

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada akhir tahun 2019, dunia digemparkan dengan adanya wabah atau virus menular yaitu virus corona yang dikenal oleh dunia internasional sebagai *coronavirus disease 2019 (Covid-19)*. Nama *Covid-19* pertama kali dikemukakan oleh *World Health Organization (WHO)*. Istilah *Covid-19* digunakan karena virus corona pertama kali dikonfirmasi pada tanggal 31 Desember 2019, di Wuhan, ibukota Provinsi Hubei, China. Laporan kasus pertama ditandai dengan adanya pasien dengan gejala seperti penyakit *pneumonia*. *Covid-19* masih bagian dari keluarga virus yang pernah menjadi wabah di dunia seperti, *Middle East Respiratory Syndrome (MERS-CoV)*, dan *Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS-CoV)*. Wabah MERS pertama kali teridentifikasi pada tahun 2012, di Arab Saudi, sedangkan wabah SARS pertama kali teridentifikasi pada Februari 2003 di China. Secara sederhana, orang yang terpapar virus corona akan mengalami gejala seperti *influenza*. Gejala tersebut di antaranya batuk, demam, letih, sesak napas, dan tidak nafsu makan. Namun berbeda dengan *influenza*, virus corona dapat berkembang dengan cepat hingga mengakibatkan infeksi lebih parah dan gagal organ (Mona, 2020).

Penyebaran virus yang sangat cepat membuat WHO pada akhirnya menetapkan virus ini sebagai pandemi pada tanggal 11 Maret 2020. WHO juga telah menetapkan *Covid-19 (Coronavirus Disease 2019)* sebagai kedaruratan kesehatan masyarakat yang menjadi perhatian internasional (*Public Health*

*Emergency of International Concern*) yang berisiko terjadinya penularan antarnegara (Kementerian Kesehatan RI, 2020). Di Indonesia, kasus *Covid-19* pertama kali teridentifikasi pada tanggal 2 Maret 2020.

Keadaan darurat akibat pandemi ini pun mengakibatkan beberapa wilayah bahkan negara menerapkan sistem *lockdown*. Secara umum, *lockdown* sendiri merupakan kebijakan pemerintahan wilayah yang bersangkutan untuk membatasi bahkan melarang masyarakatnya maupun masyarakat luar untuk keluar dan masuk ke wilayah tersebut tanpa alasan apapun. Selain itu, masyarakat juga diwajibkan untuk tetap tinggal di dalam rumah atau tempat tinggalnya. Meskipun kebijakan di setiap daerah atau wilayah pasti berbeda-beda. Selain *lockdown*, kebijakan-kebijakan pemerintahan pun mulai dibuat untuk mematuhi protokol kesehatan, serta dalam rangka untuk menekan penyebaran virus *Covid-19*. Kebijakan tersebut bisa berupa larangan berkumpul melebihi jumlah batasan orang, larangan untuk bepergian ke luar kota atau luar negeri, hingga meliburkan sekolah dan universitas. Di Indonesia, kebijakan pemerintah dimulai dengan adanya surat himbauan Kementerian Kesehatan RI mengenai upaya pencegahan penyebaran virus *Covid-19* di tempat kerja. Himbauan tersebut terdapat pada surat nomor PK.02.01/B.VI/839/2020 yang diterbitkan pada tanggal 5 Maret 2020. Surat tersebut berisi beberapa himbauan atau anjuran rajin mencuci tangan, menyediakan *hand sanitizer*, *tissue*, rajin membersihkan peralatan yang sering disentuh banyak orang, memakai masker apabila merasa sakit, dan melakukan pengecekan suhu secara rutin (Kementerian Kesehatan RI, 2020).

**TABEL 1**  
Angka pasien *Covid-19* di seluruh Indonesia

No.	Provinsi	Jumlah pasien <i>Covid-19</i>
1.	DKI Jakarta	52,840
2.	Jawa Timur	37,839
3.	Jawa Tengah	17,460
4.	Jawa Barat	14,231
5.	Sulawesi Selatan	13,235
6.	Kalimantan Selatan	9,249
7.	Sumatera Utara	8,362
8.	Bali	7,113
9.	Kalimantan Timur	5,752
10.	Sumatera Selatan	5,018
11.	Papua	4,392
12.	Sulawesi Utara	4,105
13.	Riau	3,569
14.	Banten	3,469
15.	Sumatera Barat	3,264
16.	Kalimantan Tengah	2,966
17.	Nusa Tenggara Barat	2,923
18.	Aceh	2,527
19.	Maluku	2,377
20.	Gorontalo	2,282

21.	Maluku Utara	1,921
22.	Sulawesi Tenggara	1,834
23.	DI Yogyakarta	1,787
24.	Kepulauan Riau	1,378
25.	Papua Barat	1,086
26.	Kalimantan Barat	747
27.	Lampung	555
28.	Kalimantan Utara	465
29.	Sulawesi Barat	461
30.	Bengkulu	458
31.	Jambi	319
32.	Kepulauan Bangka Belitung	275
33.	Sulawesi Tengah	270
34.	Nusa Tenggara Timur	217

Sumber data: Covid19.go.id 3 September (2020)

Bisa dilihat bahwa dari data tersebut angka *Covid-19* di Indonesia sudah sangat tinggi, mencapai angka sebanyak 214,746 orang pada 13 September 2020. Maka itu, Di Indonesia untuk menekan angka penyebaran virus corona tidak dilakukan dengan cara *lockdown*, melainkan sejumlah wilayah, kota, kabupaten, bahkan provinsi menerapkan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar). PSBB merupakan pembatasan- pembatasan kegiatan pada sektor-sektor tertentu termasuk juga menekankan kepada masyarakat untuk menunda terlebih dahulu kegiatan-kegiatan yang sifatnya mengumpulkan banyak orang hingga dalam aksi nyata

berbagai sektor mulai memberlakukannya sehingga Presiden menghimbau untuk bekerja di rumah, belajar di rumah, dan beribadah di rumah (Thorik, 2020).

Istilah “*New Normal*” biasa digunakan dalam acuan bisnis pada masa krisis ekonomi tahun 2007-2008 juga setelah resesi global tahun 2008-2012, istilah ini digunakan untuk menggambarkan sesuatu yang tadinya tidak normal dan kini diperkenalkan menjadi sesuatu yang biasa.

Pandemi *Covid-19* dan PSBB berpengaruh terhadap perekonomian di Indonesia. Berdasarkan data yang diolah P2E LIPI, dampak penurunan pariwisata terhadap UMKM yang bergerak dalam usaha makanan dan minuman mikro mencapai 27%. Sedangkan dampak terhadap usaha kecil makanan dan minuman sebesar 1,77%, dan usaha menengah di angka 0,07%. Pengaruh virus *COVID-19* terhadap unit kerajinan dari kayu dan rotan, usaha mikro akan berada di angka 17,03%. Untuk usaha kecil di sektor kerajinan kayu dan rotan 1,77% dan usaha menengah 0,01%. Sementara itu, konsumsi rumah tangga juga akan terkoreksi antara 0,5% hingga 0,8% (Amri, 2020). Sedangkan, menurut survei yang dilakukan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, jenis usaha yang paling terdampak adalah akomodasi sebesar 87,3%, transportasi 9,4%, restoran sebesar 2,4% dan sisanya 0,97% adalah jenis usaha lain-lain yang merasakan kerugian atas pandemi *Covid-19* seperti *souvenir shops*, *griya spa* dan jasa pariwisata lainnya (Suprihatin, 2020)

Dengan adanya pandemi *Covid-19* dan pemberlakuan PSBB, pemerintah Indonesia menerapkan pemberlakuan jam operasional pada usaha-usaha termasuk yang bergerak di bidang makanan dan minuman. Tempat makan, restoran, rumah makan, *cafe*, warung makan, depot, pedagang kaki lima usaha makanan dan

minuman, dan mall diperbolehkan buka hanya sampai jam 9 malam (Pujaningsih & Sucitawathi, 2020). Akibatnya, banyak restoran yang merugi oleh karena kebijakan pemerintah tersebut. Karena hal tersebut, restoran, *café*, dan rumah makan mulai bergeser jenis pelayanannya dari layanan makan di tempat (*dine in*), menjadi lebih berfokus pada layanan *delivery* dan *take away*. Layanan antar adalah salah satu pelayanan yang disediakan oleh sebuah jasa penyedia makanan dan minuman yang dapat diantar ke rumah konsumen dan pemesanan melalui fasilitas telepon atau daring (Aditya & Setiawan, 2020). Layanan *delivery* dan *take away* sendiri terdiri dari berbagai jenis, bisa pelayanan yang diberikan langsung oleh restoran, maupun jasa yang disediakan oleh pihak ketiga, seperti *GoFood by Gojek* dan *GrabFood by Grab*. Dengan tersedianya jasa *take away* dan *delivery*, pihak penyedia makanan dan minuman juga harus tetap memperhatikan dan bertanggung jawab atas sanitasi serta keamanan makanan / minuman pesanan konsumen. Langkah-langkah yang dapat dilakukan adalah dengan cara memastikan kesehatan karyawan-karyawan restoran, memberikan kemasan yang memadai, dilengkapi dengan segel untuk memastikan kebersihan makanan yang ada di dalam kemasan. Selain itu, pihak ketiga penyedia jasa *delivery* juga bertanggung jawab untuk memastikan kesehatan dari mitra atau *driver* yang bertugas. Langkah antisipasi yang dilakukan adalah dengan cara mendirikan posko kesehatan bagi para *driver* untuk melakukan tes kesehatan yang menyatakan *driver* tersebut terbebas dari virus *Covid-19* dan siap untuk bertugas. Karena secara tidak langsung, *driver* yang mengantarkan makanan pun mempunyai resiko untuk bisa menularkan virus.

Selain memiliki efek yang negatif dari virus *Covid-19* ini, virus ini juga berdampak terhadap perilaku masyarakat di seluruh Indonesia, terutama yang

berada di bidang makanan dan minuman, yang sebelumnya konsumen gemar mendatangi *café-café* atau restoran terbaru, sekarang memilih untuk diam di rumah karena untuk alasan kesehatan dan keamanan.

Menurut Schiffman dan Kanuk perilaku konsumen didefinisikan sebagai perilaku yang bisa dilihat dan diobservasi oleh konsumen dalam sisi mencari, membeli, memakai, mengevaluasi dan menghabiskan produk atau jasa yang dibeli untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan masing-masing individu atau konsumen. (Balqiah & Setyowardhani, 2005) Perilaku konsumen juga didefinisikan sebagai berbagai atau rangkaian aktifitas-aktifitas yang dilakukan oleh konsumen atau individu yang terlibat dalam menggunakan produk atau jasa dari sebuah perusahaan atau bisnis, di dalam ini juga termasuk pengambilan keputusan pada aktifitas atau kegiatan tersebut. (Farahdiba, 2020) Di dalam bidang ekonomi, perilaku konsumen terus berubah seiringnya waktu. Di saat pandemi *Covid-19*, ekonomi negara semakin memburuk, yang berarti perilaku masyarakat juga akan berubah menjadi lebih konservatif demi menghemat biaya, masyarakat atau konsumen juga lebih berhati-hati sebelum membeli produk, terutama pada saat pandemi *Covid-19* seperti ini. Akibatnya, ekonomi negara Indonesia sangat menurun, dan akan terus memperlambat pertumbuhan ekonomi. (Fatoni, Susilawati, Yulianti, & Iskandar, 2020)

Menurut Kotler (2009) terdapat empat faktor yang dapat berdampak terhadap perubahan perilaku konsumen, 4 faktor tersebut adalah, budaya, sosial, pribadi dan psikologis. Ini yang dinamakan sebagai faktor lingkungan sebuah individu. (Hanum & Hidayat, 2017a)

Faktor budaya menjadi sebuah dasar seseorang tentang cara, tingkah laku, nilai-nilai, keinginan, pandangan dan juga karakteristik seseorang tersebut terbentuk. Budaya tersebut juga memiliki sub-budaya yaitu ras, agama dan lain-lainnya. Selain itu faktor pribadi juga memiliki pengaruh signifikan, bagaimana seseorang menjalankan hidupnya, status ekonomi dan lain-lain. Lalu, faktor sosial merupakan faktor dimana teman-teman, keluarga dan orang-orang disekitarnya berpengaruh dalam keputusan individu tersebut. Dan yang terakhir merupakan faktor psikologis, bagaimana individu itu tersebut berfikir, keinginannya, motivasinya dan lain-lain.

Pada saat pandemi *Covid-19* ini, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perubahan minat beli konsumen disaat pandemi *Covid-19* ini. Niat atau keinginan merupakan salah satu dari banyak aspek psikologis yang memiliki dampak yang besar terhadap kebiasaan atau perilaku seseorang. Dengan adanya niat, seseorang akan mempunyai keinginan yang kuat untuk melakukan suatu aksi atau tindakan. Sedangkan niat beli dari seorang konsumen merupakan suatu tindakan psikis yang timbul karena adanya perasaan dan pikiran (afektif dan kognitif) terhadap suatu barang atau jasa. Niat beli konsumen dapat diartikan sebagai suatu sikap positif terhadap suatu objek yang membuat individu berusaha untuk mendapatkan objek tersebut. (Tyas & Suprpto, 2015)

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk bisa mengetahui dampak *Covid-19* dan PSBB terhadap perilaku konsumen untuk pembelian makanan dan minuman pada saat era baru ini.



## **B. Perumusan dan Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah pandemi *Covid-19* mempengaruhi perilaku konsumen dalam membeli produk makanan dan minuman?
2. Apakah PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) mempengaruhi perilaku konsumen dalam membeli produk makanan dan minuman?
3. Apakah *Covid-19* dan PSBB secara bersamaan mempengaruhi perilaku konsumen dalam membeli produk makanan dan minuman?

Adanya batasan masalah di dalam penelitian ini terdapat di obyek penelitiannya sendiri, yaitu orang-orang yang sering membeli dan mengonsumsi makanan atau minuman di restoran-restoran yang berdomisili di Jakarta dan Tangerang.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yaitu:

1. Menganalisis pengaruh atau dampak pandemi *Covid-19* terhadap perilaku konsumen di bidang makanan dan minuman.
2. Menganalisis pengaruh atau dampak Pembatasan Sosial Berskala Besar terhadap perilaku konsumen di bidang makanan dan minuman.
3. Menganalisis pengaruh atau dampak pandemi *Covid-19* dan Pembatasan Sosial Berskala Besar terhadap perilaku konsumen di bidang makanan dan minuman.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Kontribusi pengembangan teoritis

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan yang terdapat dalam kurikulum serta memberikan bukti-bukti empiris.

2. Kontribusi praktik dan manajerial

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih dan tambahan informasi bagi seluruh rakyat Indonesia mengenai dampak pandemi *Covid-19* terhadap perubahan perilaku konsumen di bidang *Food and Beverage*.

3. Kontribusi kebijakan pariwisata

Dari penelitian ini, peneliti berharap bahwa informasi yang terdapat di penelitian ini bisa berguna untuk membantu sektor pariwisata pada saat “*New Normal*” dari segala segi.

#### **E. Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan dibuat untuk mempermudah dalam penyusunan tugas akhir ini, maka perlu ditentukan sistematika penulisan yang baik. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang masalah penelitian, rumusan dan Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang paparan teoritis, hasil penelitian sebelumnya, perumusan hipotesis, dan rerangka konseptual.

## BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, rancangan penelitian, metode penentuan sampel, instrumen pengumpulan data, pengukuran variabel, dan metode analisis data.

## BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang data hasil penelitian yang diperoleh.

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang simpulan hasil penelitian yang telah dilakukan. Selain itu terdapat saran-saran yang berkaitan dengan penelitian.