

## POTENSI WISATA KULINER DITINJAU DARI SISTEM PELAYANAN RESTORAN DI OBJEK WISATA DANAU BULILIN

**Diane Tangian<sup>1)</sup>, Silvana Wewengkang<sup>2)</sup>**

<sup>1,2</sup>Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado, Desa Buha Kec. Mapanget, 95252  
Email : dianetangian@yahoo.co.id; silvana121072@gmail.com

### *Abstract*

*Lake Bulilin is located in Kali Village, Tombatu Subdistrict, which offers natural beauty and culinary tours. There are several restaurants built on the lake, and this is what attracts tourists. The distinctive feature of the Lake Bulilin culinary tour is the rica mujair grilled fish. The problem that occurs is that the people involved in the culinary business in Lake Bulilin do not understand good service methods according to applicable standards. This will affect customer satisfaction, and will automatically have an impact on the sustainability of Lake Bulilin culinary tourism. This study aims to examine restaurant services in the tourist area of Lake Bulilin to increase guest satisfaction. This research is hoped to be able to help the surrounding community who are involved in the culinary business to develop their business, so that it can run sustainably. The method used is descriptive qualitative method to describe situations or phenomena based on existing facts. The results of the visitor satisfaction survey show 57.5 based on the categories made above which means that the assessment of visitor satisfaction is categorized as quite satisfying.*

**Keywords:** *Culinary, restaurant, service quality.*

### **Abstrak**

Danau Bulilin terletak di Desa Kali Kecamatan Tombatu, yang menawarkan keindahan alam dan wisata kuliner. Terdapat beberapa restoran yang dibuat di atas danau, dan ini yang menjadi daya tarik wisatawan. Ciri khas Wisata kuliner Danau Bulilin adalah ikan mujair bakar rica. Permasalahan yang terjadi adalah masyarakat yang terlibat dalam usaha kuliner di Danau Bulilin kurang memahami cara pelayanan yang baik sesuai standar yang berlaku. Hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan secara otomatis akan berdampak pada keberlanjutan wisata kuliner Danau Bulilin. penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pelayanan restoran yang ada dalam kawasan wisata Danau Bulilin, untuk meningkatkan kepuasan tamu. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat sekitar yang terlibat dalam usaha kuliner dalam mengembangkan usaha mereka, agar dapat berjalan secara berkelanjutan. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif, untuk menggambarkan situasi atau fenomena berdasarkan kenyataan yang ada. Adapun hasil penilaian kepuasan pengunjung didapatkan hasil 57,5 berdasarkan kategori yang dibuat di atas berarti penilaian kepuasan pengunjung berada pada kategori cukup memuaskan.

**Kata Kunci:** *Kuliner, restoran, kualitas pelayanan.*

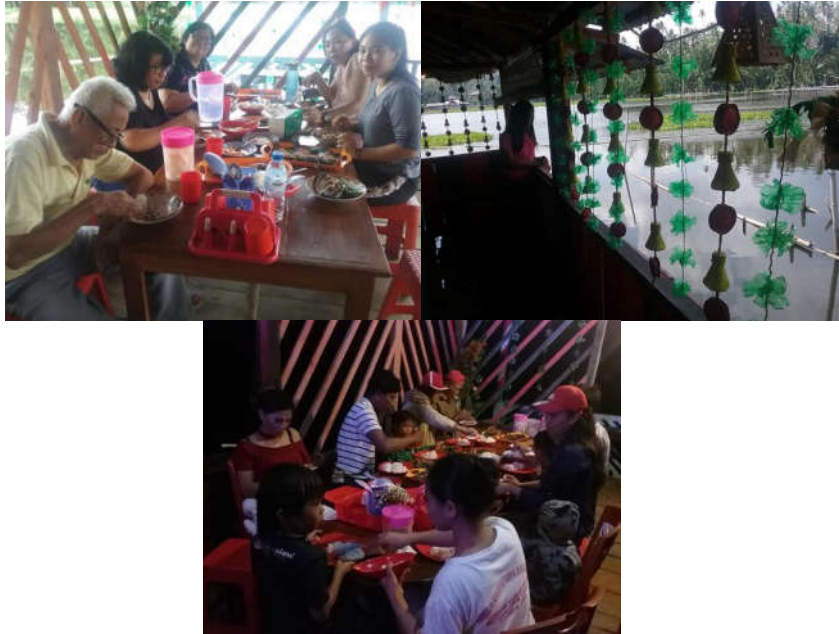
## **PENDAHULUAN**

Danau Bulilin terletak di Desa Kali Kecamatan Tombatu, yang menawarkan keindahan alam dan wisata kuliner. Terdapat beberapa restoran yang dibuat di atas danau, dan ini yang menjadi daya tarik wisatawan untuk mengunjungi destinasi tersebut. Danau Bulilin bentuknya menyerupai lima jari tangan terbuka dan memiliki

legenda masyarakat yang diceritakan dari turun temurun. Bentuknya seperti lima jari terbuka adalah bentuk dari bekas tangan manusia yang berkelahi, dan danau ini dipercaya sebagai sisa genangan air dari danau besar yang dikeringkan. Terdapat terowongan/lobang yang menghubungkan Danau Bulilin dengan Danau Tondano yang ada di Kabupaten Minahasa. Selain itu masyarakat dahulu kala percaya bahwa di dalam danau hidup seekor ikan sogili (belut) raksasa dengan ukuran sangat besar, dan sampai saat ini masyarakat percaya dengan legenda tersebut.

Hal tersebut di atas sangat jelas terlihat keunikan daya tarik yang dimiliki Danau Bulilin. Wisatawan yang datang selain menikmati wisata kuliner, dapat juga menambah pengetahuan tentang sejarah Danau Bulilin dan legenda yang ada di masyarakat Desa Kali. Wisata kuliner adalah tentang makanan, menjelajahi dan menemukan budaya dan sejarah melalui makanan dan kegiatan terkait makanan dalam menciptakan pengalaman mengesankan. “Wisata kuliner bukanlah sesuatu yang mewah eksklusif. Wisata kuliner menekankan pada pengalaman gastronomi yang unik dan menegaskan, bukan pada kemewahan restoran maupun kelengkapan jenis makanan maupun minuman yang tersedia”. (Wolf, 2004 dalam Harsana, M. *et al.* 2018).

Ciri khas Wisata kuliner Danau Bulilin adalah ikan mujai bakar rica. Setiap restoran yang ada menawarkan menu tersebut. Hal ini ditunjang dengan keberadaan masyarakat sekitar yang mengembangkan tambak ikan mujar di danau tersebut. Tipe restoran yang ada di Danau Bulilin adalah *family type restaurant*. Suatu restoran sederhana yang menghidngkan makanan dan minuman dengan harga tidak mahal, terutama disediakan untuk tamu-tamu keluarga maupun rombongan. Permasalahan yang terjadi adalah masyarakat yang terlibat dalam usaha kuliner di Danau Bulilin kurang memahami cara pelayanan yang baik sesuai standar yang berlaku. Hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan secara otomatis akan berdampak pada keberlanjutan wisata kuliner Danau Bulilin.



Gambar 1. Restoran di Danau Bulilin

Dalam pengembangan wisata kuliner ada beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait kepuasan pelayanan. Menurut Pasuraman 1988 dalam Hofman 2008; Subakti 2014, terdapat lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu: 1) *tangibles* (nyata), 2) *reability* (kehandalan), 3) *responsiveness*, 4) *assurance* (jaminan), dan 5) *empathy* (Empati). Menurut Kotler (2000) kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pelayanan restoran yang ada dalam kawasan wisata Danau Bulilin, untuk meningkatkan kepuasan tamu. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat sekitar yang terlibat dalam usaha kuliner dalam mengembangkan usaha mereka, agar dapat berjalan secara berkelanjutan. Adapun metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif, untuk menggambarkan situasi atau fenomena berdasarkan kenyataan yang ada (Nasir, 2010 dalam Mulyawan dan Sidharta, 2013).

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan (Sukmadinata, 2011).

### **Analisis Data**

Data yang diperoleh akan di olah dengan cara mentabulasikan dan dideskripsikan berdasarkan jenis dan tujuan penggunaan. Untuk mengetahui kepuasan pengunjung maka dilakukan penarikan sampel pengunjung dengan *purposive sampling*. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012 dalam Panjaitan dan Yulianti, 2016).

### **Tahap dan Proses Penelitian**

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap, dimana tahap awal yang dilakukan adalah survei dan pengumpulan data. Tahap berikut melakukan analisis berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan, dan selanjutnya membuat strategi pengelolaan dan pengembangan objek wisata kuliner Danau Bulilin.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Lokasi Danau Bulilin berada di bagian tengah dari pemukiman masyarakat Desa Kali dan Desa Betelen Satu. Untuk mencapai lokasi wisata ini menempuh perjalanan kira-kira 2,5 jam dengan kendaraan sepeda motor atau mobil dari Pusat Kota Manado sampai di pusat Lokasi objek. Pemandangan danau dapat dilihat dari kejauhan dapat juga dilihat dari jalan raya atau rumah warga di bagian bukit. Akses menuju Danau Bulilin bisa lewati beberapa akses jalan. Dari akses jalan masuk akan menemukan sebuah pasar tradisional, rumah warga serta suasana desa yang alami asri dan ramah. Kegiatan warga seperti berenang, mendayung perahu, dan memancing ikan. Untuk para pencinta kuliner dapat menikmati sajian ikan mujair, ikan mas, dan menu-menu khas lainnya.

Untuk mengetahui kepuasan pengunjung maka dilakukan penarikan sampel pengunjung dengan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian

sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini sampling dilakukan terhadap pengunjung yang datang ke restoran yang ada di Danau Bulilin. Dari hasil wawancara dengan pengunjung yang datang ke restoran restoran yang ada di Danau Bulilin diketahui ada sepuluh faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung yang datang. Faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut antara lain kapasitas atau daya tampung restoran, jumlah karyawan atau pelayan, kebersihan, tingkat pendidikan dari karyawan, ketersediaan menu makanan, ketersediaan toilet, lama penyajian makanan, ramah tamah dan sopan santun, penampilan atau performance karyawan, serta fasilitas pelengkap lainnya seperti televisi, sound system serta karaoke.

Penilaian kepuasan pengunjung dilakukan dengan sistem skoring. Pengisian kuesioner dilakukan dengan sampling terhadap 26 orang pengunjung restoran selama 3 bulan yaitu dari bulan Mei Sampai Juli 2020. Saat itu kunjungan wisatawan menurun karena pengaruh pandemic covid 19. Skor yang diberikan antara 0 -10 sedangkan bobot total keseluruhan dari kriteria juga 10. Kuesioner yang diberikan kepada pengunjung berupa penilaian dari kriteria hasil dari wawancara sebelumnya. Hasil dari kuesioner diberikan kepada pengunjung yang datang ke restoran di Danau Bulilin Dapat dilihat pada Table 1.

Table 1.

Penilaian faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di restoran Danau Bulilin.

No	Penilaian	Kriteria	Skor	Bobot	Hasil	
1	Kapasitas pengunjung	<10 <20 30>	3 5 10	5	0,5	2,5
2	Jumlah karyawan	<3 <5 7>	3 5 10	5	0,5	2,5
3	kebersihan	Banyak terlihat sampah, meja tidak segera dibersihkan  Ada beberapa sampah yang tidak dibersihkan  Tidak terlihat sampah	3 5 10	5	1,5	7,5
4	Tingkat pendidikan karyawan	Tidak sekolah SD SMP - SMA	3 5 10	5	0,5	2,5

5	Ketersediaan menu makanan	Ada Tidak	10 0	5	0,5	2,5
6	toilet	Ada Tidak	10 0	10	1	10
7	Lama penyajian	<30 menit <1 jam >1 jam	10 5 3	5	2	10
8	Ramah tamah dan Sopan santun	Senyum, Mengucapkan salam dan sambutan  Senyum, tidak Mengucapkan salam dan sambutan  kasar dan tidak ramah dalam melayani	10 5 3	5	2	10
9	Performance karyawan	Berseragam, cepat tanggap.  Langsung menanyakan pesanan  Pelayan datang nanti setelah dipanggil	10 5 3	5	1	5
10	Fasilitas lainnya	Ada Tidak ada	10 0	10	0,5	5
Total					10	57,5

Adapun yang menjadi kategori dari kriteria Tingkat kepuasan tamu yang berkunjung di restoran di Danau Bulilin adalah sebagai berikut:

0 - 33,3 = kurang memuaskan

33,4 - 66,6 = cukup memuaskan

66,7 - 100 = sangat memuaskan

Berdasarkan hasil kuesioner penilaian kepuasan pengunjung didapatkan hasil 57,5 berdasarkan kategori yang dibuat di atas berarti penilaian kepuasan pengunjung berada pada kategori cukup memuaskan.

Secara teori prosedur sistem pelayanan di restoran yang baik dan benar adalah sebagai berikut:

1. Memberikan salam dan sambutan kepada tamu (*Greeting*)
2. Menempatkan atau mengantar tamu ketempat duduk (*Seating the Guest*)
3. Memberikan Buku Menu (*Presenting the Menu Book*)

4. Mencatat Pesanan.
5. Menyajikan Makanan dan Minuman (*Serving Food and Beverage*)
6. Melakukan Pembayaran (*Billing*)
7. Mengucapkan Terima Kasih
8. Membersihkan Meja (*Clear up*)

Kapasitas atau daya tampung dari restoran apung yang ada berbeda beda antara 20 – 30 orang. Dari hasil pengamatan di lapangan mengenai sistem pelayanan yang ada di restoran restoran di Danau Bulilin pelayan atau karyawan tidak memberikan sambutan atau salam kepada pengunjung. Tamu juga tidak diantar menuju ke meja, tidak memberikan buku menu karena pemesanan hanya dilakukan secara lisan dan juga tidak dilakukan pencatatan terhadap pesanan.

### **Pembahasan**

Kapasitas atau daya tampung restoran di daerah wisata harus memadai terutama untuk menampung tamu yang berkelompok atau group, jumlah pelayan yang ada juga harus memadai sehingga tamu yang memesan makanan tidak menunggu lama. Kebersihan area wisata terutama di restoran apung harus lebih diperhatikan karena hal ini akan mempengaruhi persepsi dari pengunjung atau wisatawan terutama mengenai hygiene dan sanitasi. Persepsi ini akan mempengaruhi kunjungan kembali dari wisatawan bahkan bisa mempengaruhi persepsi terhadap objek wisata secara keseluruhan.

Lama penyajian makanan serta sopan santun dan ramah tamah memiliki bobot yang tinggi dalam kepuasan pengunjung kemudian faktor kebersihan serta ketersediaan toilet dan performance dari karyawan. Penyajian makanan sedikit memakan waktu karena pengunjung harus memilih ikan terlebih dahulu baru diolah. Meskipun atraksi ini memberikan sensasi serta kepuasan tersendiri tetapi untuk wisatawan yang menempuh perjalanan jauh hal ini akan sangat berpengaruh demikian juga dengan keramahtamahan dan sopan santun. Untuk masyarakat local mungkin tidak terlalu berpengaruh tetapi untuk tamu yang berasal dari luar daerah ataupun wisatawan luar negeri akan sangat berpengaruh. Masyarakat minahasa terkenal dengan keramahtamahan dan suka senyum tetapi memberikan kata salam dan sambutan terhadap pengunjung akan lebih menambah suasana yang lebih menyenangkan. Kata salam dan sambutan bisa berupa ucapan selamat pagi, siang atau malam atau juga

selamat datang ke restoran tersebut (dengan menyebut nama restoran). Setelah itu bisa dengan menyebutkan nama menu yang disediakan di restoran tersebut. Setelah pemesanan makanan bisa juga mengatakan jika masih ada yang bisa dibantu tolong beritahu saya.

Ketersediaan toilet juga sangat penting untuk para pengunjung, toilet yang disediakan harus bersih. Penampilan karyawan terutama berseragam akan sangat membantu terutama untuk membedakan antara pengunjung dan karyawan sehingga memudahkan pengunjung untuk memanggil pelayan. Ketersediaan fasilitas lain seperti sound sistem, televisi, karaoke dan internet akan membuat pengunjung menjadi betah dan menghilangkan rasa bosan saat menunggu ataupun beristirahat setelah perjalanan yang jauh.

### **Simpulan**

1. Berdasarkan hasil penilaian kepuasan pengunjung didapatkan hasil 57,5 berdasarkan kategori yang dibuat di atas berarti penilaian kepuasan pengunjung berada pada kategori cukup memuaskan.
2. Lama penyajian makanan serta sopan santun dan ramah tamah memiliki bobot yang tinggi dalam kepuasan pengunjung kemudian faktor kebersihan serta ketersediaan toilet dan performance dari karyawan.
3. Kapasitas atau daya tampung restoran di daerah wisata harus memadai terutama untuk menampung tamu yang berkelompok atau group, dan jumlah pelayan yang ada juga harus memadai sehingga tamu yang memesan makanan tidak menunggu lama.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Harsana, M. *et al.* (2018). Potensi Makanan Tradisional Kue Kolombeng Sebagai Daya Tarik Wisata di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Home Economics Journal*. Vol. 1. No. 2. Hal: 40-47
- Kotler, P. (2002). Manajemen Pemasaran. Terjemahan Hendra Teguh. Edisi Milenium. Cetakan pertama. Jakarta, Prenhalindo.
- Mulyawan, A., & Sidharta, I. (2013). Analisis Deskriptif Pemasaran Jasa Di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Computech & Bisnis*, Vol. 7. No. 1. Hal. 42-55.



- Panjaitan, J.E. dan Yulianti, A.L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*. Vol. 11. No. 2. Hal. 265-289.
- Subakti, A.G. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan di Restoran Saung Mirah Bogor. *Jurnal. Binus Business Review*. Vol. 5. No. 1. Hal: 49-56.
- Sukmadinata, N.S. (2011). Metode Penelitian Pendidikan. Remaja Rosdakarya: Bandung.