

BAB I

PENDAHULUAN

Pada awal tahun 2020 telah terjadi wabah *Corona Virus Disease 2019* atau COVID-19 (WHO, 2020) menyerang negara Tiongkok tepatnya di ibukota Wuhan provinsi Hubei lalu dengan cepat menyebar hampir ke seluruh belahan dunia sehingga berhasil mengganggu kegiatan aktivitas manusia hingga melumpuhkan hampir seluruh perekonomian dunia. Menurut artikel *Organization for Economic Co-operation and Development OECD* (2020), pandemi COVID-19, Peristiwa ini memiliki dampak yang sangat nyata dalam berbagai macam sektor termasuk sektor pariwisata, yang memiliki peran penting bagi banyak orang, tempat, dan pebisnis.

Pariwisata dapat memberikan penghasilan devisa, mendorong pembangunan daerah, dan secara langsung mendukung pekerja dan pebisnis serta dapat membantu banyak masyarakat lokal. Maka dari itu pemerintah Indonesia menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di beberapa daerah di Indonesia dan pemberlakuan untuk tetap tinggal di dalam rumah. Berdasarkan hasil laju pertumbuhan Produk Domestik Bruto Triwulanan dari tahun 2017 hingga 2020, telah terjadi penurunan yang drastis hingga ke angka 2,97% (BPS, 2020) ini berarti ekonomi Indonesia telah mencapai sampai titik terendahnya dalam beberapa tahun belakangan. Setiap industri dalam perekonomian terdampak oleh kasus COVID-19 ini, terutama industri akomodasi & penyedia makanan minuman.

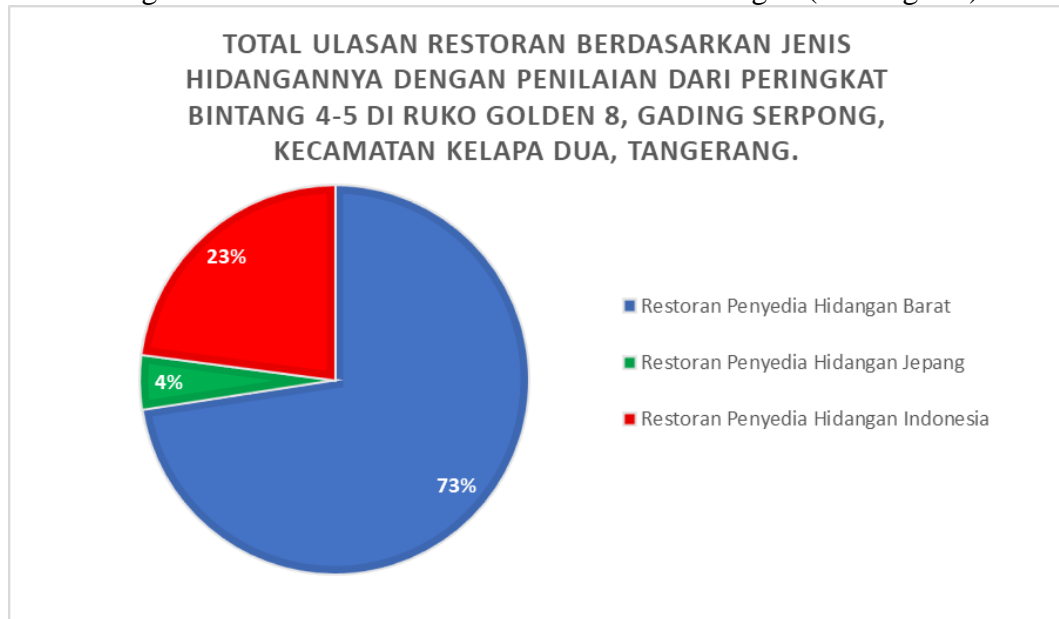
Pada bulan Juni pemerintah Indonesia menerapkan normal baru. Toko, pusat perbelanjaan, perkantoran, dan restoran dapat kembali beroperasi dengan tetap mengikuti protokol kesehatan yang berlaku di negara Indonesia. Operasional restoran dalam masa normal baru menerapkan protokol kesehatan berupa pelanggan

wajib menggunakan masker ketika akan memasuki restoran dan pengukuran suhu tubuh pelanggan sebelum memasuki restoran cara ini untuk menghindari pelanggan yang dalam kondisi tidak sehat atau bergejala COVID-19, restoran juga mengurangi 50% kapasitas restoran agar jarak setiap pelanggan tetap terjaga sesuai protokol kesehatan yang berlaku. Setiap restoran juga menyediakan *hand sanitizer* untuk digunakan pelanggan yang akan makan di tempat, ada pula restoran yang menyediakan menu elektronik untuk menghindari kontak langsung dengan buku menu dan karyawan restoran.

Daerah Ruko Golden 8, Gading Serpong adalah salah satu kawasan di Tangerang yang terdapat banyak usaha makanan dan minuman. Ruko Golden 8 sendiri adalah salah satu kompleks pertokoan paling berkembang yang dimiliki oleh PT. Summarecon Agung Tbk pada kota mandiri Gading Serpong. Pemilihan restoran hidangan Barat pada kawasan Ruko Golden 8 dikarenakan restoran tersebut adalah yang cukup berkembang di wilayah Gading Serpong dan diminati oleh masyarakat. Maka dari itu peneliti memilih restoran penyedia hidangan Barat untuk diteliti, melihat dari besarnya peminat hidangan Barat hingga data ulasan pelanggan dari tiga situs ulasan restoran paling terkenal yaitu *Google Reviews*, *Zomato*, dan *Pergikuliner.com* yang menunjukkan hasil bahwa hidangan Barat memiliki keistimewaan bagi pelanggan baik dari segi hidangan, pelayanan, dan suasana restoran.

GAMBAR 1

Diagram Ulasan Restoran Berdasarkan Jenis Hidangan (Bintang 4-5)



Sumber: Google Reviews, Zomato, dan Pergikuliner.com (2020)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh, penyesuaian, kendala, dan upaya yang dilakukan oleh restoran hidangan Barat yang berada di Ruko Golden 8 Gading Serpong, Kecamatan Kelapa Dua dalam menghadapi era normal baru dan cara bertahan melewati masa pandemi COVID-19.