

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pandemi *Covid-19* secara resmi dideklarasikan oleh *World Health Organization* (WHO) sebagai wabah virus corona atau yang dikenal sebagai *Covid-19* yang menyebar secara luas di dunia (Komite Penanganan *Covid-19* dan Pemulihan Ekonomi Nasional, 2020). Situasi sekarang ini, menyebabkan hadirnya tantangan baru dan telah merubah pandangan hidup untuk menjaga kesehatan dan kebersihan. Berdasarkan situasi yang terjadi sekarang ini mendorong kita untuk meminimalisirkan penyebaran *Covid-19*. Achmad Yurianto sebagai juru bicara penanganan *Covid-19* menyatakan adanya tatanan, kebiasaan dan perilaku baru atas hasil adaptasi dalam pembudayaan perilaku hidup bersih dan sehat (Rikin, 2020). Dilansir dari wawancara dokter sekaligus *influencer* dr. Tirta Mandira Hudhi (CNN Indonesia, 2020) dalam konferensi pers bersama Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) mengatakan situasi saat pandemi *Covid-19* membuat orang-orang membeli makanan yang bersih.

Saat masa pandemi berlangsung, kegiatan bersosialisasi yang berada di restoran mengalami disrupsi penurunan. Mereka tidak lebih menghabiskan waktu lebih dari satu hingga dua jam di restoran. Menurut Haryono sebagai Ketua Asosiasi Pengusaha Kafe dan Restoran Indonesia (Akprindo), pemberlakuan aturan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) telah berdampak pada industri jasa makanan dan minuman mengalami penurunan penjualan usaha kuliner salah satunya di kota

Surabaya sebesar 90% (Widarti, 2020). Kehadiran PSBB disaat pandemi ini memunculkan disrupsi yang mengakibatkan industri tidak berjalan seperti biasanya dan mengalami penurunan kunjungan restoran di Tangerang. Berdasarkan Tabel 1, kunjungan restoran di Tangerang pada bulan Oktober mengalami disrupsi penurunan menjadi 47% pada periode 6-11 Agustus 2020, penurunan sebesar 50% pada periode 9-13 September 2020, dan penurunan sebesar 51% pada periode 9-17 Oktober 2020. Didukung oleh Teguh Yudo Wicaksono sebagai *Head of Mandiri Institute*, menyatakan bahwa data tersebut menunjukkan bahwa meski sudah kembali memasuki PSBB transisi, dampak dari PSBB II masih terasa (Rahma, 2020). Adanya disrupsi ini, mendorong penyedia usaha atau restoran harus beradaptasi dalam meningkatkan dan memberikan inovasi - inovasi.

TABEL 1
Persentase (%) Kunjungan Restoran
Di Tangerang Bulan Oktober 2020

No.	Periode	Persentase (%) Kunjungan Ke Restoran
1.	6 - 11 Agustus 2020	47%
2.	9 - 13 September 2020	50%
3.	9 - 17 Oktober 2020	51%

Sumber: Bisnis.com, Persentase Kunjungan ke Restoran di Tangerang Bulan Oktober 2020 (2020).

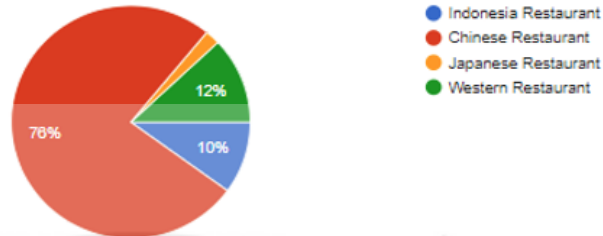
Restoran atau rumah makan pertama kali ditelusuri pada abad ke-16 di *France*, yang bermula dari kata *restaurer* atau *restore* yang artinya pembangkitan tenaga. Pada masa tersebut, restoran diartikan sebagai rumah makan yang berupa ruangan namun belum tersedianya fasilitas pelengkap

dan dapat dikatakan sebagai tempat para wisatawan untuk dapat menikmati hidangan makanan dan minuman. Dengan seiringnya perkembangan waktu membuat perubahan besar dalam dunia perjalanan dan kebiasaan makan diluar, sehingga restoran mengalami perkembangan pesat (Walker, 2014). Saat ini restoran dikenal tidak hanya sebatas tempat makan tetapi menjadi sebuah tren bagi penikmat kuliner dan biasanya sebuah restoran memiliki keistimewaan tersendiri sebagai daya tariknya baik melalui menu masakan, hiburan maupun fasilitas bagunannya. Dari sinilah kemudian restoran beradaptasi karena terjadi perubahan kondisi pasar. Jadi istilah restoran pada masa sekarang mengacu pada suatu tempat usaha yang menyajikan hidangan meliputi makanan atau minuman dan layanan kepada masyarakat terutama pelanggan yang menetapkan tarif tertentu untuk menikmatinya. Dan dapat dikatakan bahwa usaha restoran menjual produk dan layanan.

Restoran *Chinese Food* merupakan restoran yang khusus menyajikan makanan khas dengan sistem pelayanan makanannya sesuai dengan budaya Negara China. Umumnya restoran *Chinese Food* yang berada di Indonesia termasuk dalam kategori *ethnic restaurant*. Menurut Walker (2017, pp. 283–295), salah satu klasifikasi dalam restoran yaitu *ethnic restaurant*. *Ethnic restaurant* merupakan merupakan jenis restoran yang menawarkan hidangan melalui segi makanan dan minuman dengan pengalaman bersantap yang disesuaikan dengan dekorasi khusus pada interior atau ruangan. Umumnya berunsur etnik khusus atau dari daerah tertentu yang berasal dari berbagai negara seperti China, Jepang, India, Italia dan sebagainya, selain itu pelayanan yang digunakan juga berdasarkan

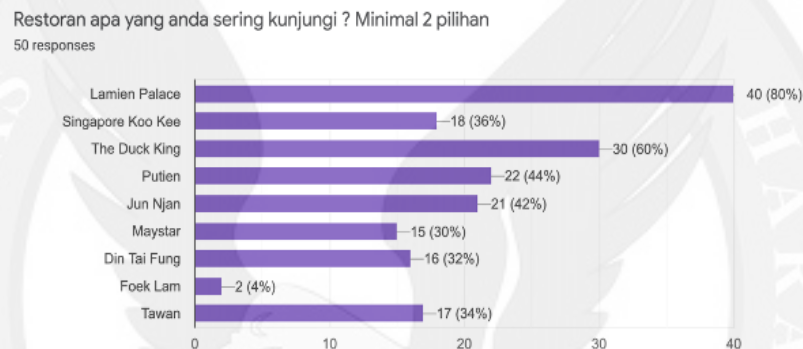
tatacara dari negara tempat asal makanan yang dihidangkan. Atmosfer yang dibangun oleh *ethnic restaurant* adalah kebersamaan, keharmonisan dan kehangatan. Restoran *Chinese Food* banyak diminati oleh orang Indonesia. Dapat dilihat pada Gambar 1 dari hasil observasi, tercatat jenis restoran yang paling diminati adalah *Chinese Restaurant*, dapat dilihat tercatat sebesar 76% atau 38 responden memilih *Chinese Restaurant*, 12% atau 6 responden memilih *Western Restaurant*, 10% atau 5 responden memilih *Indonesia Restaurant* dan sebesar 2% atau 1 responden memilih *Japanese Restaurant*. Terdapat beberapa restoran *Chinese Food* di Tangerang Selatan yaitu *Lamian Palace*, *Putien*, *Jun Njan*, *The Duck King*, *Singapore Koo Kee*, *Tawan*, *Din Tai Fung*, *Maystar*, dan *Foek Lam*. Selain itu pada Gambar 2, berdasarkan hasil observasi restoran yang sering dikunjungi adalah *Lamian Palace* ditunjukan sebesar 80% atau 40 orang memilih restoran tersebut, 60% atau 30 Orang memilih *The Duck King* , 44% atau 22 orang memilih *Putien*, 42% atau 21 orang memilih *Jun Njan*, 36% atau 18 orang memilih *Singapore Koo Kee*, 34% atau 17 orang memilih *Tawan*, 32% atau sebanyak 16 orang memilih *Din Tai Fung*, 30% atau sebanyak 15 orang memilih *Maystar* dan 4% atau sebanyak 2 orang memilih *Foek Lam*. Hal ini menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian pada lima restoran teratas yaitu *Lamian Palace*, *The Duck King*, *Putien*, *Jun Njan* dan *Singapore Koo Kee*.

GAMBAR 1
Jenis Restoran Yang Paling Diminati
 Jenis restaurant manakah yang sering anda kunjungi?
 50 responses



Sumber : Hasil Peneliti (2020)

GAMBAR 2
Restoran Yang Sering Dikunjungi



Sumber : Hasil Peneliti (2020)

Protokol CHSE dibuat oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) sebagai aturan secara tertulis mengenai kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan. Didukung Menurut Ari Juliano Gema sebagai Juru Bicara Satuan Tugas Penanganan Dampak *Covid-19* Kementerian Pariwisata, Protokol CHSE merupakan penerapan yang memastikan kebersihan, kesehatan, keamanan serta lingkungan hidup pada tempat-tempat wisata, hotel atau restoran bagi pekerja dan wisatawan (Galih & Kamil, 2020). Protokol CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability*) pada restoran ditujukan sebagai acuan dalam

melaksanakan sosialisasi, edukasi, simulasi, uji coba, pendampingan, pembinaan, pemantauan dan evaluasi dalam penerapan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan. Susanty Widjaya sebagai Ketua pengembangan Restoran Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), menyetujui adanya protokol CHSE sebagai bentuk partisipasi mengurangi kontak langsung dan penyebaran *Covid-19* (CNN Indonesia, 2020). Menurut Frans Teguh sebagai Staf Ahli Bidang Pembangunan Berkelanjutan dan Konservasi Kemenparekraf, mengatakan sekarang ini untuk mendapatkan perizinan dalam melakukan operasional restoran harus memenuhi empat indikator yaitu *Cleanliness, Health, Safety* dan *Environmental Sustainability* (Khairunnisa, 2020). Protokol CHSE menjadi acuan utama dalam operasional pada restoran. Setiap faktor memiliki pengaruh yang berdampak secara langsung terhadap restoran dalam masa pandemi yang masih berlangsung.

Faktor pertama yaitu *Cleanliness* atau kebersihan pada area restoran menurut Permenkes RI No.1096 tahun 2011 tentang Higiene Sanitasi Jasaboga, menyatakan bahwa menjaga kebersihan menjadi suatu upaya dalam mengendalikan faktor risiko terkontaminasi pada makanan, peralatan, bahan makanan, pelanggan dan pekerja maupun lingkungan restoran. Menurut Kemenparekraf (2020), Kebersihan adalah suatu keadaan yang berkenaan dengan ilmu kesehatan, bersih dari virus, debu, bau, sampah dan bebas penyakit. *Cleanliness* berhubungan pada higienitas dan sanitasi seperti, membersihkan ruangan dan barang yang ada pada publik di restoran. Terdapat Indikator pada kebersihan yaitu melaksanakan himbauan untuk

mencuci tangan pakai sabun, membersihkan barang milik pelanggan dengan cara yang aman menggunakan desinfektan sebelum memasuki area restoran, menjaga kebersihan toilet agar tetap higienis, bersih, kering dan tidak berbau setelah digunakan dan membuang sampah pada tempatnya (Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif, 2020). *Health* atau kesehatan menjadi faktor kedua terpenting dalam mengantisipasi risiko dan pemenuhan kualitas pada restoran. Menurut *World Health Organization* (2011), Kesehatan merupakan keadaan fisik, mental, kesejahteraan sosial serta bebas dari ketiadaan penyakit. Didukung menurut Permenkes RI No.75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, menjaga kesehatan menjadi upaya dalam mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan. Terdapat indikator pada kesehatan dalam partisipasi pelanggan yaitu melaksanakan pengukuran suhu tubuh kepada pelanggan untuk memastikan kondisi kesehatannya, menggunakan masker, melaksanakan himbauan untuk tetap menjaga jarak aman minimal satu meter, melaksanakan himbauan untuk melakukan reservasi melalui media sosial atau telepon, dan melaksanakan himbauan untuk memberi salam dengan mengatupkan kedua telapak tangan di dada sebagai pengganti berjabat tangan (Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif, 2020). *Safety* atau keamanan menjadi faktor ketiga yang menjadi sarana dalam menjaga standar kualitas pengalaman bagi penyedia makanan dan minuman. Menurut *World Health Organization* (2011), keamanan merupakan keadaan bebas dari bahaya seminimal mungkin. Terdapat indikator pada keamanan dalam partisipasi pelanggan yaitu mendapatkan informasi tentang jalur

evakuasi dengan mudah dan mendapatkan informasi tentang lokasi titik kumpul dengan mudah (Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif, 2020). Selanjutnya faktor keempat yaitu *Environmental Sustainability* atau kelestarian lingkungan. Menurut Monash (2016), Kelestarian lingkungan merupakan kemampuan dan kapasitas lingkungan yang memungkinkan semua makhluk hidup untuk hidup dengan baik, memelihara keanekaragaman dan sejahtera sekarang dan di masa depan. Kelestarian lingkungan menjadi penting dikarenakan hal yang dilihat oleh pengunjung dari sebuah restoran adalah kebersihan, jika restoran terlihat kotor dan tidak terawat pelanggan akan merasa kurang nyaman dan kepercayaan pun akan berkurang, maka masyarakat terutama pelanggan dan pelaku usaha restoran harus memperhatikan kelestarian lingkungan hidup salah satunya dengan melakukan upaya hemat air dan energi. Terdapat indikator pada kelestarian dalam partisipasi pelanggan yaitu mendapatkan informasi untuk mendukung upaya hemat air dan mendapatkan informasi dalam mendukung upaya hemat energi(Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif, 2020).

Kepuasan dan kualitas dari sebuah restoran menggunakan tolak ukur dari sisi pelanggan. Menurut Lovelock dan Wirtz (2007, p. 58), pelanggan mendapat rasa puas setelah melakukan observasi terhadap produk dan layanan dengan standar yang ditentukan. Kebersihan, Kesehatan, Keamanan, dan Kelestarian Lingkungan memiliki dampak pada kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa terpuaskan dengan produk dan jasa yang dihadapkan akan meningkatkan kepuasan dari pelanggan.

Kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction* menjadi faktor penting sebagai salah satu yang mampu berdampak terhadap sikap pelanggan yang akan mempengaruhi perilaku pembelian pelanggan secara berulang (Oliver R.L., 1980). Menurut Kotler dan Keller (2007 di dalam artikel Sunarti & Apriyani, 2017, p. 177), Kepuasan mencerminkan perasaan senang atau kecewa pada seseorang yang muncul setelah membandingkan ekspektasi yang dimiliki dengan hasil yang didapatkan dari produk dan jasa. Penyedia jasa akan dinyatakan berhasil dapat dilihat dari pelanggan, jika penyedia jasa berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah banyak dapat dinilai penyedia jasa memberikan kepuasan bagi pelanggan. Menurut Tjiptono (2012 didalam artikel Sunarti & Apriyani, 2017, p. 3001), Kepuasan pelanggan merupakan keadaan yang ditujukan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginan terpenuhi secara baik. Kepuasan pelanggan terhadap penyedia jasa atau restoran dapat mencerminkan kesan dimana harapan pelanggan terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Jadi dapat dikatakan, jika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin sebuah hubungan yang kuat antara penyedia usaha atau restoran dengan pelanggannya. Kepuasan pelanggan menjalankan peran penting dalam membangun serta mempertahankan sebuah hubungan melalui komitmen yang diberikan oleh penyedia jasa. Menurut Irawan (2007), terdapat empat indikator dalam variabel kepuasan pelanggan yaitu perasaan puas, selalu membeli produk, merekomendasi kepada orang lain, terpenuhiya harapan.

Dengan demikian, penyedia jasa atau restoran harus dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman yang diberikan. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dapat melalui kualitas pengalaman yang diberikan oleh restoran. Restoran perlu mencari cara untuk beradaptasi mempertahankan dan meningkatkan kualitas pengalaman yang diberikan oleh restoran melalui faktor kebersihan, kesehatan, keamanan dan kelestarian lingkungan. Diduga faktor *kebersihan, kesehatan, keamanan, dan kelestarian lingkungan* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Menjaga faktor kebersihan, kesehatan, keamanan dan kelestarian lingkungan pada area restoran dapat mencerminkan kesan positif dan kualitas yang diberikan oleh sebuah restoran yang dapat menggambarkan bahwa restoran tersebut menjaga area lingkungan dengan baik kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa puas saat berkunjung.

Berdasarkan data-data diatas, adanya faktor kebersihan, kesehatan, keamanan, dan kelestarian lingkungan karena adanya kecenderungan masyarakat saat ini memilih restoran yang bersih, aman, sehat dan bebas penyebaran *Covid-19* dengan itu restoran untuk mencapai kualitas yang diinginkan pelanggan menggunakan keempat faktor tersebut dalam memenuhi syarat. Keempat faktor ini dijadikan upaya dalam meningkatkan kualitas pengalaman pada restoran yang memberikan dampak pada kepuasan pelanggan. Hal ini menuntut setiap restoran untuk menjamin pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Untuk itu peneliti akan melakukan riset untuk menentukan “Analisis Kebersihan, Kesehatan,

Keamanan, dan Kelestarian lingkungan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Lima Restoran *Chinese Food* Tangerang Selatan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka penelitian dibatasi dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kebersihan mempengaruhi kepuasan pelanggan restoran *Chinese Food* di Tangerang Selatan?
2. Apakah kesehatan mempengaruhi kepuasan pelanggan restoran *Chinese Food* di Tangerang Selatan?
3. Apakah keamanan mempengaruhi kepuasan pelanggan restoran *Chinese Food* di Tangerang Selatan?
4. Apakah kelestarian lingkungan mempengaruhi kepuasan pelanggan restoran *Chinese Food* di Tangerang Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dicapai dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor kebersihan, pada kepuasan pelanggan restoran *Chinese Food* di Tangerang Selatan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor kesehatan pada kepuasan pelanggan restoran *Chinese Food* di Tangerang Selatan.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor keamanan pada kepuasan pelanggan restoran *Chinese Food* di Tangerang Selatan.

4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor kelestarian lingkungan pada kepuasan pelanggan restoran *Chinese Food* di Tangerang Selatan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan manfaat penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Terdapat manfaat mengenai penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Memberikan wawasan serta inovasi baru mengenai Kebersihan, Kesehatan, Keamanan dan Kelestarian Lingkungan.
- b. Sebagai pedoman dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penerapan Kebersihan, Kesehatan, Keamanan dan Kelestarian Lingkungan pada restoran.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

- a. Bagi akademis
Menjadikan pengetahuan baru pentingnya kepuasan pelanggan pada restoran.
- b. Bagi Peneliti

Dapat menjadi referensi baru pada penelitian-penelitian berikutnya yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan pada restoran.

c. Bagi perusahaan/ pengusaha

Dapat menambah wawasan baru tentang meningkatkan kembali rasa kepuasan pelanggan.

d. Bagi pemerintah

Diharapkan dapat memberikan masukan sebagai bahan pertimbangan tentang kepuasan pelanggan dalam restoran selama pandemi.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini, disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah tentang faktor kebersihan, kesehatan, keamanan dan kelestarian lingkungan terhadap kepuasan pelanggan, menjelaskan permasalahan, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, hasil penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang paparan teoritis yang berkaitan dengan penelitian, hasil penelitian sebelumnya, perumusan hipotesis dan kerangka konseptual.

BAB III METODE PENELITIAN

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

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil yang terdiri dari masalah yang ada yang sudah dikemukakan dan pembahasan dari analisis tersebut.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi hasil dari simpulan dan saran.

