh 22,8% responden; dan sebanyak 77,2% menyatakan Bali tidak setuju dikatakan sebagai daerah tujuan wisata yang terlalu tua; (2) Dalam prioritas pembangunan Bali, sebanyak 80,2% responden menyatakan setuju bahwa 6 pilar sektor unggulan Bali adalah : (a) sektor pertanian dalam arti luas dengan sistem pertanian organik; (b) sektor kelautan dan perikanan; (c) sektor industri; (d) Sektor IKM, UMKM, dan Koperasi; (e) sektor ekonomi kreatif dan digital; (f) sektor pariwisata berbasis budaya dan berorientasi kualitas.

Dalam ranah pemasaran, Bali dapat terus mengembangkan wisata dalam bentuk wisata Kesehatan (termasuk *medical tourism, wellness, tourism, sport tourism*); wisata event (termasuk bisnis MICE); wisata Pendidikan. Pengelolaan pariwisata Bali sangat bergantung pada komitmen masyarakat/masyarakat lokal Bali dalam menjaga keberlanjutan destinasinya. Masyarakat Bali harus tetap menjaga tradisi budaya Bali.

**Kata Kunci:** *persepsi, opinion leader, pemangku kepentingan, unggulan pariwisata Bali*



## **PENGEMBANGAN DESA WISATA BERBASIS TATA KELOLA BERKELANJUTAN DI DESA TARO KABUPATEN GIANYAR**

**Ida Bagus Putra Negarayana**

negarayana@ppb.ac.id

Desa Wisata Taro merupakan sebuah desa wisata yang ada di Desa Taro Kecamatan Tegallalang Kabupaten Gianyar Propinsi Bali yang memiliki aneka ragam keindahan alam dan budaya. Desa Wisata Taro sempat ditutup selama delapan bulan, dari bulan Maret sampai bulan Oktober 2020 akibat adanya pandemi Covid-19. Setelah dibuka pada akhir tahun 2020 Desa Taro juga tidak mendapatkan kunjungan wisatawan yang signifikan. Namun para kelompok sadar wisata dan pengelola desa wisata tetap berkomitmen untuk mengembangkan dan menjaga eksistensi Desa Wisata Taro di tengah pandemi. Meskipun mendapatkan dampak dari Pandemi Covid 19 Desa Wisata Taro juga menjadi salah satu model unggulan desa wisata yang diupayakan membangkitkan pariwisata dari pandemi Covid 19. Desa Wisata Taro harus dapat beradaptasi, berinovasi dan berkolaborasi dengan berbagai *stakeholder* untuk dapat membangun keberlanjutan pariwisata dan dapat mengembalikan perekonomian yang mengalami keterpurukan. Hal inilah yang menyebabkan penelitian terkait "Pengembangan Desa Wisata Berbasis Tata Kelola Berkelanjutan di Desa Taro". Tata kelola penting untuk dilakukan, untuk mengelola segala bentuk permasalahan yang ada dalam sebuah sektor yang ada sinerginya antara para *stakeholders* pemerintah, swasta dan masyarakat.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dan kualitatif (*mix method*) dimana metode ini diambil dengan pertimbangan agar analisis dalam penelitian ini menjadi lebih komprehensif. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi partisipan, wawancara mendalam, survei, dan dokumentasi. Penentuan sampel dilakukan dengan rumus Slovin sehingga responden yang diambil yaitu 100 orang dan penentuan informan menggunakan *Purposive Sampling*. Variabel data dilihat dari dampak yang mungkin diakibatkan dari pandemi covid-19 terhadap pengembangan desa wisata dari sisi dampak positif dan dampak negatif. Kemudian diamati mengenai tata Kelola yang dilakukan oleh pengelola desa wisata berbasis keberlanjutan dari tiga sisi yaitu; pemerintah, masyarakat dan swasta. lalu analisis mendalam terkait pengembangan desa wisata berbasis tata kelola berkelanjutan di Desa Taro. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas serta menggunakan interpretatif kualitatif dengan tahapan pengumpulan data dan reduksi data.

Desa Wisata Taro mengawali dengan penataan lingkungan melalui pengelolaan sampah. Kemudian berlanjut dengan pembentukan taman konservasi bertujuan untuk melestarikan dan melindungi Lembu Putih (Sapi Putih) dari kepunahan. Kemudian dilanjutkan penataan hutan bambu yang bertujuan untuk konservasi pohon bambu dibangunlah Semara Ratih. Kegiatan desa wisata di Desa Taro merupakan bonus dari konservasi dan penataan lingkungan yang dilakukan. Berikut merupakan prinsip-prinsip tata kelola berkelanjutan yang diterapkan dalam pengembangan Desa Wisata Taro. Masyarakat Desa Wisata Taro, begitu antusias mendukung pengembangan Desa Taro menjadi desa wisata. Berdasarkan hasil analisis data survei yang dilakukan pada 100 responden masyarakat lokal dapat diperoleh persepsi positif masyarakat pada masing-masing kategori. Dilihat dari indikator masyarakat dilibatkan dalam perencanaan produk desa wisata, nilai rata-rata yakni 3,99 artinya masyarakat setuju jika dilibatkan dalam perencanaan produk desa wisata. Indikator masyarakat mendukung pengembangan Desa Wisata Taro nilai rata-rata 4,39 yang menandakan masyarakat sangat setuju memberikan dukungan penuh terhadap pengembangan desa wisata.



*Stakeholder* yang berperan dalam pengembangan Desa Wisata Taro diantaranya; pemerintah desa, pemerintah daerah, masyarakat lokal, swasta, institusi dan komunitas terkait. Kolaborasi *stakeholder* dalam pengembangan Desa Wisata Taro dapat dilihat dari dua hal ; 1) keterlibatan setiap pemangku kepentingan; 2) kemitraan kepemimpinan lokal. Desa Wisata Taro saat ini banyak menjalin kemitraan dengan universitas-universitas, baik di Bali maupun di luar Bali. Desa Taro baik masyarakat maupun pemerintah sangat menjaga kelestarian alam maupun budaya yang mereka miliki. Desa Taro merupakan salah satu desa di Bali yang masih memiliki hutan desa yang lestari dan sangat jarang ditemukan. Hutan ini menjadi habitat para kera hidup di Desa Taro. Desa Wisata Taro berhasil mengelola sampah yang ada di desa menjadi pupuk kompos yang diperuntukan kembali untuk para petani.

Berdasarkan hasil analisis menyatakan bahwa 62% masyarakat setuju jika promosi Desa Wisata Taro dilakukan dengan sosial media, pameran dan Kerjasama. Kegiatan promosi Desa Wisata Taro dilakukan secara perlahan, dengan melakukan Kerjasama dengan beberapa instansi pemerintah, kampus pariwisata dan travel agent yang masuk ke desa dengan memberikan penawaran paket wisata yang telah dikemas oleh Pokdarwis Desa Taro. Selain itu, masing-masing daya tarik wisata sudah memiliki pengelolanya masing-masing. Berdasarkan hasil survey pendapat kepada 100 orang masyarakat Desa Wisata Taro menyatakan bahwa 62% setuju dengan adanya monitoring dan evaluasi namun ada 22% masyarakat yang menyatakan cukup setuju dan 16 % menyatakan sangat setuju. Terdapat lima prinsip tata kelola berkelanjutan yang diterapkan dalam pengembangan Desa Wisata Taro. Kelima prinsip tersebut diantaranya; a) partisipasi masyarakat dalam pengembangan Desa Wisata Taro; b) kolaborasi *stakeholder* dalam pengembangan Desa Wisata Taro; c) pemanfaatan sumber daya pariwisata secara berkelanjutan; d) promosi dan advokasi Desa Wisata Taro; e) monitoring dan evaluasi. Dalam pengembangan desa wisata konservasi terhadap alam dan budaya merupakan hal yang utama bagi Desa Taro.

**Kata Kunci:** *pengembangan, tata kelola berkelanjutan, desa taro*



## **PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS COCKTAIL BERBAHAN DASAR ARAK KARANGASEM DI BADUNG BALI**

**Ni Luh Suastuti**  
suaniluh@gmail.com

Minuman *cocktail* merupakan minuman berbahan dasar spirit yang wajib ada pada *drink list* di hotel – hotel berbintang dan di restoran – restoran kelas menengah keatas. Harga yang dipatok untuk minuman cocktail inipun tidak main – main masuk dalam kategori mahal dan walaupun dengan harga yang mahal popularitas minuman ini juga tidak menurun bahkan tetap menjadi minuman yang wajib ada dan dicari oleh wisatawan khususnya wisatawan mancanegara. Minuman cocktail ini juga dapat memberikan kontribusi keuntungan yang tinggi bagi hotel dan restoran. . Salah satu minuman spirit lokal yang biasa digunakan dalam membuat cocktail adalah arak Bali dan sedang hangat dibicarakan belakangan ini terkait legalitas dan manfaatnya. Dengan harga yang lebih murah membuat *cocktail* berbahan dasar arak menjadi lebih terjangkau bagi konsumen menengah ke bawah tetapi dengan rasa yang tetap enak. Untuk itulah keberadaan arak Bali ini bisa menjadi pilihan alternatif bagi mereka penggemar minuman cocktail yang memiliki budget ekonomis bisa menemukan harga cocktail lebih murah dengan spirit minuman arak

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yaitu dengan statistik deskriptif dengan menggunakan 50 responden yang merupakan para penikmat cocktail berbahan dasar arak. Penelitian ini menemukan bahwa dari 8 variabel, tujuh variabel mendapat penilaian setuju dan hanya variabel *the Garnish and its arrangement* yang mendapat penilaian sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa arak Karangasem memang sangat cocok dipakai sebagai bahan utama pembuatan cocktail. Rasa dan aroma nira kelapa akan sangat sesuai jika dicampur dengan bahan – bahan pembuat cocktail lainnya seperti jus buah, sirup, mixer serta bahan minuman liquer dan spirit lainnya. Aroma arak yang lembut dan exotis akan bercampur dengan sangat *smooth* dengan bahan – bahan lain dan tidak mendominasi rasa yang muncul tetapi tetap memunculkan rasa dan aroma cocktail yang menarik dan berbeda dari cocktail lainnya.

**Kata Kunci:** *penilaian konsumen, cocktail, arak*



# **PENGEMBANGAN PRODUK ARAK BALI SEBAGAI PELENGKAP PAKET MAKAN SIANG DAN MAKAN MALAM PADA RESTORAN YANG MENYAJIKAN MASAKAN KHAS BALI DI KAWASAN UBUD, BALI**

**I Nyoman Arcana**

arcana\_nyoman@yahoo.com

Gastronomi merupakan salah satu budaya lokal mempunyai peran penting karena makanan dan minuman adalah salah satu pusat pengalaman wisatawan. Salah satu gastronomi yang memiliki keunikan dari segi cita rasa adalah makanan dan minuman tradisional Bali. Salah satu gastronomi yang memiliki keunikan dari segi cita rasa adalah minuman Arak Bali. Dengan menampilkan makanan dan minuman tradisional suatu daerah serta atas keterlibatan masyarakat setempat, tentunya bahan makanan yang digunakan juga bersumber dari daerah setempat. Dengan terbitnya Peraturan Gubernur Bali No. 1 Tahun 2020 tentang Tata Kelola Minuman Fermentasi dan/atau Destilasi Khas Bali maka terbuka peluang untuk menjadikan minuman Arak Bali yang telah memenuhi persyaratan perijinan sesuai regulasi yang telah ditetapkan untuk bisa dikemas menjadi produk unggulan di restoran, bar dan hotel di Bali.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengkaji kelayakan memasangkan masakan khas Bali dengan produk olahan berbahan dasar Arak Bali berdasarkan *focus group discussion* dan uji kesukaan, serta merumuskan pedoman dalam memasangkan minuman Arak Bali dengan masakan khas Bali agar serasi dipasangkan sebagai paket makan siang atau makan malam. Variabel yang diujikan, yaitu: *balance flavor profiles, match to cuisines, alcohol content, aftertaste sensation, texture, presentation* dan *price*.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa dibutuhkan kreasi dan penyesuaian minuman arak bali agar cocok dipasangkan dengan masakan khas Bali antara lain dengan mengurangi kadar alkohol, menjadikannya minuman campuran perangsang nafsu makan, minuman peneman makan dan minuman campuran setelah makan. Berdasarkan hasil Uji Kesukaan terdapat tiga katagori hasil Uji Kesukaan kecocokan ke 7 variabel untuk menyandingkan minuman Arak Bali atau Cocktail berbahan dasar Arak Bali dengan masakan Bali, yaitu Suka, Sangat Suka, dan Amat Sangat Suka. Tantangan yang dihadapi oleh pihak restoran dan hotel dalam mengemas minuman Arak Bali agar layak disajikan sebagai peneman paket hidangan khas Bali adalah kualitas produk Arak Bali yang belum konsisten, perijinan peredaran dan penjualan, citra minuman Arak Bali sebagai minuman rakyat pedesaan memiliki harga murah, popularitas, dan pengawasan peredaran.

Penelitian ini merekomendasikan agar pengelola hotel dan restoran di kawasan Ubud dapat mempopulerkan konsep : "*pairing*" masakan Bali dengan minuman olahan dari Arak Bali ini melalui paket-paket kuliner, antara lain: Paket *Cooking Class/Balinese Cooking Class*, Paket *Romantic Dinner* yang menawarkan *Cocktail* berbahan Arak Bali sebagai Aperitifs Cocktal sedangkan *pairing* makanan tetap menggunakan *wine*; Paket *Afternoon Cocktail* dan *Cocktail Party*. Penelitian ini merekomendasikan agar para *stakeholder* dapat merancang *event* festival kuliner atau gastonomi daerah Bali yang dipaketkan dengan pameran hasil produksi minuman Arak bali beserta hasil olahannya yang sangat cocok dipasangkan dengan masakan khas Bali.

**Kata kunci:** *pengembangan produk, Arak Bali, paket masakan Bali, FGD, Uji Kesukaan*



## ARAK BALI DAN KARAKTERISTIKNYA

**Putu Mira Astuti Pranadewi**

mirastutipranadewi@gmail.com

Minuman arak dalam budaya di Bali banyak digunakan sebagai sarana persembahyangan dan keperluan upacara sebagai tetabuhan. Arak merupakan minuman yang mengandung *alcohol* yang dibuat dengan cara distilasi atau penyulingan. Minuman arak berasal dari minuman tuak yang berasal dari kelapa, lontar dan enau yang diolah kembali dengan proses penyulingan atau distilasi. Minuman arak yang beredar di Bali dibagi menjadi dua jenis berdasarkan bahan baku pembuatannya yaitu arak yang terbuat dari nira dan arak yang terbuat dari beras. Arak yang terbuat dari nira dibedakan lagi menjadi tiga jenis yaitu arak kelapa, arak lontar dan arak enau. Perbedaan bahan dasar arak (nira) dan proses pembuatan arak sangat berpengaruh terhadap karakteristik minuman arak tersebut. Indikator aroma, rasa, warna, kadar alkohol, *after taste* (sisa rasa), dan kompleksitas tentunya memiliki perbedaan tergantung dari bahan pembuat minuman arak, daerah asal minuman arak, proses pembuatan minuman arak serta SDM yang mengolah minuman arak. Karena saat ini belum adanya literatur yang menjelaskan secara umum maupun secara detail mengenai karakteristik produk minuman arak tersebut, maka dipandang perlu untuk diadakannya penelitian terkait karakteristik minuman arak yang berasal dari nira enau, kelapa dan lontar. Adapun rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah bagaimanakah karakteristik *appearance* (tampilan), aroma dan rasa pada produk minuman arak Bali. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik produk minuman arak Bali dari sisi indikator *appearance* (tampilan), aroma dan rasa.

Penelitian ini menggunakan uji organoleptik uji deskriptif dengan menggunakan panelis terbatas sebanyak 5 orang yang memiliki kepekaan tinggi dalam mendeskripsikan produk. Adapun indikator dalam penelitian ini adalah *appearance* (*color, clarity, sediment*), Odor/aroma (*Aromatic object, classes object*), *in mouth/taste* (*sweetness, acidity, tannin, flavour, body, after taste*). Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Arak Bali yaitu Arak Kelapa, Arak Siwalan, dan Arak Jake. Tahapan analisis data dimulai dari tahapan persiapan uji organoleptik yang didalamnya terdapat tahapan persiapan panelis, persiapan alat dan bahan, dan persiapan form uji organoleptik. Tahapan selanjutnya adalah tahapan analisis dan interpretasi data yang didalamnya terdapat tahapan melakukan uji organoleptik (uji Deskriptif), mengumpulkan form uji, mentabulasi hasil dari form uji, dan mendeskripsikan hasil data yang diperoleh dari panelis saat melakukan uji organoleptik (uji Deskriptif).

Hasil dari uji organoleptik (uji Deskriptif) untuk masing-masing minuman arak tersebut adalah sebagai berikut. 1) Arak Kelapa Sidemen memiliki karakteristik tampilan yang jernih, bening dan tidak ada sedimen. Memiliki karakter aroma kelapa, pear, pandan, leci, pisang, dan vanilla. Sedangkan untuk rasa memiliki karakteristik dry, tannin rendah, acidity rendah, rasa coconut, passion fruit, pear, pandan, sugarcane, vanilla, grassy, dan cream. Untuk rasa alkohol karakteristiknya *medium to strong*, tingkat alkohol yang tinggi dan *after taste* yang *short to medium*. 2) Arak Siwalan Desa Les memiliki karakteristik tampilan warna kuning pucat, jernih dan tidak ada sediment. Memiliki karakteristik aroma nangka, berry, jeruk, salak, citrus, bambu, herb, vanilla, fresh yeast dan rainforest. Memiliki karakter dry, low tannin, low acidity dan rasa yang terdapat dalam arak siwalan adalah rasa nangka, dried berry, pomelo, jeruk, salak, bambu, herbs, cassew nut, fresh yeast, caramel, minerality, rainforest dan earthy. 3) Arak Jake memiliki karakteristik tampilan warna bening, jernih dan tidak ada sedimen. Karakter aroma yang dimiliki adalah salak, white plum, kelapa, nangka, vegetal, roasted nut, earthy, dan mineral. Untuk tingkat alkohol pada arak jake adalah *medium to high*, rasa alkohol arak jake *medium to strong*. Dan *after taste* pada arak jake *short to medium*.



Adapun yang bisa disarankan dalam penelitian ini adalah diperlukan adanya riset yang lebih mendalam mengenai karakteristik produk arak diberbagai daerah di Bali dengan jenis yang berbeda seperti arak beras, arak gula dan varian arak infused yang banyak diproduksi diberbagai daerah di Bali, dan dengan mengetahui karakteristik dari jenis-jenis arak yang ada, maka arak tersebut dapat dikembangkan menjadi produk baru untuk menambah varian arak tersebut.

**Kata Kunci:** *arak, appereance, taste*



## IMPLEMENTASI PARIWISATA BERBASIS MASYARAKAT DALAM MEWUJUDKAN DESA WISATA TARO BERKELANJUTAN

**Ni Made Tirtawati**

tirtastp@yahoo.co.id

Desa wisata Taro adalah salah satu desa wisata di Bali yang telah memperoleh sertifikasi Desa Wisata Berkelanjutan. Para pemangku kepentingan (*stakeholders*) memiliki peran yang signifikan dalam mewujudkan desa wisata Taro berkelanjutan khususnya masyarakat lokal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi pariwisata berbasis masyarakat dalam mewujudkan desa Taro berkelanjutan. Pengumpulan data dilakukan secara observasi, wawancara dan studi kepustakaan dan dianalisis dengan pendekatan deksriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat lokal memegang peranan penting sebagai aktor dalam pengembangan desa wisata Taro berkelanjutan. Pengembangan desa wisata Taro dilakukan dengan pendekatan pariwisata berbasis masyarakat (*Community Based Tourism*) Pengembangan pariwisata di desa wisata Taro sepenuhnya dilakukan oleh masyarakat lokal. Implementasi pariwisata berbasis masyarakat dilakukan dalam pengembangan desa wisata Taro sebagai destinasi wisata di antaranya masyarakat lokal berperan dalam (1) pengembangan atraksi dan aktivitas wisata; (2) penyiapan aksesibilitas; (3) investasi amenitas wisata; (4) pengelolaan daya tarik wisata. Diharapkan implementasi pengembangan pariwisata berbasis masyarakat di desa wisata Taro akan membawa keberlanjutan lingkungan, sosial budaya dan ekonomi bagi masyarakat lokal.

**Kata kunci** : *pariwisata berbasis masyarakat, pariwisata berkelanjutan, desa wisata Taro, masyarakat lokal*





## KEPUTUSAN PEMILIHAN HOTEL *STAYCATION* DI BALI MELALUI OTA PADA GENERASI Y

**Made Uttari Pitanatri**

uttari.pitanatri@ppb.ac.id

Pencarian kata kunci *staycation* mulai meningkat sejak adanya pandemi covid-19. Hal ini dibuktikan dengan data dari *google trends* yang memperlihatkan bahwa pencarian kata *staycation* yang mengalami lonjakan pencarian sejak tahun 2019. Naiknya jumlah pencarian ini disebabkan karena adanya kebosanan dari wisatawan yang menginginkan untuk berlibur, namun terbatas dengan adanya aturan dari pemerintah, baik dari aturan administrasi, aturan penerbangan, hingga pembatasan untuk berpergian. Selain yang disebutkan sebelumnya, hotel sebagai salah satu jasa akomodasi bekerja sama dengan OTA untuk merespon dari keinginan wisatawan dengan cara memberikan harga yang murah, harga promo dan pembayaran yang mudah. Generasi Y atau generasi milenial sebagai generasi yang terbuka dengan perkembangan teknologi memanfaatkan OTA untuk memesan kamar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik wisatawan generasi Y dalam memilih hotel *staycation*, preferensi generasi Y dalam memilih hotel di Bali dan keputusan pemilihan *staycation* di Bali pada generasi Y melalui OTA dengan menggunakan teori dari Peng et al (2013) yang dibagi menjadi 3 tahapan, yaitu *pre-purchase*, *online booking* dan *post purchase*. Data dikumpulkan dengan cara triangulasi data, yaitu dengan cara wawancara kepada pihak hotel, penyebaran kuesioner terhadap wisatawan domestik dan observasi.

Hasil penelitian ditemukan bahwa wisatawan generasi Y sangat mementingkan harga dalam memesan kamar, mereka akan mencari harga terbaik dan memanfaatkan waktu promo untuk mendapatkan benefit secara maksimal. Rentang harga yang mereka keluarkan antara 100.000 hingga 1.000.000. Mereka menginap di Hotel dengan jangka waktu 1-2 hari dengan persentasi 73.1% dengan pasangan menginap didominasi dengan keluarga (41.7%). Sejumlah 32.4% responden menyatakan bahwa mereka menginap sambil mengerjakan pekerjaan mereka (*work from hotel*). Booking window generasi Y sebelum menginap adalah dengan rentang waktu 7 hari sebelum check in dengan jumlah 56.5% dengan waktu yang diperlukan untuk memesan melalui OTA hanya 1-3 jam (73.1%) saja dengan membandingkan hingga 3 akomodasi (65.7%). Wisatawan domestik milenial merupakan wisatawan yang tidak bisa lepas dari social media dan sangat terbuka dengan teknologi. Wisatawan ini membagikan pengalaman mereka selama mereka menginap, namun mereka tidak tertarik untuk memberikan review mereka melalui situs *online review*. Untuk dapat menarik minat wisatawan milenial untuk menginap, maka disarankan untuk dapat mempermudah cara pemesanan, salah satunya dengan mentautkan tautan untuk pemesanan kamar pada sosial media seperti *Instagram* maupun *facebook*. Spot foto dan penentuan promo saat mereka mendapatkan pendapatan finansial akan menarik generasi Y untuk melakukan *staycation*.

**Kata Kunci:** *reservation, online travel agent, generasi y*



# PREFERENSI KONSUMEN DALAM MEMILIH RESTORAN MI YANG LOKASINYA BERDEKATAN: STUDI KASUS PADA JARINGAN RESTO MIE KOBER DAN ME GACOAN DI BATUBULAN, GIANYAR

Lidjah Magdalena Massenga

lidjah@ppb.ac.id

Mie kini telah berkembang menjadi salah satu makanan favorit bagi kalangan usia muda masyarakat Indonesia. Kober Mie Setan dan Me Gacoan adalah dua buah jaringan usaha restoran mi yang sedang populer di Bali saat ini termasuk di kawasan Batubulan, Gianyar. Ciri khas kedua jaringan restoran mi ini adalah harga jualnya yang terjangkau bagi kalangan anak-anak muda. Pada umumnya suatu usaha bisnis restoran akan berusaha mengurangi intensitas persaingan dengan cara membangun usaha di tempat lain di mana pesaing belum ada atau intensitas persaingannya masih rendah. Namun pada kasus jaringan restoran Mie Kober dan Me Gacoan, hal ini sepertinya tidak berlaku. Tujuan penelitian ini adalah: Pertama untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi preferensi konsumen dalam memilih restoran Mi yang lokasinya berdekatan, khususnya restoran Mie Kober dan Me Gacoan di Desa Batubulan, Gianyar; Kedua untuk mengetahui apakah konsumen lebih menyukai jika restoran Mie kober dan Me Gacoan lokasinya berdekatan; dan ketiga untuk mengetahui apakah lokasi kedua restoran yang berdekatan ini berdampak positif bagi konsumen. Terdapat dua hal yang diukur dalam penelitian ini, yaitu: 1) Faktor-faktor Penting Pemilihan Restoran (*Critical Restaurant Selection Factors*); dan 2) lokasi dan Harga Sebagai Basis Persaingan Industri Makanan Cepat Saji.

Hasil analisis menggunakan Important Performace Analysis (IPA) menunjukkan bahwa resto Me Gacoan memperoleh rata-rata kinerja yang lebih tinggi pada indikator : 1) *Word-of-Mouth Recommendations*/rekomendasi dari mulut ke mulut; 2) *Online Review from Customers*/komentar konsumen di situs TripAdvisor/Google Rating; 3) *Personal or Past Experience with a Restaurant*/kesan-kesan pada kunjungan sebelumnya; 4) *Menu Price*/harga menu, 5) *Location*/lokasi resto. Pada lain pihak, Mie Kober memperoleh nilai rata rata kinerja yang lebih tinggi pada indikator: 1) *Brand Reputation of Restaurant*/reputasi merek; 2) *Brand Popularity/popularitas merek*; dan 3) *Variety of Menu Items*/terdapat pilihan menu yang menarik. Terdapat satu indikator yang memiliki kinerja yang sama, yaitu *Sales promotion*. Indikator *Location*, *Brand Reputation of Restaurant* dan *Menu Price* menjadi indikator yang paling penting bagi konsumen dalam memilih resto mi yang jaraknya berdekatan, selanjutnya diikuti oleh *Brand Popularity* dan *Word-of-Mouth Recommendations* sedangkan *Sales Promotion* merupakan indikator yang paling tidak penting bagi konsumen karena rata-rata harga makanan dan minuman pada ke dua resto tersebut paling mahal berada pada kisaran Rp. 10.000,- Rupiah untuk setiap porsi.

Penelitian ini merekomendasikan agar manajemen resto Mie Kober dan Me Gacoan tetap mempertahankan faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih resto mi yang lokasinya berdekatan dan tetap mempertahankan strategi mendirikan jaringan restoran mi pada lokasi yang berdekatan agar konsumen memiliki pilihan atau alternatif jika ingin menikmati hidangan mi pedas dengan harga sangat terjangkau.

**Kata kunci:** *preferensi, konsumen, persaingan, resto Mie Kober dan Me Gacoan.*



## **KARAKTERISTIK RANGKAIAN BUNGA LOBBY HOTEL DI KAWASAN WISATA UBUD, KABUPATEN GIANYAR**

**Ida Ayu Sri Puspa Adi**

puspa\_adi@yahoo.com

Lobby hotel merupakan salah satu tempat yang sangat penting bagi pengunjung di suatu hotel karena lobby adalah tempat pertama wisatawan menginjakkan kakinya di sebuah hotel. Lobby hotel yang menarik dan nyaman akan mampu membuat pengunjung atau orang yang menginap di hotel merasa betah. Lobby hotel tidak hanya didesain dengan baik tetapi juga dihiasi dengan berbagai hiasan untuk semakin memperindahkannya. Salah satu hiasan yang sering digunakan untuk mempercantik lobby hotel adalah rangkaian bunga atau juga disebut dengan desain floral. Rangkaian bunga yang ditempatkan di lobby merupakan salah satu upaya hotel untuk menghias lobby dengan menempatkan rangkaian bunga untuk memberi suasana ruang yang menyegarkan dan menyenangkan. Rangkaian bunga merupakan dekorasi ruang dan pembentuk suasana yang diharapkan, namun bunga dapat dijadikan sebagai ungkapan perasaan baik suka maupun duka (Samantha Iacia, 2022). Rangkaian bunga dapat menghidupkan suasana ruang sama dengan termasuk tanaman hias dan tanaman hijau. Rangkaian bunga memiliki warna yang sangat bervariasi dan warna-warni yang disukai menjadi tren di tahun 2022. Adapun motif bunga mana yang akan menjadi tren 2022 merupakan inspirasi dari bunga yang berwarna-warni (Bryant, 2022).

Rangkaian bunga merupakan suatu seni yang menggunakan pengaturan desain dan warna untuk menciptakan suasana dengan menggunakan bunga, dedaunan, serta aksesoris lainnya. Bunga yang akan dirangkai memiliki karakteristik masing-masing, begitu halnya dengan rangkaian bunga yang memiliki komponen atau karakteristik. Karakteristik rangkaian bunga dapat terlihat pada bentuk dasar rangkain, penempatan rangkaian bunga, jenis bunga yang dipakai, wadah/vas yang dipergunakan untuk merangkai bunga, ketahanan bunga, dan warna serta bentuk bunga. Bunga memiliki berbagai macam bentuk, warna dan ketahanan pada saat setelah dipotong. Pada saat berbagai jenis bunga di rangkai kedalam wadah yang sesuai (serasi) dan ditempatkan pada tempat yang tepat maka rangkaian Bunga akan memunculkan satu kesatuan karakteristik dari rangkaian bunga tersebut. Penelitian tentang hiasan atau dekorasi lobby telah banyak dilakukan, khususnya pada hiasan penggunaan lampu (lighting) dan ornament hiasan dinding serta patung-patung untuk hiasan meja. Namun penelitian tentang hiasan lobby dari desain bunga dan floral belum ada yang melakukan. R

angkaian bunga dipergunakan di lobby hotel sebagai hiasan pendukung suasana lobby perlu dikaji lebih lanjut. Dengan demikian perlu adanya penelitian tentang karakteristik dekorasi rangkaian bunga yang dipergunakan di lobby hotel. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menguraikan sifat atau karakteristik suatu fenomena (karakteristik rangkaian bunga yang dipergunakan sebagai hiasan di lobby hotel di Kawasan Wisata Ubud), dan sifat data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah cross-sectional, merupakan kegiatan penelitian yang dilakukan pada suatu periode tertentu. Dengan metode ini diharapkan hasilnya dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang menyangkut karakteristik rangkaian bunga yang dipergunakan sebagai hiasan di lobby hotel di Kawasan Wisata Ubud pada saat berlangsungnya proses penelitian. Dengan demikian hasil penelitian akan dapat memberikan informasi yang mutakhir yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai macam masalah. Lobby hotel merupakan ciri khas dan menjadi sebuah gambaran atau cermin wajah hotel.



Beberapa hasil penelitian tentang desain lobby menjadi salah satu daya tarik wisatawan untuk menginap di hotel tersebut. Dengan demikian desain lobby hotel menjadi penting untuk diperhatikan bukan hanya dari kebersiahn namun juga dari dekorasi pembentuk suasana lobby tersebut. Dekorasi bunga merupakan salah satu pembentuk suasana lobby menjadi lebih indah, segar dan memiliki aroma. Berdasarkan hasil wawancara tetang bentuk dasar rangkaian bunga, responden memberikan informasi bahwa "Konsep ditentukan oleh owner hotel", "sesuai dengan kemampuan staf yang membuat rangkaian bunga tersebut", "supaya bertahan lama". Pertanyaan pemilihan jenis bunga, responden menjawab bahwa "bunga dipetik dari kebun, sehingga bunga yang tersedia dikebun itulah yang dimanfaatkan", namun responden lain menyampaikan bahwa karena produksi kebun terbatas maka jika bunga tersebut tidak ada karena berbunganya musiman maka akan dicarikan ke toko bunga" Hasil observasi terhadap dekorasi bunga di lobby adalah ada beberapa hotel berbintang yang memang tidak memberikan dekorasi bunga walau lobbynya sangat luas, namun banyak tanaman dalam pot yang sudah diletakan disekitar lobby dengan alasan lebih mudah pemeliharaan, bahkan menggunakan bunga artifisial karena susah pemeliharaan terutama jika melakukan penyiraman atau pengantian air. Hotel yang memilik lobby kecil cenderung tidak menggunakan dekorasi apapun, karena beberapa alasan.

Dari analisis data di atas dapat disimpulkan bahwa Karakteristi Rangkaian Bunga Lobby Hotel di Kawasan Wisata Ubud, sudah menjadi perhatian bagi pihak hotel namun masih ada hotel yang kurang memperhatikan keberadaan dekorasi bunga di lobby hotel. Adapun karakteristik rangkaian yang bervariasi ditinjau dari beberapa aspek antara lain: Bentuk dasar rangkaian, bentuk ini tidak menjadi perhatian karena sangat tergantung dari konsep hotel masing-masing Penempatan rangkaian bunga, penempatan pada umumnya sudah sesuai dengan bentuk rankaian yang dipajang. Jenis bunga yang dipakai, Adapun jenis bunga yang dipakai adalah bunga local Indonesia, local Bali khususnya bunga-bunga tropis Container/vas yang dipergunakan dalam merangkai bunga, vas yang dipakai lebih menggunakan vas keramik yang besar dan disesuaikan dengan besaran lobby Ketahanan bunga, bunga potong bertahan sampai minimal empat hari dengan memberika air pada media tancap dan mengganti air vas setiap hari. Pemanfaatan warna-warni bunga-bunga tropis seperti putih, merah kuning dan lain-lain.

**Kata kunci:** *lobby, rangkaian bunga, dekorasi, hotel*



# **PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA KARYAWAN INDUSTRI JASA AKOMODASI DI BALI**

**Ni Luh Ketut Sri Sulistyawati**

sulistyawati@ppb.ac.id

Sumber daya merupakan aset utama yang berkontribusi dalam pencapaian *output* berupa produk barang dan jasa. Manusia sebagai salah satu sumber daya terpenting dalam perusahaan, maka keberadaannya harus dikelola dengan baik melalui manajemen sumber daya manusia. Pandemi covid-19 menyebabkan banyaknya terjadi perubahan dalam industri perhotelan, yang mana hal tersebut menuntut pengelolaan karyawan melalui manajemen sumber daya manusia mampu mendorong kontribusi positif karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Kontribusi positif dari karyawan itu sendiri dapat diwujudkan melalui perilaku karyawan ketika bekerja. Perilaku karyawan dapat dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu perilaku *in-role* dan perilaku *extra-role* (Zhu, 2013). Perilaku *in-role* berarti perilaku yang berdasarkan pada tugas inti yaitu perilaku karyawan berdasarkan perannya dalam organisasi. Sementara, perilaku *extra-role* mengacu pada serangkaian perilaku karyawan yang tidak dijelaskan atau didefinisikan sebagai bagian dari pekerjaan.

Perilaku *extra-role* karyawan dalam suatu organisasi lebih dikenal dengan istilah OCB atau *organizational citizenship behavior* (Newland, 2012). OCB merupakan perilaku sederhana yang dilakukan oleh karyawan, namun dapat memberikan dampak positif pada keberhasilan organisasi melalui peningkatan produktivitas, pemanfaatan sumber daya yang lebih baik, koordinasi kegiatan kelompok, peningkatan kinerja dan stabilitas (Tambe & Meera, 2014). OCB menjadi penting bagi industri perhotelan dalam menghadapi masa pandemi covid-19 karena dapat membantu perusahaan dalam pengoptimalisasian jumlah karyawan. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa faktor yang berpengaruh signifikan terhadap OCB adalah *perceived organizational support* dan kepuasan kerja. *Perceived Organizational Support* (POS) adalah keyakinan karyawan mengenai sejauhmana organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan dirinya. Sedangkan kepuasan kerja merupakan perasaan positif tentang suatu pekerjaan yang merupakan hasil evaluasi dari beberapa karakteristik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* dan kepuasan kerja terhadap OCB karyawan pada industri jasa akomodasi di Bali. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada industri jasa akomodasi yang meliputi berbintang maupun non bintang di Bali. Jumlah sampel yang akan diteliti adalah 100 sampel berasal dari akomodasi di Kabupaten Badung, Kodya Denpasar, Kabupaten Gianyar dan Kabupaten Buleleng. Data dikumpulkan dengan metode kuesioner dan analisis data menggunakan Analisis Regresi Linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived organization support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan pada jasa akomodasi di Bali. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Hasil penelitian tersebut memiliki arti bahwa semakin baik kepuasan kerja maka akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* karyawan pada jasa akomodasi di Bali. *Perceived organization support* dan kepuasan kerja secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan pada industry jasa akomodasi di Bali.

**Kata Kunci :** *kepuasan kerja, organizational citizenship behavior, perceived organizational support*



# **PARTISIPASI MASYARAKAT LOKAL DALAM PENGELOLAAN SAMPAH BERBASIS SUMBER DALAM RANGKA Mendukung DESA WISATA BERKELANJUTAN (STUDI KASUS DESA WISATA TARO)**

**Ida Ayu Kalpikawati**  
idaayukalpikawati@ppb.ac.id

Persoalan sampah merupakan permasalahan lingkungan di Indonesia yang sudah menjadi permasalahan nasional. Penanganan yang dilakukan terhadap sampah yang ada selama ini adalah dengan penumpukan, pengumpulan, dan pengangkutan ke tempat pembuangan akhir (TPA). Semakin terbatasnya lahan dan lokasi untuk TPA menyebabkan permasalahan sampah menjadi semakin kompleks. Salah satu penyebab permasalahan sampah yang cukup rumit adalah permasalahan sampah yang dihasilkan oleh masyarakat di tingkat rumah tangga, sebab selain jumlahnya yang relatif banyak tingkat partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah juga masih rendah. Hal ini terlihat dari belum tertanganinya sampah yang dihasilkan masyarakat secara optimal dalam upaya pemisahan sampah mulai dari sumber. Desa Wisata Taro merupakan salah satu desa wisata di Kecamatan Tegallalang Kabupaten Gianyar, Bali yang telah berhasil dalam pengelolaan sampah berbasis sumber berdasarkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 47 tahun 2019.

Desa Wisata Taro telah menjadi salah satu desa percontohan yang sukses menerapkan pengelolaan sampah TPS 3 R dan secara resmi telah dipilih oleh Gubernur Bali sebagai desa percontohan (*pilot projet*) di Bali sebagai desa yang mampu melakukan pengelolaan sampah berbasis sumber. Keberhasilan Desa Wisata Taro dalam pengelolaan sampah berbasis sumber tidak terlepas dari peran serta atau partisipasi masyarakat Desa Wisata Taro dalam upaya menjaga kebersihan lingkungan desa. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk; 1) Mengetahui partisipasi masyarakat lokal dalam pengelolaan sampah berbasis sumber di Desa Wisata Taro Tegallalang Gianyar dalam mendukung desa wisata berkelanjutan, 2) Mendiskripsikan bentuk-bentuk partisipasi masyarakat Desa Wisata Taro dalam pengelolaan sampah berbasis sumber mendukung desa wisata berkelanjutan serta, 3) Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi partisipasi masyarakat Desa Wisata Taro dalam pengelolaan sampah berbasis sumber mendukung desa wisata berkelanjutan. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara menggunakan informan sebagai narasumber untuk selanjutnya data yang berhasil dikumpulkan dibahas menggunakan teknik analisis dalam penelitian kualitatif meliputi tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan simpulan. Untuk menguji validitas data hasil wawancara maka dilakukan observasi ke lapangan melihat secara langsung pengelolaan sampah berbasis sumber di Desa Wisata Taro.

Hasil penelitian menunjukkan partisipasi masyarakat Desa Wisata Taro dalam pengelolaan sampah berbasis sumber dimulai dengan tahapan; 1) Partisipasi di dalam tahapan perencanaan (*idea planning stage*), 2) Partisipasi di dalam tahap pelaksanaan (*implementation stage*), 3) Partisipasi di dalam pemanfaatan (*utilitazion stage*). Hal ini terlihat dari keikutsertaan dan dukungan seluruh warga dalam perumusan rencana kegiatan, pembangunan TPS 3 R dan pemilahan sampah di masing-masing rumah tangga dan pemanfaatan hasil pemilahan sampah berbasis sumber di Desa Wisata Taro. Bentuk-bentuk partisipasi masyarakat Desa Wisata Taro dalam pengelolaan sampah berbasis sumber mendukung desa wisata berkelanjutan meliputi: 1) Partisipasi buah pikiran, 2) Partisipasi tenaga, 3) Partisipasi harta benda, 4) Partisipasi ketrampilan dan 5) Partisipasi sosial.



Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan partisipasi masyarakat lokal dalam pengelolaan sampah berbasis sumber di Desa Wisata Taro adalah;

1) Faktor internal yang menjadi faktor penghambat yaitu masih terdapat beberapa anggota masyarakat yang kurang pemahamannya terhadap konsep pengelolaan sampah berbasis sumber dan faktor perilaku masyarakat, 2) Faktor eksternal yang menjadi faktor penguat yaitu meliputi peran dari Aparat Desa yang efektif dan terus menerus mendampingi masyarakat dalam pelaksanaan pengelolaan sampah berbasis sumber di desa Wisata Taro.

Keberhasilan Desa Wisata Taro dalam melaksanakan program pengelolaan sampah berbasis sumber dengan partisipasi masyarakat lokal sebagai pelaksana utama membuahkan hasil nyata yang sangat menggembirakan diantaranya terciptanya lingkungan Desa Wisata Taro yang bersih. Desaku bersih tanpa mengotori desa lain merupakan *tagline* Desa Wisata Taro dalam kebersihan lingkungan. Menciptakan Desa Wisata Taro dengan lingkungan yang bersih sangat penting artinya terutama karena Desa Taro telah menjadi Desa Wisata semenjak tahun 2018 oleh Kemendesa. Berbagai penghargaan telah banyak diraih oleh Desa Wisata Taro diantaranya pada tahun 2021 Desa Wisata Taro meraih Sertifikasi Desa Wisata berkelanjutan dari Indonesia Sustainable Council (ISTC) oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI. Hal ini tidak lepas dari keberhasilan Desa Wisata Taro yang telah melaksanakan pengelolaan sampah berbasis sumber yang sangat mendukung program desa wisata berkelanjutan. Kurangnya sarana pengolah sampah di TPS 3 R menjadi penghambat pelaksanaan pengelolaan sampah berbasis sumber di Desa Wisata Taro terutama saat volume sampah berlebih pada hari-hari raya umat Hindu. Desa Wisata Taro berharap kedepannya pemerintah dapat memberikan bantuan berupa mesin penggaruk untuk dipergunakan membolak balik *pile* (timbunan sampah) yang saat ini masih menggunakan tenaga manual. Desa Wisata Taro juga mempunyai harapan kedepannya agar pemerintah melalui dinas pertanian dapat memberi dukungan kepada desa-desa yang telah memiliki TPS 3 R dengan menyalurkan kompos yang dihasilkan kepada para petani, dan mengurangi produksi pupuk urea sehingga para petani mau menggunakan kompos hasil produksi TPS 3 R di desanya.

**Kata Kunci** : *Partisipasi Masyarakat lokal, Pengelolaan sampah berbasis sumber, TPS 3 R Desa Taro, Desa Wisata Berkelanjutan*



# PERUBAHAN GAYA HIDUP MASYARAKAT LOKAL TERHADAP PERKEMBANGAN *COFFEE SHOP* (STUDI KASUS SENIMAN *COFFEE SHOP* UBUD)

I Nyoman Gede Agus Jaya Saputra

ajs@ppb.ac.id

Perubahan Gaya Hidup Generasi Muda Terhadap Perkembangan Coffee Shop (Studi Kasus Pada Seniman Coffee Shop Ubud)“ Penelitian Individu, Program studi Manajemen Tata Hidangan, Politeknik Pariwisata Bali. Penelitian ini menjelaskan tentang fenomena keberadaan coffee shop terhadap gaya hidup generasi muda di Seniman coffee shop Ubud. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fenomena gaya hidup generasi muda di *coffee shop* dengan pengukuran gaya hidup AIO (*Activities, Interest, Opinion*). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan *purposive sampling*. Pertimbangan dalam pengambilan sampel akan ditentukan sesuai pada kualitas informasi partisipan yang tepat yaitu generasi muda yang mengunjungi kedai Seniman coffee. Hasil penelitian menunjukkan fenomena gaya hidup yang diciptakan melalui Seniman coffee seperti adanya aktivitas nongkrong bersama teman, mengobrol, diskusi mengenai pekerjaan, mengerjakan tugas kuliah dan tugas kantor. Serta hasil penelitian menunjukkan adanya ketertarikan generasi muda terhadap Seniman coffee, sehingga generasi muda sangat senang mengunjungi Seniman Coffee Shop. Fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa keberadaan Seniman Coffee merupakan salah satu gaya hidup generasi muda pada saat ini. Dimana Seniman coffee sudah menjadi tempat untuk memfasilitasi generasi muda dalam melakukan aktivitas, minat serta opini seseorang sehingga menciptakan gaya hidup generasi muda pada saat ini.

**Kata Kunci:** *coffee shop, gaya hidup, generasi muda.*





## **PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DALAM PENGEMBANGAN PANTAI MELASTI, DESA UNGASAN KECAMATAN KUTA SELATAN**

**Ni Ketut Mareni**

niketut.mareni10@gmail.com

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya pemberdayaan masyarakat dalam pengelolaan Pantai Melasti. Masyarakat memerlukan alternatif atau upaya sebagai solusi untuk permasalahan yang sedang dihadapi agar perekonomian bisa meningkat. Pemerintah daerah memiliki peran yang penting dalam pemberdayaan ini, salah satu caranya dengan melakukan pemberdayaan masyarakat melalui tahap-tahap dan program yang dilakukan. Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini difokuskan pada 3 permasalahan yaitu: (1) Bagaimana tahap-tahap pemberdayaan masyarakat dalam pengembangan pantai Melasti, (2) Dampak yang ditimbulkan dari pemberdayaan masyarakat dalam pengembangan pantai Melasti, (3) Kendala dan solusi pemberdayaan masyarakat dalam pengembangan Pantai Melasti guna meningkatkan perekonomian. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, jenis penelitian deskriptif, lokasi penelitian di Pantai Melasti Desa Ungasan Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung, sumber data penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis interaktif yaitu reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu: (1) Pemberdayaan masyarakat yang dilakukan menunjukkan adanya tahap penyadaran potensi pelaku, perubahan melalui pengembangan sumber daya manusia, dan peningkatan intelektual, (2) Dampak pemberdayaan masyarakat memiliki dampak positif dalam meningkatkan pendapatan masyarakat, sumber daya manusia, penyerapan tenaga kerja. Sedangkan dampak negatifnya kemandirian yang masih kurang maksimal.

**Kata Kunci:** *pemberdayaan masyarakat, pengembangan, wisata*



# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN DALAM MEMILIH JASA LAUNDRY

**I Wayan Seniartha**

seniartha@yahoo.com

Pekerjaan mencuci dan menyetrika pakaian sering kali menjadi urusan yang merepotkan dan banyak menyita waktu sehingga membutuhkan bantuan orang lain. Daripada hal itu terjadi, orang pasti akan berfikir untuk menggunakan jasa *laundry*. Pergeseran gaya hidup, pola pikir, dan tuntutan kehidupan yang semakin meningkat ini ternyata menumbuhkan peluang bisnis berupa jasa pencucian dan setrika. Keberadaan usaha ini sangat mudah untuk ditemukan tidak hanya di daerah perkotaan tetapi juga telah merambah hingga ke pelosok desa, seperti halnya Kecamatan Denpasar Selatan. Banyaknya usaha *laundry* yang tersebar menyebabkan banyak para konsumen yang merasa agak kebingungan memilih tempat laundry mengingat banyak jasa laundry yang menawarkan berbagai layanan yang sangat bervariasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi Responden dalam penelitian ini berjumlah 50 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 8 faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih jasa *laundry* di Denpasar selatan, yaitu a) faktor lokasi, b) faktor harga, c) faktor kesibukan kerja, d) faktor hasil, e) faktor kualitas, f) faktor layanan, g) faktor proses, h) faktor karyawan.

**Kata kunci:** *jasa, konsumen, laundry*



# **STRATEGI PEMASARAN UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH KUNJUNGAN KE PANTAI MELASTI SEBAGAI DAYA TARIK WISATA DI DAERAH UNGASAN, KEC. KUTA SELATAN, KAB. BADUNG –BALI**

**A.A. Istri M. Septiviari**

septiviari@ppb.ac.id

Bali merupakan daerah yang memiliki potensi pariwisata yang mempunyai daya tarik tersendiri. Daya tarik wisata alam yang menawarkan keindahan alam serta daya tarik budaya yang menampilkan budaya dan adat istiadat yang memiliki nilai-nilai tinggi. Salah satu kabupaten yang sangat berkembang dalam sektor pariwisata adalah Kabupaten Badung. Destinasi pariwisata yang ada di bagian Selatan Pulau Bali antara lain Pantai Pandawa, Pantai Balangan dan Pantai Melasti. Ketiga destinasi tersebut tentu bersaing untuk meningkatkan kunjungan wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman (SWOT) pantai Melasti sebagai daya tarik wisata untuk mengetahui Strategi pemasaran yang tepat untuk meningkatkan jumlah kunjungan Pantai Melasti. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan: Kekuatan (Strength): (a) Penerapan Konsep Tri Hita Karana untuk memajukan perekonomian masyarakat di Desa Ungasan, (b) Anjungan yang menjorok ke tengah laut, yang tidak dimiliki oleh pantai Pantada maupun Balangan, (c) Bentangan tebing yang unik dibuat melingkar, d. Akses memadai, berupa jalan aspal halus dan mudah dijangkau; Kelemahan (Weakness): (a) Sarana dan Prasarana pantai Melasti belum memadai, terutama rambu-rambu untuk parkir, tempat wisatawan menyeberang jalan, petunjuk arah, (b) Arus keluar masuk pengunjung tidak ada, terutama areal parkir bawah, (c) Keamanan pengunjung kurang terjamin; Peluang (Opportunities): (a) Dekat dengan objek wisata lain, (b) Meningkatnya ekonomi masyarakat, (c) Sudah banyak ada kunjungan dari wisatawan nusantara dan mancanegara; Ancaman (Threats): (a) Terjadinya pro dan kontra dalam pengembangan Pantai Melasti, (b) Lingkungan menjadi rusak akibat adanya pengerukan, (c) Persaingan yang ketat dengan daya tarik wisata pantai lainnya.

Strategi Pemasaran: (1) Strategi SO: (a) Daya tarik wisata pantai Melasti memiliki akses yang memadai, jalan aspal halus, mudah dijangkau, sehingga mudah ditemukan oleh wisatawan yang ingin berkunjung ke Pantai Melasti, (b) Upacara melasti yang unik dapat menarik minat wisatawan domestik dan mancanegara, (c) Keindahan alam pantai Pantai Melasti dapat dijadikan lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar pantai Melasti dan masyarakat Desa Ungasan, (2) Strategi ST: (a) Penerapan konsep Tri Hita Karana Pantai Melasti dapat digunakan untuk memulihkan lingkungan yang rusak, (b) Akses yang berdekatan dengan daya tarik wisata pantai lainnya dapat menimbulkan persaingan terhadap daya tarik wisata Pantai Melasti, (3) Strategi WO: (a) Daya tarik wisata Pantai Melasti dalam pengembangan perlu bantuan dana dari pemerintah untuk menambahkan fasilitas pendukung, untuk menambah fasilitas areal parkir bawah yang masih kurang rapi, (b) Keamanan bagi wisatawan yang berkunjung perlu ditingkatkan, agar wisatawan merasa aman dan nyaman saat berkunjung menikmati alam pantai Melasti, (c) Meningkatkan sarana dan prasarana pengunjung daya tarik wisata Pantai Melasti, (d) Pengelolaan perekonomian masyarakat Desa Ungasan perlu ditingkatkan, (4) Strategi WT: (a) Perlu penanganan dalam meminimalisir terjadinya pro dan kontra, agar pengelolaan daya tarik wisata pantai Melasti menjadi lebih bagus, (b) Mengantisipasi persaingan dengan daya tarik wisata Pantai Melasti dengan daya tarik pantai lainnya, dengan melengkapi sarana dan prasarana untuk pengunjung, (c) Memperbaiki dan memulihkan lingkungan yang rusak akibat pematangan tebing.

**Kata Kunci** : *strategi, kekuatan, kelemahan, peluang, ancaman*



## **PERSEPSI PENGUNJUNG TERHADAP BABI GULING BANGUN LEMAH, DI KABUPATEN BANGLI**

**I Nyoman Sunada**  
sunadainyoman@gmail.com

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan persepsi pengunjung terhadap Babi Guling Bangun Lemah di Kabupaten Bangli sebagai daya tarik wisata. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dibidang akademis dan praktis. Metode penelitian adalah dengan wawancara dan observasi terhadap persepsi pengunjung, adaptasi pengolahan dan penyajian, pengelola dan karyawan warung Babi Guling Bangun Lemah di Kabupaten Bangli. Selanjutnya dianalisis dengan teknik deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pengunjung terhadap Babi guling Bangun Lemah Bangli dilihat dari segi citarasa dan harga sebagian besar responden membilang sangat baik, dimana dari 100 orang responden 94% mengatakan citarasa sangat baik dan 95% mengatakan harga sangat baik yaitu relative murah dan terjangkau. Sedangkan dilihat dari segi pelayanan, penyajian dan kualitas Sebagian besar responden mengatakan baik. Dari 100 orang responden 64% mengatakan pelayanan baik, 66% mengatakan penyajian baik dan 62% mengatakan kualitas Babi guling baik. Jadi sesuai dapat dikatakan bahwa Babi guling Bangun Lemah Bangli berpotensi dan layak ditawarkan sebagai daya tarik wisata.

**Kata kunci:** *persepsi, citarasa, harga, pelayanan, penyajian, kualitas, babi guling.*



## KOMPETENSI OUR BUTLER SERVICE DI HOTEL X LEGIAN

**Ni Nyoman Suci Arthini**

suciarthini@ppb.ac.id

Hotel X Legian merupakan salah satu hotel bintang lima di Bali yang banyak dikunjungi oleh wisatawan karena fasilitas hotelnya lengkap dan juga fasilitas room equipmentnya juga lengkap yang bisa dimanfaatkan oleh tamu. Dengan memberikan layanan yang baik dan didukung oleh keterampilan karyawan khususnya departemen kantor depan akan memberikan dampak yang baik terhadap citra hotel. Karena letaknya dibagian depan sehingga mudah untuk memberikan layanan penuh kepada tamu (Bagyono, 2006). Sehingga kompetensi karyawan departemen kantor depan sangat penting untuk terciptanya kepuasan tamu yang menginap. Karyawan harus memiliki kompetensi yang baik yang mempunyai pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang baik agar tamu dapat merasakan kenyamanan dan kepuasan ketika tinggal di hotel. Hal ini didukung melalui Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata Pasal 53 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Tenaga Kerja Bidang Pariwisata.

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas pengakuan, keterampilan, serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2016). Butler yang ada di Hotel X Legian yang disebut Our Butler Service mempunyai tanggung jawab yang berbeda dengan tugas dan tanggung jawab butler di hotel bintang lima lainnya. Our butler Service memiliki kompetensi yang selayaknya dimiliki oleh seorang butler sehingga keluhan tamu adalah 0% (zero complaint policy) untuk meningkatkan indeks kepuasan dan layanan terhadap tamu. Sehubungan dengan hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi dari karyawan Our Butler Service dilihat dari pengetahuan, pemahaman, nilai, keterampilan, sikap dan minat. Penelitian ini penting untuk dilakukan agar peneliti bisa memberikan rekomendasi kepada pihak hotel untuk memberikan treatment atau pelatihan kepada karyawan Our Butler Service yang belum kompeten.

Penelitian dilakukan dengan mengkaji kompetensi karyawan Our Butler Service berdasarkan dimensi kompetensi menurut Gordon (2011): Pengetahuan (knowledge), Pemahaman (Understanding), Keterampilan (Skill), Nilai (Value), Sikap (Attitude), dan Minat (Interest). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Assistant Front Office dan Our Butler Service Hotel X Legian. Teknik pengumpulan data adalah studi kepustakaan dan studi lapangan (observasi dan wawancara). Teknik analisis data adalah dengan mengelompokkan data ke dalam kategori dan menyimpulkan hasil analisa mengenai kompetensi karyawan Our Butler Service.

Berdasarkan hasil analisis observasi yang dilakukan terhadap 6 karyawan Our Butler Service mengenai 6 aspek kompetensi. Aspek pertama yaitu Pengetahuan (Knowledge) yaitu mengacu pada pengetahuan karyawan dalam mengelola tugas yang menjadi tanggung jawab Our Butler Service di Hotel X Legian. Hasil untuk aspek ini adalah sebanyak 67% sudah memiliki pengetahuan sebagai seorang Our Butler Service, namun sebanyak 33% belum mempunyai pengetahuan dilihat pada saat menjelaskan produk hotel dan kurang pengetahuan pada saat menjelaskan guest amenities di dalam kamar. Aspek kedua yaitu Pemahaman (Understanding) yaitu mengacu pada pemahaman karyawan memahami tugas Our Butler Service. Hasil diperoleh sebanyak 50% sudah memahami tugasnya, sedangkan 50% belum memahami tugasnya dilihat saat menerima telepon tamu untuk membersihkan kamar dan meminta guest amenities belum mampu mengerti, memaknai, dan menerjemahkan permintaan tamu. Aspek ketiga yaitu Keterampilan (Skill) yaitu mengacu pada keterampilan seorang Our Butler Service. Hasil diperoleh sebanyak 67% sudah memiliki keterampilan sebagai Our Butler Service, sedangkan 33% belum memiliki keterampilan sebagai Our Butler Service sehingga pekerjaan tidak dilakukan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Aspek keempat yaitu Nilai (Value) yaitu mengacu



pada ide, kreatifitas, dan kejujuran. Hasil diperoleh sebanyak 67% sudah bekerja dengan jujur dan memiliki ide dalam melaksanakan tugasnya, sedangkan sebanyak 33% belum memiliki ide atau kreatifitas dalam melaksanakan pekerjaannya. Aspek kelima yaitu sikap (Attitude) yaitu mengacu pada sikap, etika, dan integritas.

Hasil diperoleh sebanyak 100% sudah memiliki attitude yang bagus dilihat dari kesadaran, perasaan, dan perilaku karyawan dalam bekerja. Aspek keenam yaitu Minat (Interest) yaitu mengacu pada mengembangkan diri dan ketertarikan dalam memberikan bantuan serta mampu mengambil keputusan. Hasil diperoleh sebanyak 33% yang memiliki minat untuk mempelajari hal baru, sedangkan 67% belum memiliki minat untuk mengembangkan diri. Berdasarkan hasil analisa data mengenai kompetensi Our Butler Service dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dari enam (6) aspek kompetensi telah terpenuhi yaitu Sikap sebanyak 100%, pengetahuan ,keterampilan dan nilai sebanyak 67%, aspek pemahaman baru mencapai 50% sedangkan sisanya minat masih 33%, perlu untuk meningkatkan kompetensi seperti minat bekerja karyawan dan mempertahankan kompetensi yang sudah dimiliki dengan cara dilakukannya refreshment bekerja agar karyawan tidak merasa jenuh dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya, seperti melakukan rolling position.

**Kata kunci:** *kompetensi, our butler service, kemampuan*



# **UBUD MASA NORMAL BARU : CITRA DESTINASI, KEPUASAN DAN MINAT BERKUNJUNG KEMBALI WISATAWAN MANCANEGERA**

**Dewa Ayu Nyoman Aridayanti**

dewaayuaridayanti@gmail.com

Adanya kelonggaran perjalanan wisata dari luar negeri ke Indonesia khususnya ke Bali merupakan sebuah peluang yang sangat baik untuk meningkatkan kembali jumlah kunjungan wisatawan. Sebelum semakin tingginya jumlah kunjungan wisatawan mancanegara, masa ini merupakan masa yang tepat untuk berbenah dan menyiapkan destinasi untuk menyambut wisatawan mancanegara dengan mengetahui citra destinasi wisata, kepuasan serta minat berkunjung kembali wisatawan khususnya Kawasan Pariwisata Ubud. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan sampel wisatawan mancanegara sejumlah 100 orang yang sedang berkunjung ke Kawasan Pariwisata Ubud, dimana data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner.

Dari 10 (sepuluh) indikator yang ada pada citra destinasi, indikator budaya yang menarik memiliki nilai yang paling tinggi. Sedangkan untuk kepuasan, alam yang natural merupakan indikator yang paling berpengaruh pada kepuasan wisatawan. Minat berkunjung kembali wisatawan cukup tinggi dengan merekomendasikan Ubud sebagai destinasi wisata yang aman dikunjungi saat pandemi. Kualitas infrastruktur memiliki nilai yang terendah diantara indikator lainnya yang juga menyebabkan kepuasan wisatawan lebih rendah dibandingkan kepuasannya terhadap indikator lain. Keramahtamahan masyarakat lokal yang dinilai baik dan memberikan kepuasan kepada wisatawan menjadi salah satu indikator yang sangat mempengaruhi wisatawan untuk berkunjung kembali.

**Kata kunci:** *citra destinasi, kepuasan, minat berkunjung kembali, wisatawan, Ubud*



# LANSKAP LINGUISTIK DI BANDARA INTERNASIONAL NGURAH RAI, BALI: PERSEPSI PELANGGAN

Ni Kade Juli Rastitiati

julirastiti@gmail.com

Bandara Ngurah Rai, Bali adalah salah satu bandara Internasional di Indonesia. Dengan status sebagai bandara internasional, maka bandara Ngurah Rai melayani pelanggan yang melakukan perjalanan domestik di Indonesia dan juga pelanggan mancanegara yang datang ke Indonesia dan meninggalkan Indonesia ke luar negeri. Sebagai ruang publik, manajemen atau otoritas bandara tentunya menyediakan berbagai informasi terkait pelayanan transportasi udara dan beragam fasilitas yang diperlukan pelanggan. Informasi yang dimaksud adalah yang disampaikan melalui bahasa ragam tulis, baik dengan bahasa Indonesia, bahasa Inggris, bahasa daerah Bali dan bahasa asing lainnya. Informasi yang ditulis pada baliho, papan nama, signages, dapat berupa nama gedung, nama hotel, nama kedai (tempat makan-minum) nama toko, tanda penunjuk arah, ucapan selamat datang, ucapan selamat jalan, himbauan, peringatan dan larangan. Fenomena penggunaan bahasa seperti di bandara ini disebut dengan istilah Lanskap Linguistik (LL). Penelitian tentang LL dengan lokus bandara, telah dilakukan oleh sejumlah peneliti. Namun demikian, fokus penelitian tersebut adalah pada pemakaian bahasa. Belum ada penelitian dengan lokus bandara yang meneliti tentang persepsi pelanggan terkait LL di bandara. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui variasi penggunaan bahasa yang dipakai pada LL di bandara Ngurah Rai, Bali dan 2) mengetahui persepsi pelanggan tentang LL di bandara Ngurah Rai, Bali.

Penelitian yang merujuk pada teori Lanskap Linguistik ini merupakan penelitian kualitatif yang didasarkan pada pendekatan fenomenologis. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan maskapai penerbangan yang menggunakan fasilitas bandara Ngurah Rai, baik pada terminal domestik maupun terminal internasional. Dengan kata lain, populasi adalah mereka yang bepergian ke luar Bali atau Indonesia dan yang datang dari luar Bali atau Indonesia ke Bali. Teknik sampling yang dipakai adalah purposive sampling, yaitu menentukan sampel yang sesuai dengan kriteria yang ditetapkan, yakni: berumur di atas lima belas tahun, dapat membaca (tidak buta huruf) dan telah melihat penggunaan bahasa pada LL di bandara Ngurah Rai, Bali. Data yang berupa data kualitatif dan primer dalam penelitian ini dikumpulkan sebagai berikut: 1) data LL dikumpulkan melalui teknik perekaman yakni pemotretan dengan kamera telepon seluler. Data tentang persepsi pelanggan dikumpulkan dengan teknik wawancara.

Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara kualitatif, dengan tahapan sebagai berikut: 1) perekaman data LL dan persepsi pelanggan, 2).pengelompokan data, 3). deskripsi/pemerian data dan 4). penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) LL di bandara Ngurah Rai, Bali menggunakan 7 (tujuh) variasi bahasa, 2). Persepsi pelanggan terhadap LL di bandara Ngurah Rai, Bali adalah: a). Keberadaan LL sangat penting, yakni sebagai pemberi informasi, yang dapat diperinci menjadi penunjuk arah, ucapan selamat datang/jalan, himbauan, peringatan, dan larangan, b). LL setidaknya menggunakan dwibahasa, yakni bahasa Indonesia-Inggris, c). Penggunaan bahasa dan aksara Bali dianggap sangat baik dalam hal penciri wilayah dan komunitas serta sebagai alat mempertahankan budayanya (Bali), d). Penggunaan bahasa asing selain bahasa Inggris disalahkan sepanjang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, e). LL dapat menjadi materi ajar yang sangat baik untuk pengajaran bahasa, f). Pada dwibahasa Indonesia-Inggris, bahasa Indonesia hendaknya diposisikan di atas atau sebelum bahasa Inggris.

**Kata Kunci:** *lanskap linguistik, persepsi pelanggan, bandara Ngurah Rai, Bali.*





# **PERANAN INKLUSI KEUANGAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH LITERASI KEUANGAN TERHADAP KEBERLANJUTAN USAHA UMKM SEKTOR PARIWISATA DI KINTAMANI**

**Ni Made Sri Rukmiyati**  
madesri.rukmiyati@gmail.com

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) pada sektor pariwisata memiliki potensi bisnis yang luar biasa sehingga keberlanjutan usaha tersebut harus terus diupayakan oleh pemerintah melalui program-program untuk mendukung UMKM. Keberlanjutan usaha dapat dilihat dari tingkat keberhasilan suatu usaha dalam memanfaatkan peluang untuk melakukan inovasi, mewujudkan kesejahteraan karyawan dan pelanggan serta keberhasilan dalam memperoleh keuntungan. Merebaknya Virus Covid-19 tidak hanya berdampak sisi kesehatan tetapi mengakibatkan terganggunya pada rantai pasok global, dalam negeri, pasar keuangan, permintaan konsumen serta dampak negatif di sektor utama salah satunya perjalanan dan pariwisata. Salah satu provinsi di Indonesia yang mengalami keterpurukan perekonomian akibat pandemi Covid 19 adalah Provinsi Bali. Salah satu Daerah Tujuan Wisata (DTW) di Bali yaitu Kintamani memiliki potensi wisata yang luar biasa. Sebagai salah satu objek wisata di Bali, Kintamani juga merasakan dampak pandemi. Meskipun demikian kunjungan wisatawan domestik tetap kuat walaupun dalam masa Pandemi Covid-19. Hal ini mungkin disebabkan karena timbulnya tren minum kopi sebagai gaya hidup. Kintamani sebagai salah satu sentra penghasil kopi di Provinsi Bali terkena imbas dari tren tersebut. Terlebih wisatawan dapat menikmati kopi sembari merasakan suasana Gunung Batur yang sejuk hingga berburu spot foto yang instagramable.

UMKM sektor pariwisata di Kintamani tentunya memiliki sejumlah kelebihan yang memungkinkan dapat berkembang dan bertahan dalam krisis dalam masa pandemi covid 19. Tentunya hal tersebut bukanlah hal yang mudah karena terdapat pembatasan mobilitas dan waktu operasional sehingga berdampak keberlanjutan usaha. Teori Resource Based View ini mengemukakan bahwa sumber daya berwujud maupun sumber daya yang tak berwujud dalam perusahaan maupun organisasi dapat mendorong suatu perusahaan maupun organisasi dalam menyusun strategi guna mewujudkan keunggulan bersaing. Salah satu sumber daya internal perusahaan dalam mencapai suatu keunggulan bersaing untuk usaha yang berkelanjutan adalah literasi keuangan. Literasi keuangan yang baik akan mempermudah para pelaku bisnis dalam proses pengambilan keputusan yang tepat di berbagai situasi.

Penelitian ini bermaksud mengkaji keberlanjutan usaha UMKM sektor pariwisata di Kintamani pada masa pandemi. Penelitian ini berfokus untuk mengkaji peranan literasi keuangan sebagai prediktor keberlanjutan usaha. Penelitian – penelitian sebelumnya seringkali menguji pengaruh langsung literasi keuangan terhadap keberlanjutan usaha. Penelitian ini selain bertujuan menguji pengaruh langsung, juga ingin menguji kemampuan inklusi keuangan sebagai mediator dalam hubungan literasi keuangan dengan keberlanjutan usaha. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data Structural Equation Modelling (SEM) dengan pendekatan Partial Least Square (PLS). Sedangkan untuk menguji variabel mediasi akan menggunakan metode pengujian dengan uji Sobel, yaitu menguji koefisien jalur pengaruh tidak langsung.

Pengujian hipotesis 1 menghasilkan nilai t- statistik lebih besar dari 1,960 (t table), sehingga disimpulkan bahwa hipotesis 1 yang menyebutkan literasi keuangan berpengaruh positif pada keberlanjutan usaha dapat diterima. Pengujian hipotesis 2 menghasilkan nilai t- statistik lebih besar dari 1,960 (t table), sehingga disimpulkan bahwa hipotesis 2 yang menyebutkan literasi keuangan berpengaruh positif pada inklusi keuangan dapat diterima. Pengujian hipotesis 3 menghasilkan nilai t- statistik lebih besar dari 1,960 (t table), sehingga disimpulkan bahwa hipotesis 3 yang menyebutkan inklusi keuangan berpengaruh positif pada



keberlanjutan usaha dapat diterima. Pengujian hipotesis 4 menghasilkan nilai t- statistik lebih besar dari 1,960 (t table), sehingga disimpulkan bahwa hipotesis 4 yang menyebutkan bahwa partisipasi memediasi secara parsial hubungan antara literasi keuangan dan keberlanjutan usaha dapat diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa literasi keuangan dan inklusi keuangan memberikan kontribusi penting bagi keberlangsungan usaha. Hal ini dapat perhatian bagi pelaku UMKM bahwa salah satu sumber daya internal perusahaan dalam mencapai suatu keunggulan bersaing untuk usaha yang berkelanjutan adalah literasi keuangan. Selain itu Literasi keuangan yang baik akan mempermudah para pelaku bisnis dalam proses pengambilan keputusan yang tepat di berbagai situasi. Penelitian selanjutnya diharapkan akan melaksanakan pengembangan dan juga penambahan untuk variabel bebas yang lainnya, yang mana ini akan mampu memberi pengaruh pada variabel keberlangsungan usaha.

**Kata kunci :** *Keberlangsungan usaha, literasi keuangan, inklusi keuangan*



# **PENERAPAN PRINSIP AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI PENGELOLAAN KEUANGAN DI MANAJEMEN OPERASIONAL BADAN PENGELOLA DTW JATILUWIH KECAMATAN PENEHEL KABUPATEN TABANAN**

**I Wayan Tuwi**

iwayantuwi@yahoo.com

Program yang digulirkan oleh pemerintah dalam kegiatan pariwisata di pedesaan dengan mengembangkan desa wisata sebagai program yang mampu mempercepat pertumbuhan baik ekonomi, sosial, budaya dan lingkungan dalam mempercepat pertumbuhan di daerah pedesaan. DTW Jatiluwih yang merupakan Destinasi yang secara langsung mengelola pendapatan obyek melalui salah satu manajemen pengelola yang dibentuk oleh Badan Pengelola DTW Jatiluwih. Dari penelitian dilakukan diharapkan dapat mengetahui : a). sistem pencatatan aliran kas masuk dan kas keluar b). penerapan prinsip-prinsip Akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan keuangan, dan c). alur proses pengelolaan keuangan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti ingin menjelaskan penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan laporan keuangan pada manajemen operasional Badan Pengelola DTW Jatiluwih. Dari populasi yang ada diambil sebagai sampel dalam penelitian ini adalah : a). Badan Pengelola : a). Disparda Kabupaten Tabanan, b). Kepala Desa Jatiluwih dan c). Kelian Desa adat Gunungsari sedangkan dari Manajemen Operasional : a). Asisten 2 b). Sekretaris dan c). Divisi perencanaan dan keuangan. Aliran kas masuk di manajemen operasional dimana Divisi tiket dan parkir menerima pembayaran atas tiket masuk dan parkir yang selanjutnya disetor ke divisi administrasi dan keuangan yang selanjutnya disetor ke Bank. Aliran kas keluar : divisi umum dan kepegawaian membuat rekap pembelian selanjutnya minta persetujuan ke manajer untuk diajukan ke divisi administrasi dan keuangan untuk dicairkan.

Akuntabilitas kejujuran di dalam pengelolaan DTW Jatiluwih ini tercermin dari tindakan dari manajemen operasional pengelola DTW Jatiluwih bertanggungjawab secara jujur terkait dokumen internal. Akuntabilitas yang terkait dengan proses, aktifitas yang dilakukan oleh manajemen operasional DTW Jatiluwih yaitu harga tiket yang bebaskan kepada pengunjung sudah sesuai dengan harga yang diatur Badan Pengelola. Akuntabilitas program yang dilakukan oleh pengelola DTW Jatiluwih ini mencakup program pengembangan serta program promosi manajemen operasional mempertanggungjawabkan dana yang mereka kelola dengan menyusun laporan keuangan setiap bulannya, hal ini menunjukkan sebuah akuntabilitas keuangan. Sebagai wujud ketransparanan dalam pengelolaan keuangan yang secara rutin dilaporkan setiap bulan dan sempat sudah dibuat dalam bentuk website namun sempat terkendala karena sdm. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen Operasional obyek Daya Tarik Wisata Jatiluwih dalam pengelolaan keuangan sudah dapat dikatakan akuntabel karena unsur akuntabilitas kejujuran, proses, Program perencanaan dan penganggaran serta akuntabilitas keuangan sudah sesuai. Adapun terkait masalah transparansi manajemen operasional DTW sudah transparan dalam pengelolaan keuangan yang secara rutin melakukan rapat-rapat dengan badan pengelola sedangkan untuk pertanggungjawaban sudah disampaikan secara berkala.

**Kata Kunci:** *prinsip akuntabilitas, transparansi, pengelolaan keuangan, DTW Jatiluwih.*



# **KOMODIFIKASI TARIAN SEBAGAI BAGIAN PERKEMBANGAN PARIWISATA BUDAYA**

**Made Darmiati**  
darmiati@yahoo.com

Salah satu warisan budaya yang menjadi atraksi menarik bagi wisatawan adalah tari Kecak. Kecak sudah mendunia, tidak hanya ditampilkan pada saat upacara keagamaan di Bali, namun juga upacara memperingati hari pariwisata nasional di Politeknik Pariwisata Bali pada tanggal 28 September 2022, ikut tampil pada saat kegiatan Presidensi G20 di Bali bulan November 2022. Penelitian ini melakukan kajian komodifikasi yang terjadi pada tari, khususnya tari Kecak, sebagai bagian dari perkembangan pariwisata budaya. Metode yang dipergunakan merupakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah studi literatur, studi dokumentasi, dan observasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 10 jurnal. Hasil penelitian membuktikan bahwa telah terjadi komodifikasi tarian sebagai bagian perkembangan pariwisata budaya Bali dalam bentuk, fungsi dan makna.

**Kata kunci:** Komodifikasi, tarian, pariwisata, budaya



## **PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PROGRAM *WALK FOR TRASH* DI BALI: KASUS DI DESA JAGAPATI ABIANSEMAL BADUNG**

**Ni Ketut Sekarti**

sekartini@gmail.com

Pengelolaan Sampah adalah kegiatan yang sistematis, menyeluruh dan berkesinambungan yang meliputi pengurangan Sampah dengan cara pembatasan timbulan Sampah (*reduce*), pemanfaatan kembali Sampah (*reuse*), dan/atau pendauran ulang Sampah (*recycle*) dan penanganan Sampah dengan cara pemilahan, pengumpulan, pengangkutan, pengolahan dan pemrosesan akhir Sampah (Pergub Bali no.47 tahun 2019). Pengelolaan sampah juga dapat diartikan bagaimana sampah tersebut kumpulkan kemudian dilakukan pemisahan antara sampah organik, anorganik dan juga residu, kemudian dilakukan pendistribusian sesuai dengan jenis sampah seperti: sampah an organik dan residu dikirim TPS 3R yang tersedia, sampah organik bisa dimanfaatkan sebagai pupuk atau membuat lubang penampungan untuk membuat kompos.

Mengelola sampah terutamanya sampah plastik bukan saja merupakan tanggungjawab pemerintah tapi tanggungjawab semua lapisan masyarakat. Masyarakat sebagai pelaku utama dalam menghasilkan timbulan sampah plastik sudah seharusnya memiliki kesadaran dalam mengelola sampah yang mereka hasilkan. Partisipasi masyarakat sangat diperlukan karena sangat penting untuk keberlangsungan hidup serta keberlanjutan lingkungan. Penelitian empiris sebelumnya menemukan bahwa partisipasi masyarakat dalam proses pengelolaan sampah sangat membantu dalam mensosialisasikan program pemerintah untuk mengumpulkan sampah setiap minggu serta menyediakan tempat untuk proses pengelolaan sampah. Di desa Jagapati terdapat aksi bersih sampah plastik yang bernama "Walk For Trash" dimana program ini hanya diikuti oleh orang-orang yang konsen pada keberadaan sampah plastik di sekitar desa Jagapati. Dalam studi ini, peran masyarakat dalam program Walk For Trash akan membantu pengurangan penimbunan sampah plastik yang ada di lingkungan desa Jagapati. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan mengetahui partisipasi masyarakat dalam Program walk for trash di desa Jagapati Abiansemal Badung serta kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program Walk For trash.

Untuk menjawab rumusan masalah penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Untuk mendapatkan data kualitatif teknik wawancara dilakukan terhadap pihak-pihak terkait baik itu pemuka masyarakat (perbekel, klian adat desa Jagapati, koordinator program walk for trash serta Ketua Pengelola Bank Sampah cucuk Asri Jagapati dan Ketua PKK desa jagapati selaku informan kunci, utama dan pendukung. Panduan wawancara yang dipergunakan sebagai acuan dalam wawancara mengacu pada peran serta masyarakat dalam kegiatan walk for trash, seberapa besar peran serta masyarakat ikut terlibat secara langsung, serta kendala-kendala yang dihadapi dalam program walk for trash. Data yang dikumpulkan melalui teknik wawancara dengan para informan selanjutnya dibahas menggunakan teknik analisis yang dilakukan dalam penelitian kualitatif meliputi tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan simpulan. Uji keabsahan atau validasi data menggunakan Triangulasi data. Penelitian ini dilakukan di Desa Jagapati Kecamatan Abiansemal badung, Provinsi Bali. Penelitian dilakukan dalam periode waktu bulan Agustus-Oktober 2022.

Temuan dalam penelitian menunjukkan bahwa Partisipasi masyarakat dalam program Walk For Trash di Bali: Kasus di Desa Jagapati Abiansemal badung sangat kurang. Tingkat kesadaran masyarakat di desa Jagapati masih rendah untuk ikut serta berpartisipasi secara langsung ke lapangan untuk bisa ikut memunggut sampah plastik yang ada di lingkungan desa Jagapati yang dilakukan setiap 1 minggu sekali. Terdapat beberapa kendala dalam mengajak serta masyarakat agar ikut dalam kegiatan Walk For Trash seperti: sikap acuh dan masih



memandang sebelah mata pada kegiatan walk for trash, mind set masyarakat masih terpola bahwa masalah sampah khususnya sampah plastik menjadi tanggung jawab petugas DKP saja. Untuk dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program Walk For Trash di desa Jagapati perlu kiranya dilakukan hal berikut: Sebagai pimpinan tertinggi di desa serta memiliki kewenangan, bapak prebikel beserta jajaran desa jagapati lebih pro aktif dalam mengkampanyekan program walk for trash agar masyarakat lebih peduli dan sadar untuk bisa terlibat langsung dalam kegiatan ini. Serta mau terjun langsung ikut serta jalan jalan sambil memunggut sampah plastik lingkungan desa Jagapati, seperti: Pak Prebikel serta aparat desa ikut terjun langsung sehingga masyarakat lebih meningkat kesadarannya. Mengikuti sertakan ibu ibu PKK dan juga para yowana sekaa teruna dan teruni yang ada di desa Jagapati terjun langsung ke lapangan dan bergabung dengan komunitas Walk For Trash lainnya. Ketua PKK dan ketua Teruni Teruni Desa jagapati bisa membuatkan rencana kerja dan menjadwalkan anggotanya per minggu untuk bergabung dengan relawan walk for trash.

**Kata kunci:** sampah, pengelolaan sampah, *walk for trash*



## PELAYANAN BUTLER BERBASIS BUDAYA: KREASI NILAI MELAMPAUI HARAPAN TAMU

I Gede Darmawijaya

gededarma1@gmail.com

Kreasi nilai adalah *guest experience differentiators* sebagai nilai tambah yang dapat melampaui harapan tamu. Penelitian kreasi nilai sebelumnya berkaitan dengan jenis kreasi nilai dan dampaknya terhadap kinerja konsumen dan keuangan. Penelitian ini mengkaji tahapan kreasi nilai; *value exploration*, *value creation*, dan *value delivery* yang dijadikan dasar dalam mengeksplorasi pengelolaan kreasi nilai di tiga resor mewah di kawasan Ubud dengan rating skor tertinggi di kelasnya. Kreasi nilai pelayanan butler yang telah banyak berkontribusi dalam meningkatkan resort *brand image*, sepengetahuan penulis, belum diteliti secara mendalam. Pengetahuan ini hanya dikembangkan di resor dan korporasi masing-masing. Kebutuhan butler yang tinggi dan kreasi nilai di hotel perlu difasilitasi dengan pengelolaan kreasi nilai yang tidak hanya dapat meningkatkan *resort brand image* tetapi juga *butler personal branding*. Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi praktik baik *value commitment*, *value exploration*, *value creation* dan *value delivery*. Data dikumpulkan dengan teknik wawancara mendalam, studi dokumentasi, dan observasi. Narasumber dalam penelitian ini dipilih secara *purposive* meliputi posisi kunci pengelola dan personel yang memiliki pengalaman langsung dalam memberikan pelayanan butler, seperti *chief butler*, *guest experience executive*, *butler*, dan kepala departemen atau divisi yang membawahi posisi butler. Kemudian data dianalisis dengan teknik *interpretative phenomenological analysis* (IPA) dengan cara reduksi data menggunakan teknik kodefikasi dan kategorisasi untuk mengidentifikasi sub tema dari kreasi nilai konstruk penulis sebelumnya.

Temuan penelitian ini adalah pertama, pembangunan komitmen budaya kreasi nilai adalah komitmen manajemen mewujudkan kreasi nilai bagi setiap tamu dengan pendekatan kompresensif dalam sistem tata kelola menggunakan fungsi-fungsi manajemen. Pendekatan pengelolaan kreasi nilai dapat menggunakan pendekatan Deming yaitu *PDCA*, *plan*, *do*, *check* dan *act*. Perencanaan memegang peranan penting dalam membangun budaya kreasi nilai. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan nilai dasar sebagai rujukan dan panduan dalam menciptakan kreasi nilai. Nilai budaya Bali atau kearifan lokal yang dikombinasikan dengan sikap kerja profesional ditujukan untuk membangun budaya melayani yang tulus. Nilai dasar ini disampaikan pada setiap pertemuan seperti *briefing*, pertemuan kepala bagian atau para eksekutif, termasuk pada pertemuan dengan GM pada saat *general session*. Internalisasi nilai dasar ini dimaksudkan untuk membangun budaya melayani yang tulus dengan karakteristik sikap kerja yang fleksibel, mau bekerja ekstra; berkinerja melampaui transaksi keuangan dan standar layanan; serta membangun budaya *spirit* melayani *last minute request* secara spontan. Kedua, eksplorasi kreasi nilai dapat dilakukan melalui korespondensi, studi dokumentasi, observasi, dan wawancara. Korespondensi dan wawancara dilakukan untuk memahami nilai yang dibutuhkan dengan cepat dan dapat disepakati lebih awal sehingga pada saat dibutuhkan permintaan tersebut dapat dipenuhi. Sedangkan studi dokumentasi dan observasi lebih banyak dimaksudkan untuk memberikan kejutan dan memberikan kesan "wow" kepada tamu. Ketiga, kreasi nilai dapat berupa produk (*tangible*) maupun layanan (*intangible*). Salah satu resor membagi kreasi nilai menjadi dua, yaitu *essential wow* dan *legendary wow*. Kreasi nilai yang dibuat mendapatkan banyak kesan "wow" adalah kreasi nilai dengan unsur budaya Bali. Unsur budaya Bali yang dikagumi adalah pengetahuan mengenai pintu masuk resor, taman resor beserta tanamannya, tempat pemujaan Hindu di resor, penggunaan arsitektur Bali, penggunaan simbol untuk artifak dan/atau amenities kamar atau villa, patung, dan relief pewayangan. Sedangkan pada saat tur, tamu menyukai penjelasan mengenai upacara keagamaan,



pengelolaan desa adat, arsitektur rumah Bali, pura dari tingkat keluarga sampai dengan Pura Ibu, gaya hidup masyarakat Bali, mata pencaharian masyarakat Bali, musim tanam dan panen, sistem pertanian, dan sejarah tempat wisata. Kreasi nilai yang dipersepsikan "wow" oleh tamu adalah kreasi nilai yang dicirikan dengan *seamless, flawless, immaculate*, dan *impeccable*. Keempat, *Value delivery* yang disukai tamu adalah kreasi nilai yang disampaikan dengan cara yang cepat, proaktif, ramah, sabar, penuh semangat, menyenangkan, tulus, berpengetahuan budaya Bali, menggunakan *gesture* dan seragam adat Bali, serta suasana penuh keakraban seperti keluarga.

Model *value delivery* ini umumnya menjadikan kreasi nilai diterima dan dapat menimbulkan kesan "wow". Hasil *value delivery* digunakan sebagai basis data untuk menentukan pelatihan, *reward*, dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan secara berkesinambungan. Lebih jauh lagi, kreasi nilai tidak hanya meningkatkan resort brand image tetapi juga personal branding butler. Jadi dapat disimpulkan bahwa *value commitment*, memperkaya konstruk dari penulis sebelumnya, adalah penciptaan pertama berupa mindset dalam pikiran butler sebagai motif utama dalam penciptaan kreasi nilai yang dituangkan dalam tata kelola pengelolaan kreasi nilai. Manajemen, butler, dan mahasiswa dapat menggunakan model pengelolaan kreasi nilai ini dalam meningkatkan kompetensi kreasi nilai dan pengelolaan kreasi nilai. Penelitian lanjutan dapat dilakukan terhadap kebutuhan kreasi nilai untuk tamu dengan kewarganegaraan atau profesi yang berbeda. Studi lain yang dapat dikaji adalah *story telling* berbasis budaya Bali dari setiap kreasi nilai atau ko-kreasi nilai.

**Kata kunci:** *kreasi nilai, pelayanan butler, harapan tamu.*





## **PENERAPAN METODE *DRILL* DALAM MENINGKATKAN KANJI PADA SISWA LPK DWIPAYANA CIPTA KARYA UBUD TAHUN AJARAN 2022**

**I Gusti Ayu Niken Launingtya**

niken\_launingtya@yahoo.com

Mengajarkan bahasa Jepang terutama dalam pembelajaran kanji sangat sulit, sehingga guru mencoba metode drill yang bertujuan agar siswa gampang mengingat huruf kanji dari cara baca kanji dan cara menuliskan kanji setiap goresannya dan juga mengetahui hambatan yang dialami oleh siswa selama proses pembelajaran kanji. Metode yang digunakan dalam pembelajaran kanji ini digunakan metode Drill selama tiga minggu. Subjek dalam penelitian ini adalah 30 siswa LPK Dwipayana Cipta Karya yang berlokasi di Desa Bunutan, Ubud. Jenis data pada penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang digunakan dalam menghitung nilai hasil jawaban kanji siswa dan data kualitatif yang akan dipaparkan hasil dari kuesioner dan dipadukan dengan hasil wawancara terhadap guru dan siswa. Metode dan teknik penelitian data pada penelitian ini yaitu menggunakan observasi sebelum mengetahui kelemahan yang dialami oleh siswa di LPK Dwipayana Cipta Karya, kemudian menyebarkan kuesioner terkait kanji terhadap siswa, setelah itu melakukan wawancara terhadap siswa dan guru terkait hasil yang didapatkan dari hasil kuesioner. Dapat disimpulkan dari hasil analisis bahwa metode drill sangat efektif dilakukan dalam pembelajar kanji kepada siswa LPK Dwipayana Cipta Karya terlihat dari lebih banyak siswa yang mendapatkan nilai kanji rentan 70-100 daripada siswa yang mendapatkan nilai <70 karena setelah mendapatkan pelatihan kanji di LPK dan tidak berlatih kembali secara mandiri.

**Kata Kunci:** *metode drill, bahasa jepang, kanji*



# **PARTISIPASI MASYARAKAT DESA PENGLIPURAN DALAM PENGELOLAAN PONDOK WISATA YANG BERBASIS MASYARAKAT**

**Ni Nyoman Sukerti**

sukerti@ppb.ac.id

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran tentang partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan program pembangunan di Desa Wisata Penglipuran. Penelitian ini bersifat kualitatif yang didasarkan pada pendekatan fenomenologis. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, kuesioner dan wawancara. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Desa Wisata Penglipuran, dan sampel penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) partisipasi masyarakat dalam bentuk ide/pemikiran mencapai score 2,44 dan tergolong sedang, (2) partisipasi masyarakat dalam bentuk dana (uang) mencapai skor 2,94 yang tergolong sedang, (3) partisipasi masyarakat dalam bentuk materi (barang) mencapai skor 1,66 yang tergolong rendah, dan (4) partisipasi masyarakat dalam bentuk tenaga (fisik) mencapai skor 3,07 yang tergolong tinggi. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam program pembangunan di Desa Wisata Penglipuran adalah faktor internal yang meliputi kesadaran/kemauan, pendidikan dan penghasilan/pendapatan. Sedangkan faktor eksternal meliputi kepemimpinan pemerintah (Kepala Desa dan aparatnya) dan peralatan yang digunakan dalam menunjang kelancaran pelaksanaan.

**Kata Kunci:** *partisipasi masyarakat, program pembangunan, desa wisata Penglipuran.*



## TINGKAT LITERASI KEUANGAN GENERASI Z DI BALI

**Ni Made Suastini**

madesuastini@ppb.ac.id

Kecerdasan finansial merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk mengelola sumber daya keuangan yang dimilikinya, dengan kesejahteraan finansial sebagai tujuan akhirnya (Fauzi, 2006). Pengetahuan dan pemahaman tentang keuangan pribadi dibutuhkan individu agar dapat membuat keputusan yang benar dalam keuangan, dengan pengetahuan dan pemahaman yang benar maka dapat terhindar dari permasalahan negatif cash flow (Mendari & Kewal, 2013). Literasi keuangan semakin mengalami perkembangan dalam beberapa tahun terakhir. Generasi Z adalah generasi paling muda yang baru memasuki angkatan kerja. Akan tetapi berdasarkan survei Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 2019, tingkat literasi finansial gen Z masih berada pada level 44,04%, berbanding terbalik dengan tingkat inklusi finansial masyarakat secara umum yang telah mencapai 76,19%. Fenomena tersebut menarik untuk dikaji lebih lanjut sehingga penelitian ini bermaksud untuk mengkaji bagaimana tingkat literasi generasi Z di Bali. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif sedangkan metode yang dipakai adalah metode survei. Teknik analisis data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah analisis data deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan generasi Z di Bali masih tergolong rendah (<60%) dengan nilai rata-rata skor 54,67% (Lulusan Program D4) dan 40,06% (Program D3). Skor pada aspek pemahaman konsep dasar keuangan memiliki nilai rata-rata yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa generasi Z di Bali telah memiliki pengetahuan yang cukup baik dalam aspek konsep dasar keuangan, sedangkan untuk aspek investasi masih perlu ditingkatkan lagi.

**Kata Kunci:** *literasi keuangan, generasi Z, kecerdasan finansial*



## **POTENSI BIPA (BAHASA INDONESIA BAGI PENUTUR ASING) SEBAGAI DAYA TARIK PARIWISATA EDUKASI DI BALI**

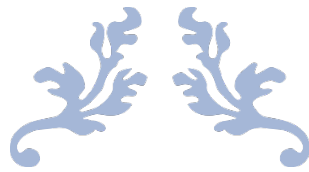
**IGN Agung Suprastayasa**

agung.suprastayasa@ppb.ac.id

Pariwisata pendidikan merupakan salah satu jenis pariwisata yang mengalami pertumbuhan secara signifikan di dunia. Indonesia yang juga mengembangkan pariwisata sebagai sector penting dalam pembangunan nasionalnya, mempunyai peluang untuk mengembangkan pariwisata pendidikan ini. Penelitian ini membahas potensi Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing (BIPA) sebagai daya tarik wisata edukasi di Bali. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif karena permasalahan yang akan diteliti berhubungan dengan pendapat dan pandangan dari pelaku pariwisata dan pendidikan dalam kaitannya dengan BIPA sebagai salah satu daya tarik orang asing untuk datang berkunjung ke Bali. Di samping itu, kegiatan BIPA di Bali belum banyak dilaksanakan sehingga penggunaan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini kurang relevan. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terhadap beberapa informan kunci yaitu: 1). Direktur Program BIPA dari Asosiasi Pengajar Bahasa Indonesia untuk Penutur Asing (APBIPA) Bali yang juga sedang melaksanakan program pengajaran BIPA bagi mahasiswa dari Arizona State University di Pusat Bahasa Universitas Ngurah Rai Denpasar. 2). Beberapa orang mahasiswa yang pernah atau yang sedang mengikuti program BIPA di Bali. 3). Beberapa stakeholder pariwisata seperti Ketua dan mantan Ketua Himpunan Pramuwisata Indonesia, GIPI Bali, perwakilan ASITA, pengamat pariwisata, akademisi bidang pariwisata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BIPA mempunyai peluang sebagai salah satu daya tarik bagi wisatawan untuk berkunjung ke Bali dengan tujuan mempelajari bahasa dan kebudayaan Bali dan Indonesia. Selain itu, orang asing yang mempelajari Bahasa Indonesia di negaranya juga akan tertarik untuk mengunjungi Indonesia baik untuk memperdalamnya atau untuk mengalami langsung penggunaan bahasa Indonesia dalam kehidupan sehari-hari. Namun demikian, ada beberapa tantangan yang perlu mendapatkan perhatian dan penanganan dalam usaha mengembangkan BIPA sebagai daya tarik pariwisata pendidikan di Bali yang perlu mendapatkan perhatian kalau akan dikembangkan sebagai salah satu daya tarik wisata.

**Kata kunci:** *pariwisata edukasi, pariwisata bahasa, BIPA*





---

**BAGIAN 2:**  
**PENELITIAN KELOMPOK**

---



## **BAHAN PANGAN LOKAL IKAN TONGKOL MENJADI ABON DI NUSA LEMBONGAN – BALI (PENGOLAHAN, UJI HEDONIK, DAN NUTRISI)**

**Ni Putu Eka Trisdayanti<sup>1</sup>, I Made Purwa Dana Atmaja<sup>2</sup>, I Made Hendrayana<sup>3</sup>**

<sup>123</sup> Program Studi Manajemen Tata Boga Politeknik Pariwisata Bali

Adanya Pandemi Covid-19, pariwisata Nusa Lembongan mengalami penurunan yang tajam. Karena itu sebagian masyarakat di Nusa Lembongan kembali beralih bertani rumput laut. Selain rumput laut, ada bahan pangan lokal Nusa Lembongan yang memiliki potensi untuk dikembangkan yaitu ikan tongkol. Selama pandemic, masyarakat tidak hanya beralih sebagai petani rumput laut, tetapi juga menjadi nelayan. Sebagian besar hasil tangkapannya adalah ikan tongkol. Selama kurang lebih 1 jam tepatnya dari pukul 05.00-06.00, satu orang nelayan mendapatkan rata-rata 50-100 ekor ikan tongkol. Hasil tangkapan tersebut dibawa ke pasar untuk dijual dan terkadang juga dijual ke pengepul namun dengan harga yang lebih murah. Belum ada pengolahan lanjutan ikan tongkol menjadi produk makanan, sehingga jika tidak habis terjual maka ikan tongkol menjadi busuk dan dibuang. Ikan tongkol (*Euthynnus affinis*) merupakan ikan yang memiliki banyak keunggulan diantaranya kandungan proteinnya tinggi, harga terjangkau, serta mudah ditemukan di pasaran. Tetapi ikan tongkol juga memiliki kelemahan dari jenis ikan lainnya yaitu cepat mengalami kerusakan hingga busuk setelah ditangkap. Sebagian besar nelayan di Nusa Lembongan khususnya masih menggunakan prinsip penanganan yang tradisional sehingga mutu yang dihasilkan masih rendah.

Untuk mengatasi hal tersebut perlu dilakukan pengolahan ikan tongkol, agar nantinya bisa memiliki daya simpan yang lama, nilai ekonomis yang tinggi, salah satunya pengolahan ikan tongkol menjadi abon. Abon yang dihasilkan jika diolah dan dikemas dengan baik bisa memberikan ide usaha kuliner berupa oleh-oleh, karena permasalahan selama ini wisatawan yang berkunjung ke Nusa Lembongan belum ada oleh-oleh khas daerah tersebut untuk dibawa pulang. Berdasarkan permasalahan tersebut dilakukan penelitian pengolahan bahan pangan lokal ikan tongkol Nusa Lembongan menjadi abon, kemudian mengukur tingkat kesukaan konsumen terhadap abon ikan tongkol, dan uji nutrisi abon ikan tongkol, sehingga dapat memberikan nilai tambah untuk promosi produk tersebut. Metode penelitian ini yaitu eksperimen pengolahan abon dari ikan tongkol, kemudian uji kualitas abon dengan menguji tingkat kesukaan abon dengan panelis yang menilai abon ikan tongkol ini berjumlah 50 orang.

Panelis akan diberikan lembar uji hedonic (uji kesukaan) dengan 3 skala hedonic yaitu Sangat Suka, Suka, dan Tidak Suka. Kemudian uji nutrisi abon ikan tongkol di Laboratorium Analitik Universitas Udayana untuk diuji karbohidrat, protein, lemak, kalori. Teknik analisis data penelitian ini yaitu teknik analisis data deskriptif kualitatif. Data hasil eksperimen abon ikan tongkol, uji kualitas, dan dokumentasi disusun secara sistematis, disajikan dalam bentuk narasi dan tabel, dan dianalisis. Adapun hasil penelitian telah didapatkan formulasi resep abon ikan tongkol setelah melakukan beberapa kali uji coba di Laboratorium Dapur Poltekpar Bali. Adapun bahan-bahan pembuatan abon ikan tongkol yaitu ikan tongkol bersih, santan kental, santan cair, bawang merah, bawang putih, cabe merah, lengkuas, jahe, kunyit, ketumbar, gula pasir, garam, merica, daun jeruk, dan daun salam. Hasil uji hedonic (tingkat kesukaan) abon ikan tongkol dari 50 panelis di Nusa Lembongan diperoleh hasil bahwa sebagian besar menjawab SUKA (menyukai) abon ikan tongkol ini baik dari segi rasa, aroma, tekstur, dan warna. Hasil uji nutrisi abon ikan tongkol ini adalah dalam 100gr abon ikan tongkol mengandung 30,33 gr karbohidrat, 37,44 gr protein, 30,36 gr lemak, dan 503,327 kkal

**Kata Kunci:** *ikan tongkol, abon, Nusa Lembongan*



## **ANALISIS KEBUTUHAN PELATIHAN BAHASA PERANCIS BAGI PELAKU PARIWISATA DI NUSA PENIDA**

**Teguh Hadi Soekarno<sup>1</sup>, Ratri Paramitha<sup>2</sup>, Dewa Gede Ngurah Byomantara<sup>3</sup>, Ni Putu Evi Wijayanti<sup>4</sup>, Putu Ayu Aryasih<sup>5</sup>**

<sup>12345</sup> Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Politeknik Pariwisata Bali

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mendeskripsikan kebutuhan pelatihan Bahasa Prancis yang diperlukan oleh pelaku pariwisata di Nusa Penida untuk lebih mengoptimalkan salah satu kemampuan berbahasa Asing. Pulau Nusa Penida adalah sebuah pulau di selatan Pulau Bali yang secara administratif merupakan sebuah Kecamatan dalam wilayah Kabupaten Klungkung. Menurut *Dublin Based Online* dan *Hostel-Booking Platform* baru baru ini dinobatkan sebagai "*Bali's Named Nusa Penida Best Destination for Backpackers*", menempati urutan pertama dari 20 negara sebagai tempat terbaik bagi *Backpackers* di dunia, menyisihkan Vietnam, Madagaskar dan negara ASEAN lainnya.

Jumlah kunjungan wisatawan Prancis ke Bali periode tahun 2016 sampai dengan tahun 2020 menempati posisi paling tinggi dibandingkan jumlah wisatawan dari negara Eropa lainnya. Demikian pula wisatawan Prancis juga paling banyak mengunjungi Pulau Nusa Penida. Data diperoleh melalui observasi dan penyebaran kuesioner kepada 50 responden yang berisi pertanyaan : Aspek Bahasa Prancis apa yang ingin Bapak/Ibu pelajari ? Jenis pelatihan Bahasa Prancis yang Bapak/Ibu inginkan adalah ? Fungsi fungsi Bahasa Prancis apa yang ingin dipelajari/diketahui terlebih dahulu ? Materi yang diinginkan adalah tentang apa ? Cara belajar yang bagaimana yang Bapak/Ibu inginkan ?

Jawaban yang diperoleh adalah 70 % responden menjawab aspek berbicara/lisan sebagai aspek utama yang ingin dipelajari. 50 % responden menginginkan sosialisasi dan 36 % kursus. Sedangkan fungsi fungsi Bahasa yang ingin dipelajari, 44 % responden memilih pengucapan salam dan 24 % responden memilih pengucapan salam dan memberikan informasi. Materi yang diinginkan adalah tentang materi tentang pariwisata 48 % responden dan 26 % responden menjawab materi tentang kuliner. Cara belajar yang bagaimana yang diinginkan adalah 34 % responden menjawab membaca dan menulis serta 28 % responden menjawab mendengarkan.

***Kata Kunci*** : mengkaji, mendeskripsikan, kebutuhan pelatihan



# STRATEGI PENGEMBANGAN PARIWISATA ALTERNATIF BERBASIS PELESTARIAN MINUMAN ARAK BALI DI DESA LES, KECAMATAN TEJAKULA, KABUPATEN BULELENG

**I Nyoman Arcana<sup>1</sup>, Setyowati Ayu Widuri<sup>2</sup>, Ni Luh Suastuti<sup>3</sup>**

<sup>123</sup> Program Studi Manajemen Tata Hidangan Politeknik Pariwisata Bali

Sektor pariwisata dapat dianggap sebagai faktor kemajuan suatu daerah yang dinilai melalui peningkatan kesejahteraan masyarakatnya lewat sektor ekonomi. Seiring dengan terbitnya SK Peraturan Gubernur Bali No. 1 Tahun 2020 dan berdirinya usaha pengolahan dan produksi Arak Bali di Desa Les, maka terbuka peluang untuk mengembangkan pariwisata alternatif berupa pariwisata pelestarian Arak Bali.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi pengembangan yang layak bagi pengembangan pariwisata alternatif berbasis pelestarian Minuman Arak Bali di Desa Les, Tejakula, Buleleng dengan menggunakan analisis SWOT.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang menjadi kekuatan pada pengembangan pariwisata berbasis pelestarian Minuman Arak Bali di Desa Les, Tejakula, Buleleng, antara lain: daya tarik tradisi budaya, daya tarik proses produksi arak secara tradisional, tersedianya paket wisata kuliner Bali yang disandingkan dengan Arak Tasting bagi wisatawan (Balinese Food and Arak Pairing), daya tarik alam, akses menuju Desa Les, dan dekat dengan destinasi Tulamben, dan cinderamata hasil produksi Arak Bali, Kelemahannya, antara lain: minimnya promosi media sosial dan internet, belum terbitnya perijinan peredaran dan penjualan. Peluangnya, antara lain: perekonomian pasca Pandemi Covid-19, kemudahan kredit usaha rakyat, dampak pelestarian Arak Bali terhadap perekonomian masyarakat, Pergub No.1 Tahun 2020 tentang Tata kelola Minuman Keras, teknologi pengujian kadar alkohol dan standarisasi produk. Faktor yang menjadi ancaman yaitu: dampak kenaikan harga BBM, geopolitik dunia dan perang Ukraina-Rusia, perijinan produksi Miras dari Departemen Perindustrian dan bea cukai, dan kurangnya minat generasi muda membudidayakan perkebunan penghasil tuak di Desa Les.

Penelitian ini merekomendasikan bahwa srategi pengembangan yang layak di Desa Les yaitu: mengembangkan paket wisata alternatif berupa glamping di area perkebunan kelapa, daya tarik proses menyuling arak secara tradisional, tuak tasting, mengembangkan paket wisata kuliner Bali dengan Arak tasting di Koperasi Bali Mule (Balinese food and Arak pairing), mengembangkan paket wisata edukasi pelestarian minuman Arak Bali, merancang kerjasama dengan para influencer, youtuber, vlogger, dan blogger untuk mempromosikan pariwisata alternatif Desa Les. Strategi alternatif, antara lain strategi menjalin paket konektifitas destinasi Bali Utara-Bali Timur yaitu antara destinasi Desa Les dengan berbagai destinasi di kawasan yang berdekatan, antara lain: destinasi Air Sanih, Pura Ponjok Batu, Madenan (agrowisata), dan Tulamben.

**Kata kunci:** *pariwisata alternatif, pelestarian arak bali, analisis swot*





## POTENSI AYAM BETUTU DAN SATE LILIT IKAN SEBAGAI IKON KULINER DALAM MENDUKUNG UPAYA GASTRODIPLOMACY: PADA KASUS AUSTRALIA

Anak Agung Alit Pujawan<sup>1</sup>, Adi Sistha<sup>2</sup>, I Gusti Ngurah Agung Suprastayasa<sup>3</sup>

<sup>12</sup> Program Studi Manajemen Tata Boga Politeknik Pariwisata Bali

<sup>3</sup> Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Politeknik Pariwisata Bali

Kuliner dalam sektor pariwisata memiliki peran penting dalam memberikan nilai tambah untuk menarik minat wisatawan berkunjung ke Bali. Salah satu bentuk peran kuliner dalam sektor pariwisata adalah bentuk aktivitas wisatawan melakukan perjalanan wisata untuk mendapatkan pengalaman menikmati kuliner lokal atau disebut dengan wisata kuliner. Peran kuliner tidak sebatas sebagai nilai tambah bagi sektor pariwisata di Bali, tetapi juga memiliki peran sebagai alat diplomasi yang bertujuan menarik minat awal calon wisatawan dan menciptakan persepsi bahwa Bali adalah sebagai salah satu destinasi wisata kuliner yang disebut dengan *gastrodiplomacy*. *Gastrodiplomacy* dipercaya mampu mengartikulasi antara kuliner dengan pariwisata. Persaingan kuliner daerah Bali khususnya dan Indonesia pada umumnya memiliki popularitas di mata masyarakat asing yang rendah dibandingkan dengan negara – negara ASEAN yang sudah menerapkan *gastrodiplomacy*. Upaya *gastrodiplomacy* yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia mengusung tema *Indonesia Spice Up The World* memiliki tujuan untuk meningkatkan nilai ekspor rempah – rempah ke luar negeri khususnya Australia. Australia merupakan salah satu negara asal wisatawan yang menduduki jumlah kunjungan tertinggi ke Bali – Indonesia. Upaya *gastrodiplomacy* perlu diterapkan di Australia untuk menjaga kestabilan sektor pariwisata, namun implementasi *gastrodiplomacy* yang dilakukan pemerintah belum menetapkan ikon makanan yang mampu linear dengan tema yang diusung sekaligus mampu menunjukkan identitas dari suatu negara. Atas dasar pertimbangan tersebut, peneliti berinisiasi melakukan uji organoleptik terhadap makanan ayam betutu dan sate lilit ikan serta menganalisa potensi yang dimiliki sebagai ikon kuliner dalam mendukung upaya *Gastrodiplomacy Spice Up The World*. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh hasil penelitian yang menerapkan kaidah – kaidah penelitian kualitatif seperti triangulasi data, perpanjangan pengamatan data dan peningkatan ketekunan. Metode pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan ayam betutu dan sate lilit memiliki potensi sebagai ikon dalam mendukung upaya *gastrodiplomacy* dengan tema *Indonesia Spice Up The World* tanpa menghilangkan ciri khas dari kuliner tersebut.

**Kata Kunci** : *gastrodiplomacy, ayam betutu, sate lilit ikan, uji organoleptik*



## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KEBERSIHAN LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN WISAWATAN DI DESA WISATA TARO, TEGALALANG, GIANYAR, BALI**

**Ida Ayu Kalpikawati<sup>1</sup>, I Pt. Esa Widharthana<sup>2</sup>, Made Artajaya<sup>3</sup>,  
I Gusti Agung Febrianto<sup>4</sup>, Ni Wayan Chintia Pinaria<sup>5</sup>**

<sup>12345</sup> Program Studi Bisnis Hospitaliti Politeknik Pariwisata Bali

Salah satu desa wisata yang sedang berkembang di pulau Bali adalah Desa Wisata Taro. Desa Wisata Taro telah berdiri sejak tahun 459 M yang terletak di Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar, Bali. Desa Wisata Taro merupakan salah satu desa tertua di Bali yang menjadi cikal bakal terbentuknya Desa Adat dan sistem subak di Bali. Desa Wisata Taro telah mendapatkan SK Desa Wisata dari Pemerintah Kabupaten Gianyar Tahun 2017 dengan Nomer 429/E/02/HK/2017. Desa Wisata Taro telah dinobatkan sebagai Desa Wisata oleh KEMENDESA pada tahun 2018 serta pada tahun 2019 Desa Wisata Taro mendapatkan juara nasional sebagai *Runner Up 1* dalam lomba Desa Wisata Nusantara. Saat ini Desa Wisata Taro mengusung konsep "*Eco-Spiritual Destination*" yang bermakna dalam pengembangan akomodasi dan daya tarik wisata di Desa Wisata Taro berlandaskan pada keseimbangan manusia sebagai makhluk rohani bersinergi dengan lingkungan alam sekitar.

Daya tarik wisata menjadi salah satu potensi pariwisata yang dikembangkan di Desa Wisata Taro. Daya tarik wisata yang terdapat di Desa Wisata Taro diantaranya Lembu Putih, D'Tunggir Natural Park, Semara Ratih & Delodsema Village, The Fire Flies Garden, Tegal Dukuh Camp, Tegal Wedangga, Yeh Pikat River Trekking dan Moringga. Dalam konteks pariwisata kepuasan wisatawan adalah pengukuran yang dilakukan secara simultan (*overall satisfaction*) karena pariwisata itu sendiri merupakan satu kesatuan produk yang terpadu dan memiliki keterkaitan antara semua faktor pemuas. Upaya peningkatan potensi pariwisata yang dikembangkan di Desa Taro harus diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan pada masing-masing daya tarik yang ada. Selain pentingnya kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas di daya tarik wisata juga merupakan komponen penting penunjang kepuasan wisatawan selama berkunjung di daya tarik wisata. Faktor lainnya yang mendukung kepuasan wisatawan selama berkunjung di daya tarik wisata adalah kebersihan lingkungan. Terlebih lagi saat ini adalah masa Pandemi Covid-19 yang menuntut setiap pengelola bisnis untuk menerapkan kebersihan lingkungan. Berdasarkan hasil pendampingan Program Studi Bisnis Hospitaliti Politeknik Pariwisata Bali di Desa Wisata Taro, bahwa sampai saat ini belum ada survei tentang kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Taro.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan kebersihan lingkungan terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke daya tarik wisata di Desa Wisata Taro. Adapun daya tarik wisata yang menjadi fokus pengembangan saat ini adalah Lembu Putih, Semara Ratih, The Fire Flies Garden, dan Yeh Pikat River Trekking. Sehingga penelitian ini akan berfokus pada empat daya tarik wisata tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *Accidental Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel pada saat responden dijumpai di tempat wisata. Pada setiap daya tarik wisata di Desa Wisata Taro akan disebarakan kuesioner untuk 60 responden.



Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan kebersihan lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada setiap daya tarik wisata di Desa Wisata Taro. Secara empiris dijelaskan bahwa wisatawan yang telah mengunjungi daya tarik wisata *fire flies*, yeh pikat, lembu putih dan semara ratih telah menerima aspek kualitas pelayanan, fasilitas dan kebersihan lingkungan yang baik dan pihak pengelola telah mampu memberikan kesan yang baik bagi wisatawan tentu hal tersebut memberikan dampak positif. Secara keseluruhan responden memberikan penilaian yang baik atas kepuasan wisatawan di objek wisata di Desa Wisata Taro. Kepuasan wisatawan telah menjadi salah satu bidang utama penelitian pariwisata selama lebih dari empat dekade. Kesimpulan penelitian ini adalah kualitas pelayanan, fasilitas dan kebersihan lingkungan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke daya tarik wisata di Desa Wisata Taro. Koefisien determinasi dari masing-masing objek penelitian menghasilkan persentase rata-rata sejumlah 58,55% diperoleh dari hasil jumlah rata-rata determinasi dari masing-masing objek penelitian di kawasan Desa Wisata Taro.

**Kata Kunci:** *kualitas pelayanan, fasilitas, kebersihan lingkungan, kepuasan, desa wisata*



## **PERSEPSI TAMU TERHADAP PENERAPAN CHSE: STUDI KASUS PADA HOMESTAY DI UBUD**

**Dewa Gde Putra<sup>1</sup>, Putu Gede Eka Darmaputra<sup>2</sup>, Ida Ayu Sri Puspa Adi<sup>3</sup>, I Gusti Ayu Niken Launingtya<sup>4</sup>**

<sup>1234</sup> Program Studi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Bali

Dalam rangka menyambut tatanan normal baru harapan kembali muncul karena sebagian besar hotel yang sempat mengalami keterpurukan mulai beroperasi kembali. Penyedia layanan dan para pekerja industri perhotelan harus memiliki pengetahuan luas dan memiliki kesiapan yang baik agar para tamu tidak ditolak secara tidak wajar karena rasa takut bahwa mereka membawa virus Covid-19 (Jamal dan Budke, 2020). Jaminan pelayanan hotel yang sesuai standar protokol merupakan syarat mutlak yang harus dimiliki setiap hotel yang beroperasi di masa tatanan normal baru. Tanpa pelaksanaan protokol kesehatan dan disiplin tinggi, tidak mudah bagi sektor pariwisata untuk dapat bangkit kembali. Kementerian pariwisata dan ekonomi kreatif menerbitkan buku panduan khusus terkait protokol kesehatan berbasis CHSE bagi para pelaku pariwisata dan ekonomi kreatif. Panduan pelaksanaan CHSE dibuat sangat rinci, diatur mulai dari area parkir hingga ruang karyawan dengan tujuan sebagai upaya pencegahan dan pengendalian virus Covid-19, sehingga pengunjung tak perlu khawatir ketika berada di tempat wisata yang sudah memiliki logo InDOnesia CARE.

Ruang lingkup penerapan CHSE dari aspek kebersihan (Clean) meliputi penyediaan tempat mencuci tangan atau hand sanitizer, menyediakan pembersihan ruang dan barang publik dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman, bebas vektor dan binatang pembawa penyakit, pembersihan dan kelengkapan toilet bersih dan tempat sampah bersih. Dari aspek kesehatan (Health), wajib menghindari kontak fisik, pengaturan jarak aman, mencegah kerumunan, tidak menyentuh bagian wajah, mata, hidung, mulut, pemeriksaan suhu tubuh, memakai APD yang diperlukan, menerapkan etika batuk dan bersin. Sertifikat CHSE diberikan kepada usaha pariwisata, usaha/ fasilitas lain terkait, lingkungan masyarakat, dan destinasi pariwisata. Pelaku usaha sektor pariwisata dan ekonomir kreatif diajak untuk mendaftarkan Program Sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety & Environment Sustainability*). Sertifikasi tersebut diyakini bisa menjadi penjamin soal kebersihan, kesehatan, keamanan, dan kelestarian lingkungan bagi industri pariwisata.

Sertifikasi CHSE berfungsi sebagai jaminan kepada wisatawan dan masyarakat bahwa produk dan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi protokol kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan. Pemilik atau pengelola usaha dan destinasi pariwisata yang lolos audit dan penilaian akan mendapatkan Sertifikat CHSE dari Lembaga Sertifikasi, dan kemudian akan diberi Label InDOnesia CARE (I Do Care) oleh Kemenparekraf. "Untuk tahap awal ini, sertifikasi CHSE akan diprioritaskan untuk usaha hotel, restoran dan rumah makan, pondok wisata atau homestay, daya tarik wisata, usaha wisata arung jeram, usaha wisata selam, dan usaha lapangan golf, juga desa wisata, dan semua tahapan proses sertifikasi ini dibiayai oleh Kemenparekraf, biaya tidak dibebankan ke pengelola destinasi dan usaha pariwisata, artinya sertifikasi ini gratis.

Ubud merupakan salah satu daerah wisata yang memiliki usaha pondok wisata (homestay) yang sangat terkenal di Bali. Ubud merupakan semua kecamatan yang terletak di Kabupaten Gianyar. Kabupaten Gianyar terdapat 425 Pondok wisata (2.059 Kamar) yang dimanfaatkan wisatawan sebagai sarana akomodasi (Disparda Bali, 2015) (Agus Wiguna et al., 2018). Usaha akomodasi yang terdapat di Ubud sangat bervariasi, mulai dari



pondok wisata (homestay), hotel melati hingga hotel berbintang. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada para wisatawan yang menginap di homestay dan wawancara kepada pengelola homestay, dan observasi serta dokumentasi. Karakteristik responden merupakan wisatawan yang menginap di homestay tamu mancanegara dan domestic, yang ingin menikmati suasana Ubud secara langsung. Hasil kuesioner menilai bahwa untuk aplikasi lindungi peduli sangat sedikit yang memilikinya. Hasil obesrvasi tidak nampak tersedia tempat cuci tangan, tidak ada pengecekan suhu saat baru masuk homestay. Staff homestay saat mengani tamu jarang menggunakan slop tangan dan staff juga kadang-kadang tidak menggunakan masker.

Dari hasil wawancara kepada pengelola homestay di daerah Ubud, bahwa staff atau homestay tidak menerapkan CHSE ini saat new normal karena homestay ini di ruangan terbuka dan tamu juga tidak pernah datang dengan bergerombol ke homestay tidak seperti tamu di hotel- hotel. Harapan tamu yang tinggal di homestay daerah Ubud ini dapat dilihat dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh tamu yang menginap di homestay, bahwa walaupun sekarang sudah new normal namun para tamu berharap penerapan CHSE tetap dilakukan sesuai protocol kesehatan. Adapun beberapa tamu yang merasa masih nyaman walaupun homestay tersebut tidak menerapkan CHSE karena tamu tersebut sudah merasa percaya dengan homestay yang meyakini homestay itu bersih tanpa kuman dan bakteri dan juga tamu itu beranggapan bahwa tamu yang menginap di homestay tidak banyak seperti mereka menginap di hotel dan juga homestay yang mereka tinggali alam terbuka dan sangat sejuk, maka itu dari 50 responden yang menjawab biasa saja tentang ada ataupun tidaknya CHSE di homestay tersebut lebih sedikit daripada yang menjawab sangat perlu tetap mengadakan CHSE di homestay walaupun sudah dalam keadaan new normal yaitu sebanyak 5-10 orang. Sedangkan tamu yang menjawab sangat perlu tetap melakukan penerapan CHSE di homestay daerah Ubud itu sebanyak lebih dari 40 orang.

Dapat disimpulkan dari hasil analisis kuesioner dan wawancara terkait "Persepsi Tamu Terhadap Penerapan CHSE Studi Kasus Pada Homestay di Ubud" Persepsi tamu terhadap penerapan CHSE di homestay Ubud ditempat mereka menginap masih sangat kurang karena walaupun sudah new normal, namun harus tetap menerapkan CHSE agar tamu yang menginap bisa merasa tenang saat menginap di homestay tersebut tanpa merasakan cemas. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh tamu yang menginap di homestay Ubud bahwa 40 tamu menyatakan sangat setuju jika tetap diterapkan selalu memakai sarung tangan, selalu menerapkan masker, selalu menyiapkan tempat cuci tangan, selalu melakukan pengecekan suhu terhadap tamu yang datang, dan selalu menyemprotkan disinfektan pada barang bawaan tamu saat menginap di homestay daerah Ubud.

**Kata kunci:** *persepsi, wisatawan, CHSE*



# STRATEGI PENGURANGAN *FOOD WASTE* PADA RESTORAN DAN BAR MENUJU *ZERO WASTE* (STUDI KASUS DI UBUD BALI)

Ni Luh Suastuti<sup>1</sup>, Ni Kadek Eni Juniari<sup>2</sup>, Ketut Rusdiarnata<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Program Manajemen Tata Hidangan Kuliner Politeknik Pariwisata Bali

Masalah lingkungan saat ini menjadi isu yang sangat sering diperbincangkan. Banyaknya penggunaan plastik khususnya dalam mengemas barang - barang termasuk bahan makanan serta makanan siap saji menimbulkan masalah lingkungan. Salah satu penyumbang sampah adalah dari makanan sisa (*food waste*). Ubud sebagai salah satu daerah tujuan wisata juga tentu saja akan banyak menghasilkan limbah sisa makanan. Saat ini sudah ada beberapa gerakan di Ubud yang dilakukan oleh beberapa pihak terkait *food waste* dan *zero waste* seperti tapi tentunya belum cukup untuk menangani masalah sampah terutama *food waste* ini seperti Ubud Food Festival Tahun 2019 yang giat mensosialisasikan pengurangan *food waste*, gerakan sampah barter beras di Desa Lodtunduh Ubud, serta bermunculannya toko – toko yang mengusung tema zero waste. Gerakan ini tentunya sudah bagus dalam mengurangi sampah terutama *food waste* dan dapat dijadikan contoh bagi pengelolaan sampah di Kawasan pariwisata lainnya di Bali. Ubud nantinya dapat dipakai sebagai studi banding bagi destinasi lain di Bali seperti kawasan Kuta, Nusa Dua, Sanur, Canggu dan banyak lagi destinasi wisata lain yang masih belum mengelola sendiri sampahnya dan masih menyerahkan pengelolaan sampahnya kepada rekanan atau pihak ketiga.

Penelitian ini adalah kualitatif sederhana dengan melakukan wawancara kepada 10 orang pengelola restoran dan bar di Ubud Bali yang dijadikan sebagai informan. Penelitian ini menemukan bahwa dari 14 indikator *food waste* yang digunakan, 12 indikator sudah dijalankan atau diterapkan dengan baik, hanya dua indikator saja yang belum dilakukan secara maksimal yaitu indikator *Donate leftovers to a local charity* / sumbangkan sisa makanan atau bahan makanan ke badan amal setempat dan indikator Indikator *If you have a buffet or self service counter, do not provide trays* / jika Anda memiliki meja prasmanan, jangan sediakan nampan. Hal ini terjadi karena memang di Ubud Bali belum ada banyak badan amal yang siap menampung *food waste*. Hal ini tentunya sudah sangat baik sekali sehingga Ubud dapat menuju ke *zero waste*, hanya saja kesadaran untuk menerapkan strategi pengurangan *food waste* ini perlu dilakukan oleh lebih banyak restoran dan bar serta oleh masyarakat sendiri sehingga mimpi kita Ubud menuju ke *zero waste* dapat segera terwujud. Strategi yang dipergunakan oleh restoran dan bar di Ubud Bali ini tentu dapat ditiru oleh kawasan pariwisata lainnya seperti di Canggu, Sanur dan Nusa Dua agar kedepannya semua Kawasan Pariwisata di Bali bisa menuju ke *zero waste*.

**Kata Kunci:** *Food waste, restoran, bar, zero waste.*



# PERANAN PARTISIPASI DALAM MEMEDIASI PENGARUH AKUNTABILITAS DAN PARTISIPASI TERHADAP PENGELOLAAN KEUANGAN DI DESA WISATA

**Ni Made Sri Rukmiyati<sup>1</sup>, Ni Ketut Mareni<sup>2</sup>, I Wayan Tuwi<sup>3</sup>**

<sup>123</sup> Program Studi Manajemen Akuntansi Hospitaliti Politeknik Pariwisata Bali

Efektivitas pengelolaan dana desa diperlukan untuk dapat menjalankan pemerintahan desa dengan baik. Beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan dana desa antara lain akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Penelitian ini bermaksud mengkaji pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap pengelolaan keuangan desa baik secara langsung maupun melalui variabel mediasi yaitu partisipasi masyarakat. Adapun obyek penelitian ini adalah Desa Wisata Kategori Maju di Provinsi Bali menurut Jejaring Desa Wisata Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Sejauh kajian pada penelitian - penelitian sebelumnya, penelitian ini merupakan penelitian pertama yang mengkaji peranan partisipasi sebagai mediasi dalam hubungan akuntabilitas dan transparansi terhadap pengelolaan keuangan desa. Apabila peranan tersebut dapat diverifikasi dalam penelitian ini, maka hal tersebut akan menjadi tambahan informasi dalam memahami pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap pengelolaan keuangan desa. Teori yang mendasari penelitian ini adalah teori stewardship yang menggambarkan situasi dimana para manajemen tidaklah termotivasi oleh tujuan - tujuan individu tetapi lebih ditujukan pada sasaran hasil utama mereka untuk kepentingan organisasi. Peranan teori stewardship terhadap penelitian ini adalah untuk menjelaskan eksistensi Pemerintah Desa (steward) sebagai suatu lembaga yang dapat dipercaya dan bertindak sesuai dengan kepentingan publik dengan melaksanakan tugas dan fungsinya dengan tepat untuk kesejahteraan masyarakat (principal).

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data Structural Equation Modelling (SEM) dengan pendekatan Partial Least Square (PLS). Sedangkan untuk menguji variabel mediasi akan menggunakan metode pengujian dengan uji Sobel, yaitu menguji koefisien jalur pengaruh tidak langsung. Responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 86 responden yang terdiri dari kepala desa, perangkat desa, lembaga kemasyarakatan desa, dan tokoh masyarakat yang dianggap mengerti tentang arti akuntabilitas, transparansi, dan pengelolaan keuangan dana desa di Desa Wisata Kategori Maju Provinsi Bali.

Hasil pengujian untuk hipotesis 1 menghasilkan nilai t- statistik 1,975 dimana diketahui bahwa t- statistik lebih besardari 1,960 (t table), sehingga disimpulkan bahwa hipotesis 1 yang menyebutkan akuntabilitas berpengaruh positif pada efektivitas pengelolaan keuangan dapat diterima. Pengujian hipotesis 2 menghasilkan nilai t- statistik 6.842 dimana t- statistik lebih besardari 1,960 (t table), sehingga disimpulkan bahwa hipotesis 2 yang menyebutkan akuntabilitas berpengaruh positif pada partisipasi dapat diterima. Pengujian hipotesis 3 menghasilkan nilai t- statistik 1,974. dimana t- statistik lebih besar dari 1,960 (t table), sehingga disimpulkan bahwa hipotesis 3 yang menyebutkan transparansi berpengaruh positif pada efektivitas pengelolaan keuangan dapat diterima. Pengujian hipotesis 4 menghasilkan nilai t- statistik 8.336. dimana t- statistik lebih besar dari 1,960 (t table), sehingga disimpulkan bahwa hipotesis 4 yang menyebutkan transparansi berpengaruh positif pada partisipasi dapat diterima. Pengujian hipotesis 5 menghasilkan nilai t- statistik 3.305 t- statistik lebih besar dari 1,960 (t table), sehingga disimpulkan bahwa hipotesis 5 yang menyebutkan partisipasi berpengaruh positif pada efektivitas pengelolaan keuangan dapat diterima. Pengujian hipotesis 6 menghasilkan nilai t- statistik 2.243 dimana t- statistik lebih besardari 1,960 (t



table), sehingga disimpulkan bahwa hipotesis 6 yang menyebutkan partisipasi memediasi hubungan antara akuntabilitas dan efektivitas pengelolaan keuangan dapat diterima. Pengujian hipotesis 7 menghasilkan nilai t- statistik 2.956. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa t-statistik lebih besar dari 1,960 (t table), sehingga disimpulkan bahwa hipotesis 7 yang menyebutkan partisipasi memediasi hubungan antara transparansi dan efektivitas pengelolaan keuangan dapat diterima.

Pemerintah desa harus melaksanakan tugasnya dalam membuat pertanggungjawaban keuangan berupa penyajian laporan keuangan yang akuntabel dan transparan sesuai dengan karakteristik laporan keuangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas, transparansi dan partisipasi memberikan pengaruh terhadap efektivitas pengelolaan keuangan. Sehingga ketiga hal tersebut dapat menjadi perhatian bagi pemerintah desa. Penelitian selanjutnya diharapkan akan melaksanakan pengembangan dan juga penambahan untuk variabel bebas yang lainnya, yang mana ini akan mampu memberi pengaruh pada variabel efektivitas pengelolaan keuangan.

**Kata kunci:** *partisipasi, akuntabilitas, pengelolaan keuangan, desa wisata*





# PENGARUH INOVASI TERHADAP KINERJA UMKM SEKTOR PARIWISATA PADA MASA PANDEMI: PERAN *ENTREPRENEURIAL SKILL* SEBAGAI PEMODERASI

Ni Made Suastini<sup>1</sup>, Ni Made Sri Rukmiyati<sup>2</sup>, I Gusti Ayu Putu Wita Indrayani<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Administrasi Perhotelan Politeknik Pariwisata Bali

<sup>2</sup> Program Studi Manajemen Akuntansi Hospitaliti Politeknik Pariwisata Bali

<sup>3</sup> Program Studi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Bali

Pandemi Covid-19 tidak hanya memiliki dampak di bidang kesehatan tetapi juga implikasi ekonomi, sosial, dan politik di seluruh dunia. Pembatasan aktivitas masyarakat sebagai upaya penanganan pandemi *COVID-19* telah menimbulkan kerugian ekonomi yang signifikan. Sebagai penggerak dan penopang perekonomian, UMKM juga terkena imbas dari pandemi Covid-19. Berdasarkan perspektif teori *Resource-Based View* (RBV), suatu usaha untuk meningkatkan kinerja memerlukan sumber daya yang memiliki daya saing berkelanjutan, keuntungan dan berdampak pada kinerja harus memiliki empat karakteristik kriteria VRIN (*Valuable, Rare, Inimitable, dan Non-substitutable*). Salah satu senjata yang kuat bagi perusahaan untuk memperoleh keunggulan kompetitif dan meningkatkan keuntungan adalah inovasi.

Inovasi telah disebut sebagai elemen paling penting dalam lingkungan global dan kompetitif. Perusahaan yang berfokus pada inovasi tidak hanya mencapai daya saing tetapi juga mampu mempertahankannya untuk jangka waktu yang lebih lama. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji apakah inovasi dapat meningkatkan kinerja UMKM di sektor pariwisata saat Pandemi Covid-19. Hasil – hasil penelitian terdahulu yang belum konsisten merupakan celah literatur yang dapat dikaji dan dieksplorasi lebih lanjut. Selain pengaruh langsung, Penelitian ini bermaksud mengkaji peranan variabel moderasi yaitu *entrepreneurial skill* dalam memperkuat pengaruh inovasi terhadap kinerja. Untuk menguji hipotesis dan menghasilkan suatu model yang layak (*fit*), penelitian ini menggunakan pendekatan *variance based* atau *component based* dengan *Partial Least Square* (PLS).

Pengujian hipotesis pada pengaruh langsung inovasi produk terhadap kinerja menghasilkan nilai t- statistik 2,791 dimana t-statistik lebih besar dari 1,960 (t tabel), sehingga disimpulkan bahwa hipotesis 1a yang menyebutkan inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dapat diterima. Pengujian hipotesis pada pengaruh langsung inovasi proses terhadap kinerja menghasilkan nilai t- statistik 0,330 dimana t-statistik lebih kecil dari 1,960 (t tabel), sehingga disimpulkan bahwa hipotesis 1b yang menyebutkan inovasi proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja ditolak. Pengujian hipotesis pada pengaruh langsung inovasi pasar terhadap kinerja menghasilkan nilai t- statistik 2,685 dimana t-statistik lebih besar dari 1,960 (t tabel), sehingga disimpulkan bahwa hipotesis 1c yang menyebutkan inovasi pasar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja diterima. Pengujian hipotesis pengaruh moderasi *entrepreneurial skill* pada hubungan inovasi produk dan kinerja menghasilkan nilai t- statistik 2,201 dimana t- statistik lebih besar dari 1,960 (t tabel), sehingga disimpulkan bahwa hipotesis 2a yang menyebutkan *Entrepreneurial skill* memperkuat pengaruh inovasi produk terhadap dapat diterima.

Pengujian hipotesis pengaruh moderasi *entrepreneurial skill* pada hubungan inovasi proses dan kinerja menghasilkan nilai t- statistik 1,585 dimana t- statistik lebih besar dari 1,960 (t tabel), sehingga disimpulkan bahwa hipotesis 2b yang menyebutkan *entrepreneurial skill* memperkuat pengaruh inovasi proses terhadap kinerja usaha tidak terbukti atau ditolak. Pengujian hipotesis pengaruh moderasi *entrepreneurial skill* pada hubungan inovasi pasar dan



kinerja menghasilkan nilai t- statistik 3,031 dimana t- statistik lebih besar dari 1,960 (t tabel), sehingga disimpulkan bahwa hipotesis 2c yang menyebutkan *entrepreneurial skill* memperkuat pengaruh inovasi pasar terhadap kinerja usaha dapat diterima.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat dua hipotesis yang ditolak dan empat hipotesis diterima. Meskipun tidak semua hipotesis dalam penelitian ini diterima, tetapi dapat dikatakan bahwa hasil penelitian ini mendukung teori *Resource-Based View* (RBV) serta penelitian – penelitian sebelumnya mengenai pengaruh inovasi terhadap kinerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi belum sepenuhnya berpengaruh pada kinerja, dimana pada penelitian ini inovasi proses tidak memiliki pengaruh yang signifikan pada kinerja. Demikian juga peranan *entrepreneurial skill* belum mampu memperkuat pengaruh antara inovasi proses terhadap kinerja. Penelitian selanjutnya dapat meneliti kembali keterkaitan inovasi dengan kinerja dengan obyek penelitian yang lebih luas. Selain itu penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan variabel lain seperti budaya, lingkungan dan teknologi untuk memoderasi pengaruh inovasi dan kinerja.

**Kata kunci :** *inovasi, entrepreneurial skill, kinerja*



## **STRATEGI BERTAHAN PELAKU USAHA PARIWISATA MENGHADAPI PANDEMI *COVID-19* DI AMED KARANGASEM, BALI**

**Lukia Zuraida<sup>1</sup>, Nyoman Suci Arthini<sup>2</sup>, Ni Made Suastini<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Program Studi Magister Terapan Pariwisata Politeknik Pariwisata Bali

<sup>2</sup> Program Studi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Bali

<sup>3</sup> Program Studi Administrasi Perhotelan Politeknik Pariwisata Bali

Adanya pandemi Covid-19 membuat pemerintah mengeluarkan kebijakan yang membatasi kegiatan masyarakat untuk meredam laju penyebaran virus. Dimulai tahun 2020 berbagai kebijakan pembatasan kegiatan masyarakat seperti lock down, Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sampai pada Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang membatasi pergerakan masyarakat dan berpengaruh pada arus pergerakan manusia. Hal ini sangat berpengaruh pada jumlah kunjungan wisatawan pada semua daerah tujuan wisata. Salah satu daerah tujuan wisata utama di Kabupaten Karangasem adalah Amed di ujung timur pulau Bali. Pelaku usaha pariwisata di daerah ini sangat terdampak dengan serangan gelombang pandemi Covid-19. Daerah tujuan wisata Amed di Kabupaten Karangasem merupakan salah satu tempat yang ramai dikunjungi oleh wisatawan sebelum pandemi terjadi. Usaha wisata hotel, restoran, diving shop, dan usaha kecil lainnya sangat terdampak sehingga memaksa mereka melakukan segala usaha untuk mempertahankan bisnisnya agar tetap bertahan. Usaha yang mampu survive dalam menghadapi pandemi Covid-19 tentunya memiliki strategi bertahan yang kuat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi bertahan pelaku usaha pariwisata di wilayah Amed dalam mempertahankan usahanya. Secara khusus mengetahui cara-cara yang dilakukan oleh pelaku usaha pariwisata dalam mengelola usahanya agar bertahan menghadapi pandemi Covid-19.

Analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik snowball sampling karena memperhatikan pertimbangan tertentu yang kemungkinan akan dihadapi pada saat penelitian. Pertimbangan tersebut misalnya data yang didapatkan kurang dapat memenuhi kapasitas. Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa para pengusaha akan tetap melakukan usaha yang sama dengan cara mengurangi karyawan dan ada juga pemutusan hubungan kerja dengan karyawan, pemotongan gaji, memberikan diskon yang besar pada pelanggan untuk mampu melewati masa pandemi dan para pelaku usaha akan merubah strategi berbisnis mereka. Lebih dari 50% pelaku usaha menerima kebijakan pemerintah dalam menangani Covid-19. Para pelaku usaha wisata di Amed dihadapkan pada persoalan keuangan. Masalah keuangan yang paling signifikan pada saat pandemi antara lain tidak bisa membayar gaji/upah (66,7%), pembayaran hutang (20%), biaya tagihan dan persoalan keuangan lain (13,3%).

**Kata kunci :** *strategi bertahan, pelaku usaha pariwisata, pandemi*



# **KESANTUNAN DALAM TUTURAN BERBAHASA INGGRIS PARA PELAKU PARIWISATA PADA OBJEK WISATA CANDIDASA DESA NYUHTEBEL KABUPATEN KARANGASEM**

**Ni Putu Oka Agustini<sup>1</sup>, Nyoman Reni Ariasri<sup>2</sup>, Hartanti Woro Susianti<sup>3</sup>, Ni Wayan  
Pastini<sup>4</sup>, Luh Nyoman Tri Lilasari<sup>5</sup>**

<sup>12345</sup> Unit Pelayanan Bahasa Politeknik Pariwisata Bali

Penelitian berjudul "Kesantunan Dalam Tuturan Berbahasa Inggris para Pelaku Pariwisata pada Objek Wisata Candidasa Desa Nyuhtebel Kabupaten Karangasem", membahas suatu masalah kesantunan dalam tuturan berbahasa Inggris yang belum sesuai dengan prinsip-prinsip kesantunan atau masih ada penyimpangan-penyimpangan maksim. Data penelitian ini berupa data primer yang diambil secara langsung dari tuturan yang berbahasa Inggris oleh para pelaku pariwisata dalam berinteraksi dengan tamu. Pada tahap awal metode yang digunakan adalah metode observasi. Dalam hal ini peneliti mengidentifikasi percakapan dan mengeksplorasi kesantunan dalam percakapan antara para pelaku pariwisata dengan wisatawan. Pada tahap kedua peneliti mengidentifikasi kesantunan berbahasa yang terdapat dalam percakapan tersebut. Tahap selanjutnya peneliti menggunakan metode observasi, peneliti mengamati, meneliti percakapan dan meneliti kesantunan dalam ungkapan ekspresi bahasa Inggris yang digunakan oleh para pelaku pariwisata. Hasil penelitian tentang kesantunan dalam tuturan berbahasa Inggris para pelaku pariwisata pada objek wisata Candidasa desa Nyuhtebel Kabupaten Karangasem adalah bahwadari ke-empat prinsip kesantunan menurut Grice (1975) masih terjadi penyimpangan-penyimpangan maksim dalam bertuturan.

**Kata Kunci:** *kesantunan, tuturan, maksim.*



# STRATEGI PEMASARAN USAHA RESTORAN PASCA PANDEMI COVID 19 DI KAWASAN UBUD, GIANYAR

Setyowati Ayu Widuri<sup>1</sup>, I Nyoman Arcana<sup>2</sup>, Putu Mira Astuti Pranadewi<sup>3</sup>, Ni Putu Ariesta Budiani<sup>4</sup>

<sup>1234</sup> Program Studi Manajemen Tata Hidangan Politeknik Pariwisata Bali

Dibukanya kembali pembatasan sosial pasca Pandemi Covid-19 menyebabkan persaingan usaha restoran Kawasan Ubud sangat ketat. Pasca masa Pandemi Covid 19 ini terdapat berbagai restoran baru yang bermunculan setelah sebagian besar ditutup pada masa pembatasan sosial. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji posisi usaha restoran di Kawasan Pariwisata Ubud pada masa pasca pandemi Covid-19 ditinjau dari sisi strategi pemasaran berdasarkan analisis SWOT. Faktor-faktor internal yang merupakan kekuatan dalam strategi pemasaran usaha restoran di Kawasan Ubud lebih dominan jika dibandingkan dengan kelemahannya. Namun yang menonjol adalah faktor-faktor eksternal yang merupakan ancaman dalam pemasaran industri restoran di Kawasan Pariwisata Ubud, yaitu: situasi perekonomian pasca Pandemi Covid-19, gejolak geopolitik dunia dan perang Ukraina-Rusia, dampak kenaikan harga energi/BBM, dan pembatasan/karantina bagi wisatawan China. Penelitian ini menyimpulkan bahwa berdasarkan analisis Matriks *IE* dan Matriks Posisi, strategi yang tepat diterapkan bagi industri restoran di Kawasan Pariwisata Ubud adalah strategi Tumbuh dan Kembangkan (*Growth and Build*) yang terdiri dari strategi penetrasi pasar, pengembangan pasar, dan pengembangan produk. Penelitian ini merekomendasikan agar pihak pemerintah daerah secara aktif menjadi fasilitator dan mediator dalam penataan serta pengembangan industri restoran di Kawasan Ubud agar tidak terjadi persaingan yang tidak sehat antar sesama usaha restoran.

**Kata kunci:** *strategi, pemasaran, restoran, pandemi*



# KARAKTERISTIK DAN POLA PERJALANAN WISATAWAN MANCANEGERA YANG BERKUNJUNG KE BALI PADA MASA NORMAL BARU STUDI KASUS: WISATAWAN AUSTRALIA

**Hanugerah Kristiono Liestiandre<sup>1</sup>, Dewa Ayu Made Lily Dianasari<sup>2</sup>,  
Ni Made Tirtawati<sup>3</sup>, Ida Bagus Putra Negarayana<sup>4</sup>, Dewa Ayu Nyoman Aridayanti<sup>5</sup>**  
<sup>12345</sup> Program Studi Manajemen Kepariwisata Politeknik Pariwisata Bali

Perkembangan pariwisata masa pasca pandemi telah mengalami berbagai perubahan. Perubahan ini didorong oleh peningkatan kepercayaan wisatawan di tengah kemajuan pesat dalam vaksinasi dan pelonggaran pembatasan perjalanan di banyak tujuan. Bali sebagai salah satu destinasi wisata dunia, masih menjadi tempat pilihan untuk berlibur bagi wisatawan domestik dan mancanegara. Tren peningkatan jumlah wisatawan yang datang ke Bali sangat signifikan dengan adanya kelonggaran mobilitas perjalanan masyarakat. Wisatawan mancanegara yang mendominasi berkunjung ke Bali adalah wisatawan yang berasal dari Australia. Tujuan penelitian pada penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik dan mengetahui pola perjalanann wisatawan mancanegara wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Bali pada masa normal baru, khususnya wisatawan mancanegara yang berasal dari Australia. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif dengan melalui deskriptif analisis. Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini dilakukan kepada 300 orang wisatawan yang memberikan gambaran karakteristik responden. Responden dalam penelitian ini adalah wisatawan mancanegara berkebangsaan Australia yang sedang berkunjung atau melakukan aktivitas wisatanya di Bali, khususnya di daerah Kawasan pariwisata Kuta, Sanur, dan Ubud. Sebanyak 300 kuesioner dikirimkan dan kuesioner yang terisi yang dikirimkan Kembali sebanyak 291 kuesioner (*response rate* 97 persen). Jawaban kuesioner yang lengkap dan layak untuk dianalisis dalam penelitian ini sejumlah 284 kuesioner (*usable response rate* 94,67 persen). Penelitian ini mengungkapkan bahwa wisatawan Australia yang berkunjung ke Bali berasal dari hampir seluruh wilayah di Australia, dengan rentang usia dominan dewasa muda, jenis pekerjaan yang variatif, tujuan utamanya berlibur, dan lebih banyak telah berkunjung ke Bali lebih dari 1 kali kunjungan. Pintu masuk utama wisatawan Australia melalui Bandar Udara Ngurah Rai, dengan menggunakan maskapai penerbangan dari Indonesia dan luar Indonesia, dan lebih banyak massuk ke Bali dari dan kembali dari negaranya sendiri. Aktivitas wisatawan paling banyak dilakukan di Kabupaten Badung, Kabupaten Gianyar, dan Kota Denpasar, serta lebih memilih aktivitas wisata yang petualangan, lingkungan, marine, dan oleh-oleh kerajinan tangan dan makanan minuman. Pola perjalanan yang mendominasi adalah *complex pattern*.

**Kata kunci** : *karakteristik, pola perjalanan, masa normal baru*



## **PREFERENSI WISATAWAN NUSANTARA TERHADAP USAHA JASA AKOMODASI *GLAMPING* DI BALI**

**Ni Desak Made Santi Diwyarthi<sup>1</sup>, Ni Nyoman Sukerti<sup>2</sup>, I Dewa Putu Hendri Pramana<sup>3</sup>, I Wayan Jata<sup>4</sup>**

<sup>1234</sup> Program Studi Administrasi Perhotelan Politeknik Pariwisata Bali

Glamping merupakan tren usaha akomodasi yang menawarkan alternatif menginap bagi wisatawan. Sebagai usaha yang baru mulai berkembang di tengah pandemi Covid-19 yang merebak, berbagai kajian mendalam perlu dilakukan dalam memahami aspek yang terkait dengan keberlangsungan glamping di masa depan. Salah satunya adalah kajian mengenai preferensi wisatawan. Penelitian ini melakukan kajian preferensi wisatawan nusantara terhadap usaha akomodasi glamping di Bali. Metode yang dipergunakan merupakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah kuesioner melalui *google form*, studi dokumentasi, observasi dan wawancara. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 55 orang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis faktor. Hasil Uji Validitas memperlihatkan nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  table, berarti instrumen penelitian dinyatakan valid. Hasil Uji Reliabilitas memperlihatkan angka Cronbach Alpha sebesar 0,853, berarti instrumen penelitian layak dipergunakan.

Hasil penelitian memperlihatkan preferensi wisatawan nusantara terhadap akomodasi glamping di Bali dengan nilai paling tinggi adalah pada kelompok atribut glamping dengan nilai sebesar 0,763, pada glamping dengan iklan yang menarik, dengan pengikut (*follower*) paling banyak, dan dipromosikan oleh artis terkenal. Hasil penelitian preferensi wisatawan nusantara terhadap akomodasi glamping di Bali dengan nilai paling tinggi kedua adalah pada kelompok atribut glamping dengan nilai sebesar 0,695, pada glamping dengan pelayanan yang ramah, cepat dan teliti dalam melayani, harga makanan terjangkau, menu yang bervariasi dan berkualitas. Hasil penelitian preferensi wisatawan nusantara terhadap akomodasi glamping di Bali dengan nilai paling tinggi ketiga adalah pada kelompok atribut glamping dengan nilai sebesar 0,763, pada glamping dengan amenities yang lengkap, dan pemandangan menarik di sekeliling glamping. Hasil penelitian preferensi wisatawan nusantara terhadap akomodasi glamping di Bali dengan nilai – 0,707, berarti dianggap bukan merupakan atribut yang penting bagi wisatawan nusantara. Berada pada kelompok atribut glamping berupa kebersihan glamping, kebersihan area di sekeliling glamping, aktivitas yang menyenangkan.

**Kata Kunci:** *akomodasi, glamping, nusantara, preferensi, wisatawan.*



## **ANALISIS DAMPAK *CASHLESS* TERHADAP PENCATATAN KEUANGAN DI *CHAIN* HOTEL INTERNASIONAL UBUD, KABUPATEN GIANYAR**

**I Gusti Ngurah Agung Wiryanata<sup>1</sup>, Dewa Ayu Rai Sumariati<sup>2</sup>, Ketut Sudarsana<sup>3</sup>,  
A.A Istri M. Septiviari<sup>4</sup>, Christina Susanti<sup>5</sup>**

<sup>12345</sup> Program Studi Manajemen Akuntansi Hospitaliti Politeknik Pariwisata Bali

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana dampak cashless terhadap pencatatan keuangan pada hotel Chain Internasional di Ubud Bali. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini berfokus pada dampak cashless pada 3 hotel chain internasional dengan melihat dampak pada prosedur, alat transaksi yang digunakan, dokumen, dan pencatatan terkait transaksi cashless. Hasil penelitian dampak transaksi kas non tunai (cashless) pada chain hotel Internasional di Ubud Bali menunjukkan bahwa prosedur cashless membutuhkan form tambahan pada transaksi penerimaan kas, namun pencatatan transaksi pada jurnal tidak ada perubahan. Proses verifikasi dan pengecekan dilakukan secara berlapis dengan melibatkan banyak bagian sehingga transaksi cashless lebih akurat, aman, efisien dan lebih akuntabel. Alat transaksi yang digunakan berupa Kartu kredit, Kartu Debit, Electronic Funds Transfer (EFT), dan Quick Response Code Indonesia Standar (QRIS). Transaksi cashless membutuhkan mesin Electronic Data Capture (EDC) beserta jaringan internet, namun tidak membutuhkan brankas untuk menyimpan uang, hal ini mengurangi resiko kejahatan, kehilangan, uang sobek, uang palsu, serta kesalahan hitung (human error). Hal ini juga memudahkan penelusuran uang masuk dan keluar melalui rekening bank dengan tambahan biaya admin yang tidak begitu besar.

**Kata Kunci:** *dampak, transaksi kas, cashless*





# **PENGARUH KEARIFAN LOKAL TERHADAP KINERJA KEUANGAN YANG DIMODERASI SENI KEWIRAUSAHAAN PADA IKM DI PROPINSI BALI**

**Ida Ayu Putri Widawati<sup>1</sup>, I Putu Utama<sup>2</sup>, Titien Damayanti<sup>3</sup>, I Ketut Surata<sup>4</sup>**

<sup>1234</sup> Program Studi Magister Terapan Pariwisata Politeknik Pariwisata Bali

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh Kearifan lokal terhadap kinerja keuangan yang dimoderasi seni kewirausahaan pada Pondok Wisata di Propinsi Bali. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pondok wisata yang ada di Provinsi Bali. Pemilihan sampel dalam penelitian ini adalah pondok wisata yang berlokasi di Ubud-Gianyar, Karangasem, dan Buleleng. Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan secara proporsional dari ketiga daerah, yaitu Ubud-Gianyar sebanyak 50 pondok wisata, Karangasem sebanyak 25 pondok wisata, dan Buleleng sebanyak 25 pondok wisata. Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan secara proporsional dari ketiga daerah yaitu Ubud-Gianyar sebanyak 50 pondok wisata, Karangasem sebanyak 25 pondok wisata, dan Buleleng sebanyak 25 pondok wisata. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan dokumentasi; studi kepustakaan; menyebarkan 100 kuesioner. Data yang dikumpulkan dalam rancangan penelitian metode kuantitatif ini dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data antara lain analisis deskriptif menggunakan analisis frekuensi, analisis faktor, dan regresi linier berganda dengan SPSS 15.0. Hasil analisis data menunjukkan bahwa (1) Kearifan lokal Budaya Catur Purusa Artha tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan, (2) Seni Kewirausahaan tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan, dan (3) Seni Kewirausahaan sebagai variable moderasi mampu memperkuat hubungan antara Budaya Catur Purusa Artha dengan kinerja keuangan.

**Kata Kunci:** *Kearifan lokal, kinerja keuangan, seni kewirausahaan, industri kecil dan menengah*



## **PERAN MEDIASI *STUDY MOTIVATION* PADA PENGARUH DAYA TARIK POLITEKNIK PARIWISATA NEGERI TERHADAP *CAREER DECISION***

**Irene Hanna H. Sihombing<sup>1</sup>, Ni Kade Juli Rastitiati<sup>2</sup>, Iswayana Adhi Putra<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Program Studi Magister Terapan Pariwisata Politeknik Pariwisata Bali

<sup>2</sup> Program Studi Bisnis Hospitaliti Politeknik Pariwisata Bali

<sup>3</sup> Program Studi Magister Terapan Pariwisata Politeknik Pariwisata Bali

Salah satu faktor yang belum banyak dibicarakan adalah apa yang akan terjadi dengan pendaftaran siswa di pendidikan tinggi pariwisata dalam kondisi pandemi COVID-19. Kondisi pandemi Covid-19 membuat karyawan di berhentikan dari pekerjaannya, cuti, atau bekerja shift dengan kondisi sangat terbatas. Pandemi Covid- 19 memiliki dampak yang sangat parah pada industri pariwisata dan industri terkait lainnya termasuk industri pendidikan. Biaya pendidikan yang tinggi 'mendorong' banyak siswa untuk mencari institusi pendidikan yang lebih murah dan terjangkau.

Memilih melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi bukanlah suatu pilihan yang mudah. Pilihan tersebut dikaitkan dengan sasaran karir maupun masa depan dari individu. Penelitian terdahulu dibidang pendidikan mengkategorikan variabel motivasi sebagai kekuatan internal dan eksternal yang disebut dengan faktor "push" dan "pull" (Obermeit, 2012; Wilkins et al., 2012; Wilkins & Huisman, 2011). Motivasi yang dimiliki siswa merupakan kekuatan, kreatifitas, dan kesiapan siswa untuk mempelajari dan berpartisipasi dalam pembelajaran (Cole et al., 2004). Motivasi merupakan penentu penting dari perilaku. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, ditemukan bahwa penelitian mengenai motivasi pada perguruan tinggi pariwisata dan hospitaliti berfokus pada motivasi belajar siswa (Law et al., 2019; Law et al., 2010; Mak & Ng, 2014).

Penelitian ini menguji daya tarik perguruan tinggi negeri pariwisata sebagai determinan dari motivasi belajar sekaligus mengetahui pengaruhnya terhadap carrer intention di industri tourism & hospitality. Hal inilah yang menjadi keterbaruan dari penelitian ini, sekaligus hasil penelitian ini dapat mengembangkan dan memperkaya penelitian dibidang tourism education dari tahun 2002 – 2019 (Hsu et al., 2017; Qian et al., 2019). Penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, dengan variabel daya tarik PTNP (X) dan career decision (Y) dengan dimediasi study motivation (Z) diambil sebagai data kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pada mhs semester 1 (satu) yang baru masuk kuliah, dengan asumsi mereka masih mengingat motivasi mereka mendaftar. Populasi mahasiswa semester 1 tersebut berasal dari ke enam PTNP dibawah Kemenparekraf.

Penjelasan dari hasil pengujian pengaruh langsung adalah sebagai berikut. *College Attractiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Career Decision*, hal ini berarti bahwa tinggi rendahnya daya tarik kampus ternyata tidak berpengaruh terhadap pemilihan karir mahasiswa di masa depan. *College Attractiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Curriculum Attractiveness*, hal ini berarti bahwa semakin tinggi daya tarik kampus maka semakin tinggi kualitas kurikulum kampus, artinya bahwa kampus dengan daya tarik tinggi cenderung memiliki kurikulum dengan daya tarik yang tinggi. *College Attractiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Field Attractiveness*, hal ini berarti bahwa semakin tinggi daya tarik kampus maka semakin tinggi persepsi mahasiswa terhadap lapangan kerja yang tersedia di industri T&H dan mahasiswa tertarik untuk bekerja di industri T&H. *College Attractiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Influence by others*, hal ini berarti bahwa semakin tinggi daya tarik kampus maka semakin banyak pengaruh dari luar yang



diperoleh mahasiswa yang akan mendukung mahasiswa belajar di kampus tersebut yaitu dari teman, guru, terutama dari orang tua.

College Attractiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap Other Consideration, hal ini berarti bahwa semakin tinggi daya tarik kampus maka semakin banyak pertimbangan – pertimbangan yang akan mendukung mahasiswa belajar di kampus tersebut, misalnya nilai rapor, tidak adanya pilihan lain utk melanjutkan kuliah ataupun minat untuk kuliah di jurusan lain. College Attractiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap Personal Interest, hal ini berarti bahwa semakin tinggi daya tarik kampus maka semakin tinggi ketertarikan mahasiswa secara personal terhadap kepariwisataan yang akan mendukung motivasinya belajar di kampus tersebut. Curriculum Attractiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap Career Decision, artinya bahwa mahasiswa lulusan kampus yang memiliki kurikulum sangat menarik semakin percaya diri untuk berkarir di pariwisata. Field Attractiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap Career Decision, hal ini berarti bahwa semakin menarik lapangan kerja di T&H maka semakin tinggi pemilihan karir mahasiswa industri T&H.

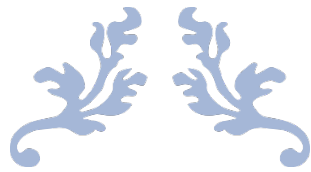
Influence By Others berpengaruh positif dan signifikan terhadap Career Decision, hal ini berarti bahwa semakin banyak pengaruh dari luar yang mendukung mahasiswa berkarir di pariwisata maka semakin tinggi pemilihan karir mahasiswa di bidang pariwisata. Other Consideration berpengaruh positif dan signifikan terhadap Career Decision, hal ini berarti bahwa pertimbangan – pertimbangan lain menentukan pemilihan karir mahasiswa di industri T&H. Personal Intention tidak berpengaruh terhadap Career Decision, mahasiswa dengan ketertarikan tinggi terhadap pariwisata belum tentu akan memutuskan berkarir di bidang pariwisata.

Field Attractiveness dapat memediasi pengaruh tidak langsung College Attractiveness terhadap Career Decision. Personal Interest tidak dapat memediasi pengaruh tidak langsung College Attractiveness terhadap Career Decision. Other Consideration dapat memediasi secara penuh pengaruh tidak langsung College Attractiveness terhadap Career Decision. Curriculum Attractiveness dapat memediasi pengaruh tidak langsung College Attractiveness terhadap Career Decision. Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap pemilihan karir mahasiswa di bidang pariwisata adalah faktor College Attractiveness, Field Attractiveness dan Other Consideration.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) *College attractiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *curriculum attractiveness*, *field attractiveness*, *influence by others*, *personal interest*, dan *other considerations*, 2). *College attractiveness* tidak berpengaruh positif terhadap *career decision*, 3). *Curriculum attractiveness*, *field attractiveness*, *influence by others* dan *other considerations* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *career decision*, 4). *Personal interest* tidak berpengaruh positif terhadap *career decision*, 5) *Curriculum attractiveness*, *field attractiveness*, *influence by others* dan *other considerations* dapat memediasi pengaruh tidak langsung *college attractiveness* terhadap *career decision*, 6). *Personal interest* tidak dapat memediasi pengaruh tidak langsung *college attractiveness* terhadap *career decision*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka rekomendasi atau saran yang dapat diberikan adalah bahwa pihak manajemen kampus hendaknya: 1) secara konsisten mengikuti akreditasi dan sertifikasi secara nasional dan internasional untuk meningkatkan *college attractiveness*, 2) secara reguler melakukan revaluasi dan *update* kurikulum serta melakukan *link & match* dengan pihak industri, dan 3) selektif membangun dan meningkatkan kerjasama dengan pihak industri untuk peningkatan *field attractiveness*.

**Kata kunci:** *mediasi, study motivation, college attractiveness, career decision*





---

**TERIMAKASIH**





---





## PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT POLITEKNIK PARIWISATA BALI

---

 Politeknik Pariwisata Bali  [www.ppb.ac.id](http://www.ppb.ac.id)   poltekparbali

Jln. Dharmawangsa, Karpal, Nusa Dua - 80363 Bali - Indonesia  
0361 773537