

Kiat Pengelola Wisata Kuliner *Seafood* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Wisatawan Di Pantai Kedonganan (Berbasis *Hospitality*)

I Gusti Ayu Putri Yukitasari^{a,1}, I Gusti Agung Oka Mahagangga^{a,2}

¹ yukitayuki2112@gmail.com, ² okamahagangga@unud.ac.id

^a Program Studi S1 Destinasi Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana, Jl. Dr. R. Goris, Denpasar, Bali 80232 Indonesia

Abstract

Kedonganan beach is located in the village sub-district of Kedonganan Kuta, Badung Regency, Bali. Kedonganan beach has had a great revolution in the tourism development. Therefore, tourists always come to visit this beach. With a lot of tourists come, make the owner of tourism bussiness in the beach Kedonganan should be able to regulate and maintain the attitude in providing services to tourists. The purpose of this research is to know the approach of seafood culinary tour manager in providing services to the tourists. The method used to collect the data in this study are observation, interview, and literature study and the method used to analyze the data is qualitative descriptive analysis technique.

The result of this research is the managers of the 4 selected cafes have different approach in providing services to tourists. The approach are such as service procedures, language learning and environmental cleanliness. From all of the approaches, although there is similar approach but they have different ways for the service provided. With the best services provided to tourists it is certain that Kedonganan beach will not lose tourists and can survive for long periods of time.

Keywords : *Management, Culinary Tourism, Hospitality*

I. PENDAHULUAN

Pariwisata menjadi salah satu sektor yang menjadi unggulan Pulau Bali. Keunggulan tersebut dapat dilihat dari pemasukan devisa yang diberikan oleh sektor pariwisata terhadap negara. Dengan mengandalkan keindahan alam dan kekayaan budaya, pariwisata Bali dapat berkembang dengan cepat (Suarmana dan Mahagangga, 2014). Perkembangan pariwisata saat ini tidak hanya menunjukkan sisi keindahan alam dan kekhasan budaya tetapi juga mampu menjadi wadah untuk memperkenalkan kuliner suatu daerah.

Kuliner menjadi salah satu kegiatan yang pasti dilakukan ketika melakukan perjalanan. Seiring dengan perkembangan teknologi serta media massa, keterkaitan antara kuliner dan pariwisata mulai menjadi pembahasan publik (Putra, 2014). Saat ini tidak hanya sumber daya alam dan budaya saja yang diikutsertakan dalam pariwisata, tetapi juga kuliner khas dari suatu daerah dapat menjadi peluang baik untuk pariwisata serta dapat menjadi minat baru bagi wisatawan.

Kabupaten Badung menjadi salah satu Kabupaten yang terkenal dengan ramainya aktivitas pariwisata. Salah satu daya tarik wisata yang mendukung ramainya aktivitas di Kabupaten Badung adalah Pantai Kedonganan. Pantai Kedonganan berada tidak jauh dari Bandara Internasional Ngurah Rai, yakni berjarak sekitar 5 km dan memiliki waktu tempuh 10 menit dari Bandara Internasional Ngurah Rai. Tepatnya, Pantai Kedonganan berada di Kelurahan Kedonganan, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Pantai ini termasuk ke dalam wilayah Desa Adat Kedonganan. Pantai Kedonganan termasuk pantai ternama yang berada di Kabupaten Badung. Karena Pantai Kedonganan tidak hanya menyuguhkan panorama pantai yang indah dan berpasir putih, melainkan pantai ini juga menjadi salah satu daya tarik wisata kuliner *seafood* di kalangan wisatawan. Sehingga, pantai ini tidak pernah sepi dari wisatawan, baik itu wisatawan nusantara maupun mancanegara.

Pesatnya perkembangan pariwisata di Pantai Kedonganan dapat dilihat dari banyaknya kunjungan wisatawan yang datang

setiap harinya. Wisatawan datang ke Pantai Kedonganan, memiliki tujuan yang sama yaitu ingin menikmati hasil olahan laut dengan cita rasa khas masing-masing kafe, ditambah dengan pemandangan *sunset* dan suasana malam hari di sepanjang tepi Pantai Kedonganan. Pengalaman wisatawan di Pantai Kedonganan akan lebih lengkap dan menyenangkan apabila wisatawan sebagai tamu mendapatkan keramahan disertai dengan pelayanan yang penuh perhatian. Karena salah satu alasan dari kunjungan wisatawan adalah mencari pengalaman yang berbeda dari tempat asalnya (Sunarta dan Arida, 2017).

Pariwisata dikenal sebagai industri jasa keramahtamahan, oleh karena itu pariwisata harus dilengkapi dengan penyediaan pelayanan yang baik dan tersedianya kelengkapan fasilitas wisata (Sunarta dan Arida, 2017). Sebagai pelaku usaha pariwisata, pelayanan yang baik menjadi kunci utama dalam keberhasilan suatu usaha. Sehingga tidak cukup hanya berbekal pengetahuan akademis saja demi mencapai keuntungan, namun penguasaan keramahtamahan sebagai dasar dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan menjadi sesuatu yang wajib untuk dipahami. Keramahtamahan sangat dibutuhkan terutama dalam sektor pariwisata. Karena keramahtamahan bertujuan untuk menciptakan suasana nyaman, sehingga tamu mendapatkan kesan yang sangat baik (Sujatno, 2011). Begitupun dengan seluruh kafe yang ada di Pantai Kedonganan. Wisatawan datang tidak hanya mengincar makanan enak, keindahan pemandangan *sunset*, tetapi juga mereka mengharapkan pelayanan yang berkesan. Kesan yang baik tersebut akan membuat para wisatawan terus datang secara berkelanjutan ke Pantai Kedonganan.

Pantai Kedonganan dengan aktivitas pariwisata sebagai kegiatan utama tidak bisa lepas dari pelayanan. Walaupun memiliki daya tarik yang begitu indah, dan ditambah dengan julukan sebagai wisata kuliner *seafood*, apabila

Pantai Kedonganan mengabaikan pelayanan, maka pariwisata Pantai Kedonganan tidak akan bisa bertahan lama. Untuk menghindari hal tersebut, sebagai pengelola kafe Pantai Kedonganan harus berinisiatif dan memiliki kiat tersendiri agar dapat memberikan pelayanan maksimal kepada wisatawan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kiat dari pengelola kafe di Pantai Kedonganan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan.

II. KEPUSTAKAAN

Dalam penelitian ini terdapat beberapa konsep yang digunakan sebagai landasan dalam menganalisis data. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

1. Konsep Kiat

Kiat didefinisikan sebagai akal, seni atau cara melakukan serta taktik (Kamus Bahasa Indonesia, 2008). Berdasarkan definisi tersebut, penelitian ini berfokus pada cara atau taktik yang dilakukan pengelola kafe di Pantai Kedonganan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan.

2. Konsep Pengelolaan

Pengelolaan diartikan sebagai seperangkat peranan, dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang, atau berkaitan dengan fungsi-fungsi yang terdapat pada peran tersebut (Leiper dalam Pitana, 2009). Dalam penelitian ini terdapat kata pengelola. Jika berdasarkan definisi di atas, jadi pengelola dalam penelitian ini adalah sekelompok orang atau individu yang mengelola kafe-kafe di Pantai Kedonganan sebagai daya tarik wisata kuliner *seafood*.

3. Konsep Daya Tarik Wisata Kuliner

Wisata kuliner diartikan sebagai kunjungan menuju produsen makanan primer dan sekunder, lalu festival-festival makanan, restoran serta lokasi spesifik dengan tujuan untuk mencicipi ataupun mengenali ciri-ciri dari produk makanan khusus (Hall dan Mitchell dalam Fajar, 2011).

Dalam penelitian ini, konsep wisata kuliner yang dicantumkan di atas berkaitan dengan Pantai Kedonganan sebagai daya tarik

wisata kuliner di Kabupaten Badung dengan mengandalkan hasil olahan laut sebagai daya tarik utama.

4. Konsep Wisatawan

Menurut Undang- Undang RI No.10 Tahun 2009, wisatawan didefinisikan sebagai perjalanan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang untuk sementara waktu dengan tujuan utama berekreasi.

Berdasarkan definisi tersebut, wisatawan dalam penelitian ini adalah sekelompok orang yang melakukan kegiatan perjalanan dari suatu tempat ke tempat lainnya dan salah satunya adalah Pantai Kedonganan, dengan tujuan untuk menikmati wisata kuliner *seafood* sebagai daya tarik utama.

5. Konsep Hospitality

Hospitality atau keramahtamahan adalah ungkapan rasa hormat dan ditunjukkan oleh sikap sopan dalam menerima orang lain. Dari pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa pelanggan datang tidak hanya untuk membeli makanan dan minuman, melainkan pelanggan juga membeli pengalamannya pada saat itu. Sehingga keramahtamahan dalam bisnis kuliner, merupakan tutur kata dan sikap hormat yang ditunjukkan kepada pelanggan ketika datang, kemudian memesan makanan, lalu menikmati hidangan, sampai dengan pelanggan tersebut melakukan pembayaran.

6. Konsep Pelayanan Fisik

Pelayanan fisik berkaitan dengan lingkungan fisik yang sengaja diciptakan untuk mendukung layanan yang diberikan kepada konsumen. Dalam penelitian ini yang dimaksud sebagai konsumen adalah wisatawan. Hightower dalam Manoppo (2013), membedakan pelayanan menjadi tiga jenis antara lain :

1. Faktor Ambient, berkaitan dengan kondisi yang terdapat di lokasi
2. Faktor Sosial, pada faktor ini berkaitan dengan orang-orang yang melakukan pelayanan tersebut.

3. Faktor Desain, yang menjadi indikator seperti keadaan lingkungan yang dapat dilihat secara visual.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Pantai Kedonganan, yang terletak di Kelurahan Kedonganan, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain data kualitatif (Kusmayadi dan Sugiarto, 2000) berupa kiat-kiat yang dilakukan terkait dengan pelayanan kepada wisatawan. Sedangkan untuk data kuantitatif (Kusmayadi dan Sugiarto, 2000) berupa jumlah kafe yang terdapat di Pantai Kedonganan.

Sumber data yang digunakan adalah data primer menurut (Kusmayadi dan Sugiarto, 2000), didapatkan dari hasil observasi (Kusmayadi dan Sugiarto, 2000) dan wawancara (Gunawan, 2013) dengan pengelola kafe di Pantai Kedonganan terkait kiat dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Sedangkan untuk data sekunder (Moleong, 2012) dalam penelitian ini seperti data geografis dan perkembangan pariwisata di Pantai Kedonganan.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan metode prosedur purposif (Bungin, 2007). Untuk teknik analisis data, dilakukan dengan deskriptif kualitatif yaitu analisis secara sistematis untuk memperoleh gambaran umum yang jelas dan objektif (Moleong, 2012). Sehingga hasil penelitian ini yaitu terkait kiat pengelola wisata kuliner *seafood* di Pantai Kedonganan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan dapat dibahas dengan baik.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berkembangnya pariwisata di Pantai Kedonganan, sangat berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan Desa Adat setempat dan juga masyarakat. Hal itu tidak lain disebabkan karena Pantai Kedonganan memiliki 24 kafe yang menyuguhkan hidangan *seafood*. Hidangan tersebut hingga saat ini masih menjadi incaran wisatawan nusantara maupun mancanegara. Sehingga seluruh kafe itu menjadi sumber pemasukan bagi Desa Adat dan masyarakat.

Berikut di bawah ini merupakan tabel 4.1 yang menjelaskan mengenai pembagian pengelolaan kafe yang terdapat di sepanjang Pantai Kedonganan.

Tabel 4.1
Pengelolaan Kafe Sesuai dengan Banjar

No.	Nama Banjar	Nama Cafe
1	Banjar Pasek	New Matahari Cafe
		Jukung Cafe
		Melati Cafe
		Blue Marlin Cafe
2	Banjar Kerthayasa	Aroma Cafe
		New Moon Cafe
		Caviar Cafe
		Beach Bali Cafe
3	Banjar Anyar Gede	Baliku Cafe
		Dewata Cafe
		The Cuisine
		New Langsam Cafe
4	Banjar Pengenderan	Bali Sea Cafe
		Ganesa Cafe
		Sri Gangga Cafe
		Sea Side Cafe
5	Banjar Ketapang	The Ocean Bali Cafe
		JBS Cafe
		BOS Cafe
		Bali Sea Cafe
6	Banjar Kubu Alit	New Furama Cafe
		Bintang Laut Cafe
		Legong Cafe
		Bali Cafe

Sumber : Hasil Penelitian (2017)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, Desa Adat Kedonganan memiliki 6 banjar, yaitu Banjar Pasek, Banjar Kerthayasa, Banjar Anyar Gede, Banjar Pengenderan, Banjar Ketapang dan Banjar Kubu Alit. Masing-masing dari banjar tersebut diberikan wewenang untuk bisa mengelola 4 kafe. Selain itu, untuk jumlah pengelola dalam satu kafe, yakni 1 orang sampai 3 orang pengelola. Sehingga, dalam satu banjar, terdapat maksimal 12 orang pengelola. Pembagian merata tersebut bisa dilihat juga dari tata letak kafe yang berderet sesuai dengan banjarnya. Masing-masing banjar mendapatkan lokasi kafe dengan aturan bentuk bangunan yang sama, yakni lebar depan 17 meter, panjang 25 meter, dan teras 6 meter, beratap genteng, dan memiliki tempat parkir berukuran 10 meter lebar depan serta panjang menyesuaikan lokasi masing-masing kafe. Lokasi berdirinya kafe yang telah disepakati beserta bangunannya, menjadi milik dan tanggung jawab Desa Adat Kedonganan (Peraturan Desa Adat Kedonganan, 2009).

Dalam penelitian ini, dipilih 4 kafe, yakni Kafe *Blue Marlin* (Banjar Pasek), Kafe *New Moon* (Banjar Kerthayasa), Kafe *The Cuisine* (Banjar Anyar Gede) dan Kafe *Sea Side* (Banjar Pengenderan). Keempat kafe tersebut digunakan untuk membahas kiat dari pengelola kafe dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Selain keempat kafe, berikut adalah indikator yang digunakan untuk melihat kiat dari pengelola wisata kuliner *seafood* di Pantai Kedonganan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan antara lain tata cara pelayanan dan penguasaan bahasa. Sedangkan terdapat kiat pengelola lainnya yaitu menyangkut kondisi lokasi pelayanan seperti penataan ruangan, kebersihan lingkungan dan tempat parkir. Ketiga indikator tersebut dibahas karena menjadi faktor pendukung kenyamanan wisatawan agar wisatawan mendapatkan pengalaman yang tidak terlupakan.

4.1 Kiat Pengelola Wisata Kuliner *Seafood* Pantai Kedonganan dalam Pelayanan kepada Wisatawan

Pelaku usaha pariwisata dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada wisatawan. Maksud dari pelayanan baik berupa pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha pariwisata dengan penuh perhatian dan bukan sekadar melakukan aturan, seperti melayani tamu hanya sebatas cepat dan benar. Sehingga pelayanan dapat diberikan secara maksimal kepada wisatawan. Begitu pula halnya dengan pengelola wisata kuliner *seafood* yang ada di Pantai Kedonganan. Wisatawan datang tidak hanya menginginkan makanan yang enak, suasana nyaman, tetapi juga mengharapkan pelayanan terbaik dari pengelola maupun seluruh karyawan kafe. Pelayanan yang baik tidak hanya diberikan oleh karyawan, melainkan pengelola juga berinisiatif dan memegang peranan tidak kalah penting dalam memberikan pelayanan memuaskan kepada wisatawan.

a. Kiat Pengelola Berkaitan dengan Tata Cara Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Made Sumaita, yang menjabat sebagai manajer di Kafe *Blue Marlin*, kiat dari pengelola Kafe *Blue Marlin* seperti pelayanan dilakukan secara

otodidak, asalkan karyawan mau bekerja keras dan memiliki rasa ikhlas. Karena Kafe *Blue Marlin* memiliki visi dan misi yaitu melayani tamu sebaik mungkin, terutama dengan senyum, bekerja keras serta ikhlas. Memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada wisatawan menjadi kewajiban pengelola, manajer serta karyawan Kafe *Blue Marlin*. Dengan pelayanan yang diberikan secara maksimal, nantinya akan membuat tamu datang untuk kedua kali bahkan datang secara berkelanjutan. Tidak hanya itu, sebagai pengelola dan manajer juga menerapkan prinsip bahwa tamu yang datang dengan tersenyum, mereka juga harus pulang tersenyum. Artinya, pelayanan maksimal yang diberikan Kafe *Blue Marlin*, tamu akan mengekspresikan kepuasannya dengan senyuman ketika meninggalkan Kafe *Blue Marlin*.

Selain itu, pengelola Kafe *Blue Marlin* memiliki kiat tersendiri yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kafe *Blue Marlin*. Untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan, pengelola mengajak karyawan kafe maupun salah seorang dari kepala bagian pelayanan untuk makan di tempat lain, atau pergi ke sebuah restoran. Dari sanalah, baik karyawan maupun pengelola dapat mengamati dan merasakan pelayanan di restoran yang lain. Kiat tersebut dilakukan pengelola, selain untuk meningkatkan kualitas, dikarenakan karyawan yang bekerja di Kafe *Blue Marlin* tidak semua berasal dari bidang pariwisata dan beberapa diantaranya menamatkan pendidikan sampai jenjang SMA. Karena mereka memiliki tekad untuk bekerja dan mau belajar, maka dari itu mereka dapat bekerja di Kafe *Blue Marlin*.

Adapun kiat lain Kafe *Blue Marlin* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yaitu ketika mendapat teguran baik itu dari tamu ataupun agen perjalanan yang mengantarkan tamu tersebut. Pada saat itu juga pengelola dan dibantu oleh manajer, mengadakan rapat kecil untuk mencari solusi agar kedepannya masalah seperti itu tidak terjadi lagi. Sehingga teguran yang diberikan kepada pengelola menjadi suatu pembelajaran untuk memperbaiki kualitas pelayanan mereka di kemudian hari.

Kafe kedua setelah Kafe *Blue Marlin*, adalah Kafe *New Moon*. Kiat dari Kafe *New Moon*

untuk tata cara pelayanan yaitu karyawan harus bisa menyatukan diri dengan pekerjaannya. Sehingga para karyawan bekerja dengan senang hati dan wisatawan menerima pelayanan yang terbaik dari para karyawan.

Kafe yang ketiga adalah Kafe *The Cuisine*. Untuk tata cara pelayanan di kafe ini, para karyawan langsung mempraktikkannya di lapangan. Praktik di lapangan menjadi sangat penting bagi karyawan untuk belajar cara melayani wisatawan secara langsung. Karena praktik menjadi pembelajaran terpenting dan sekaligus menambah pengalaman para karyawan dalam melayani wisatawan.

Kafe yang terakhir adalah Kafe *Sea Side*. Di kafe ini para karyawan diwajibkan untuk bisa berkomunikasi dengan baik ketika memberikan pelayanan kepada wisatawan. Hal itu penting dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam pemesanan. Komunikasi juga berperan penting untuk menciptakan pemahaman yang baik antara karyawan dengan wisatawan.

b. Kiat Pengelola Berkaitan dengan Penguasaan Bahasa

Berkaitan dengan penguasaan bahasa, bahasa yang diwajibkan oleh pengelola Kafe *Blue Marlin*, untuk diketahui dan dipahami oleh para karyawan antara lain Bahasa Inggris, Jepang, China dan Rusia. Namun, pengelola tidak mewajibkan karyawan harus fasih dalam penggunaan keempat bahasa tersebut, yang penting adalah karyawan bisa menyampaikan serta melayani dengan sopan dan baik. Selama ini, para karyawan mempelajari bahasa secara otodidak. Selain itu, terkadang para *guide* juga ikut membantu para karyawan dalam mempelajari bahasa. Tidak hanya itu, misalnya disaat kafe sedang santai, ataupun ketika diadakan rapat kecil, tidak jarang sebagai pengelola juga berbagi pengetahuan kepada para karyawan tentang bahasa yang dikuasainya.

Sedangkan, untuk penguasaan bahasa asing, Kafe *New Moon* mewajibkan karyawan menguasai Bahasa Inggris, Jepang dan Mandarin. Selain itu beberapa karyawan juga bisa berbahasa Arab. Para karyawan mampu menggunakan seluruh bahasa tersebut sesuai

kesadaran masing-masing karyawan untuk mau belajar. Serta sebagai pengelola memfasilitasi terkait pengadaan buku-buku bahasa yang dapat digunakan oleh para karyawan.

Kiat dari pengelola Kafe *The Cuisine* terkait penguasaan bahasa asing, adalah karyawan diusahakan untuk bisa berbahasa Inggris dan Bahasa China. Karena sebagian besar wisatawan yang datang ke kafe ini adalah wisatawan Eropa dan China. Tentunya, dalam mempelajari kedua bahasa tersebut, sebagai pengelola memberikan fasilitas berupa buku-buku yang dapat dipelajari untuk meningkatkan kemampuan bahasa para karyawan.

Sementara untuk kiat penguasaan bahasa dari kafe *Sea Side* yaitu para karyawan diusahakan untuk berkomunikasi dalam Bahasa Inggris dan Bahasa Jepang, karena wisatawan yang berkunjung ke kafe ini sebagian besar berasal dari kedua negara tersebut.

c. Kiat Pengelola Berkaitan dengan Penataan Ruang

Pelayanan keramahtamahan tidak hanya berkaitan dengan cara memberikan pelayanan kepada wisatawan. Tetapi faktor lingkungan juga menjadi penting dalam sebuah bisnis pelayanan. Karena lingkungan usaha atau atmosfer juga dapat berpengaruh terhadap kesan yang didapatkan wisatawan. Sehingga wajib bagi pengelola untuk menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan dalam lingkungan usaha keramahtamahan secara keseluruhan.

Berkaitan dengan faktor lingkungan yang dibahas dalam penelitian ini antara lain mengenai penataan ruangan. Tata ruang yang diterapkan kafe-kafe di Pantai Kedonganan memiliki aturan tersendiri dari Desa Adat Kedonganan. Sedangkan yang membedakan antara satu kafe dengan kafe lainnya adalah penerapan konsep dari masing-masing kafe. Seperti Kafe *Blue Marlin* yang memiliki ciri khas warna biru, sesuai dengan nama kafe tersebut. Kafe *New Moon* dengan penerapan konsep tradisional Bali. Penerapan konsep ini menjadi salah satu kiat dari pengelola untuk menarik wisatawan. Karena konsep yang digunakan masing-masing kafe akan memberikan ciri khas tersendiri sehingga dengan mudah wisatawan

dapat mengingat kafe tersebut ketika berkunjung ke Pantai Kedonganan.

d. Kiat Pengelola Berkaitan dengan Kebersihan Lingkungan dan Penataan Tempat Parkir

Sebagai pengelola, kebersihan lingkungan dan penataan tempat parkir menjadi hal yang juga perlu diperhatikan. Lingkungan yang bersih dan penataan parkir akan memberikan kesan baik kepada wisatawan. Sehingga cara pengelola dalam menciptakan kedua hal tersebut di lingkungan usahanya menjadi salah satu kiat penting dalam bisnis pelayanan.

Untuk pengelolaan parkir, sudah terdapat aturan yang dibuat oleh Desa Adat. Dimana penggunaan area parkir, dibagi menjadi dua. Artinya letak parkir dari kafe yang satu dengan kafe disebelahnya dijadikan satu. Apabila parkir tersebut tidak mencukupi, Desa Adat Kedonganan sudah menyiapkan parkir umum yang dapat digunakan jika sedang ramai. Selain itu, parkir umum ini juga diperuntukkan untuk bis-bis yang datang. Namun, yang berbeda untuk pengelolaan parkir dari masing-masing kafe adalah kapasitas parkir dan jumlah petugas yang mengaturnya.

Pada area parkir Kafe *Blue Marlin*, kafe ini menugaskan 3 orang untuk mengatur area parkir. Area parkir kafe ini cukup untuk 30 mobil setiap harinya. Sama dengan Kafe *Blue Marlin*, Kafe *New Moon* juga menugaskan 3 orang untuk mengelola area parkir kafe. Untuk kapasitas area parkir Kafe *New Moon* cukup untuk 10 mobil setiap hari. Pada Kafe *The Cuisine*, 2 orang ditugaskan untuk mengatur area parkir dan kapasitas area parkir cukup untuk 20 mobil. Serta kafe terakhir adalah Kafe *Sea Side*, sama seperti *The Cuisine*, kafe ini menugaskan 2 orang dan kapasitas mobil di area parkir kafe ini cukup untuk 30 mobil.

Mengenai pembuangan sampah, Desa Adat Kedonganan bekerja sama dengan BPKP2K untuk melakukan pengelolaan sampah-sampah yang berasal dari kafe-kafe tersebut. Pengangkutan sampah ini dilakukan yakni sekitar pukul 1 pagi hingga jam 6 pagi. Pemilihan waktu tersebut disesuaikan dengan berakhirnya aktivitas kafe-kafe sehingga tidak

akan mengganggu wisatawan dan tidak menimbulkan kemacetan.

V. PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kiat yang diperoleh dari pengelola kafe di Pantai Kedonganan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan adalah sebagai berikut :

1) Kiat spesifik yang dilakukan oleh pengelola yaitu dari keempat pengelola kafe, salah satu pengelola kafe memiliki kiat memberikan pelayanan maksimal dengan mengajak seluruh karyawan atau salah seorang kepala bagian untuk makan di restoran lain. Sehingga dari pengalaman itu, para karyawan dapat mempelajari dan meningkatkan kemampuan mereka dalam melayani wisatawan dengan maksimal. Selain itu, penataan ruangan kafe serta desainnya, masing-masing kafe memiliki konsep tersendiri untuk menarik wisatawan, tentunya penerapan tersebut tetap dalam batas aturan Desa Adat Kedonganan.

2) Kiat yang serupa dari ke empat kafe tersebut seperti memfasilitasi karyawan dalam pengadaan buku-buku bahasa yang dapat digunakan oleh para karyawan. Kiat serupa lainnya seperti penerapan aturan pengelolaan parkir dari masing-masing kafe terutama untuk mencegah kemacetan disaat ramainya kunjungan wisatawan di Pantai Kedonganan.

3) Kiat yang berbeda dari ke empat kafe tersebut dapat dilihat dari penguasaan bahasa yang diwajibkan dari masing-masing kafe. Masing-masing pengelola mengusahakan para karyawan untuk bisa berkomunikasi dalam bahasa-bahasa yang berbeda seperti Bahasa Jepang, Rusia, China dan Arab.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang di dapat dari hasil penelitian ini, berikut adalah saran yang dapat diberikan antara lain :

1) Sebagian pengelola sudah memiliki kiat spesifik yang dapat membantu meningkatkan kunjungan wisatawan ke kafe mereka. Akan lebih baik, jika seluruh pengelola memiliki kiat masing-masing untuk bisa memaksimalkan pelayanannya kepada wisatawan. Selain itu, sebaiknya pengelola menambahkan atau melakukan penataan kembali agar terlihat lebih

baik sehingga akan lebih mudah diingat oleh wisatawan saat mereka kembali berkunjung.

2) Kiat pengelola untuk pengadaan buku-buku bahasa yang diperuntukkan kepada karyawan sudah baik. Akan lebih bagus jika pengelola juga memberikan pelatihan khusus seperti pelatihan bahasa yang dapat dilakukan dua kali sebulan untuk meningkatkan kemampuan bahasa para karyawan dalam berkomunikasi dengan wisatawan.

3) Untuk kiat dalam penataan parkir dan pengelolaan kebersihan terlihat sudah baik pelaksanaannya. Namun pengelola tetap harus mengawasi dan mengaturnya, agar tidak menjadi sumber kemacetan yang akan menyebabkan wisatawan merasa tidak nyaman serta terganggu.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2008. Kamus Bahasa Indonesia Departemen Pendidikan Nasional.
- _____. 2009. Peraturan Desa Adat Kedonganan Tentang Kafe – Kafe di Sepanjang Pantai Kedonganan.
- _____. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata.
- Bastaman, Ahmad Fajar. 2011. *Pengaruh Promosi Penjualan Restoran Thai Palace Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Wisatawan*. skripsi. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Bungin. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Kedua: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kusmayadi, dkk. 2000. *Metode Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Manoppo, Ferninda. 2013. *Kualitas Pelayanan, dan ServiceScape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado*. Jurnal EMBA Vol.1 No.4.
- Moleong. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pitana, I Gde dan I Ketut Surya Diarta. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Andi
- Putra, I Nyoman Darma. 2014. *Empat Srikandi Kuliner Bali: Peran Perempuan Dalam Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan*. JUMPA Vol.1 No.1
- Suarmana, I Wayan Restu dan I Gst Agung Oka Mahagangga. 2014. *Bentuk Kontribusi Daya Tarik Wisata Monkey Forest Dalam Mensejahterakan Masyarakat Lokal Di Desa Padang Tegal Kecamatan Ubud*. Jurnal Destinasi Pariwisata Vol.2 No.2
- Sujatno, Bambang. 2011. *Hospitality for Reastaurant Manager*. Yogyakarta: Andi
- Sunarta, Nyoman dan Sukma Arida. 2017. *Pariwisata Berkelanjutan*. Denpasar: Cakra Press
- Sutrisno, Wiriadi; Siswi Wulandari dan Nur Sodik. 2016. *Analisis Penerapan Hospitality, Hygine dan Sanitasi pada Usaha Kuliner Di Kawasan Setu Babakan di Jagakarsa Jakarta Selatan*. *Journal of Applied Bussiness and Economics* Vol 2 No 3.