

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada awal tahun 2020 telah terjadi wabah virus jenis baru yang menyerang negara Tiongkok tepatnya di ibu kota Wuhan provinsi Hubei. Virus ini lalu dengan cepat menyebar hampir ke seluruh belahan dunia sehingga berhasil mengganggu aktivitas manusia hingga melumpuhkan hampir seluruh perekonomian dunia. Wabah virus ini resmi diberi nama oleh *World Health Organization (WHO)* sebagai *Coronavirus Disease 2019* atau lebih dikenal sebagai COVID-19, penyakit ini disebabkan oleh *coronavirus* jenis baru. Virus ini masih dari garis keturunan virus *Middle East Respiratory Syndrome (MERS)* dan *Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS)*, COVID-19 ini menginfeksi sistem pernapasan dari gangguan ringan, infeksi paru-paru yang berat seperti *pneumonia*, hingga kematian. Penyebaran virus ini melalui kontak fisik dan menyerang dari manusia ke manusia, virus ini memiliki gejala demam dengan suhu tubuh diatas 38 derajat Celcius, batuk kering, dan sesak nafas. Gejala lain yang berat berupa diare, sakit kepala, hilangnya kemampuan mengecap rasa dan bau, serta ruam pada kulit. Hingga bulan September 2020, jumlah kasus terinfeksi COVID-19 tercatat sebanyak 31,035,726 kasus secara internasional.

Penyebaran COVID-19 berlangsung begitu cepat dan melumpuhkan aktivitas perekonomian hampir di seluruh dunia. Menurut artikel *Organization for Economic Co-operation and Development OECD (2020)*, pandemi COVID-19

merupakan hal yang pertama kali mempengaruhi kehidupan masyarakat dan memicu krisis ekonomi global. Peristiwa ini memiliki dampak yang sangat nyata dalam berbagai macam sektor termasuk industri pariwisata, yang memiliki peran penting bagi banyak orang, tempat, dan pebisnis. Dampak utama dirasakan di berbagai negara, kota maupun daerah dimana pariwisata merupakan sektor utama ekonomi mereka. Pariwisata dapat memberikan penghasilan devisa, mendorong pembangunan daerah, dan secara langsung dapat mendukung pekerja dan pebisnis serta dapat membantu banyak masyarakat lokal.

Pada saat ini industri pariwisata yang terkena dampak langsung dalam krisis adalah seperti penerbangan internasional yang terhenti sejak bulan Maret, penutupan situs dan atraksi pariwisata, pembatalan atau penundaan festival & acara besar, dan pembatasan pertemuan publik (*indoor* atau *outdoor*) di banyak negara. Pandemi COVID-19 ini juga kemungkinan akan berdampak pada perilaku turis, dengan dimulainya kembali pemulihan pariwisata domestik dan internasional. Dalam artikel *OECD* yang sudah direvisi menunjukkan telah terjadi penurunan 60% pada pariwisata internasional di tahun 2020, dan akan mengalami kenaikan 80% jika pemulihan ditunda hingga bulan Desember 2020. Perkiraan *The World Tourism Organization (UNWTO)* terbaru menunjukkan penurunan 22% pada kedatangan wisatawan internasional dalam tiga bulan pertama pada tahun 2020, *World Travel and Tourism Council (WTTC)*, memperkirakan pada bulan April 2020 bahwa 100,8 juta pekerjaan berdampak secara global.

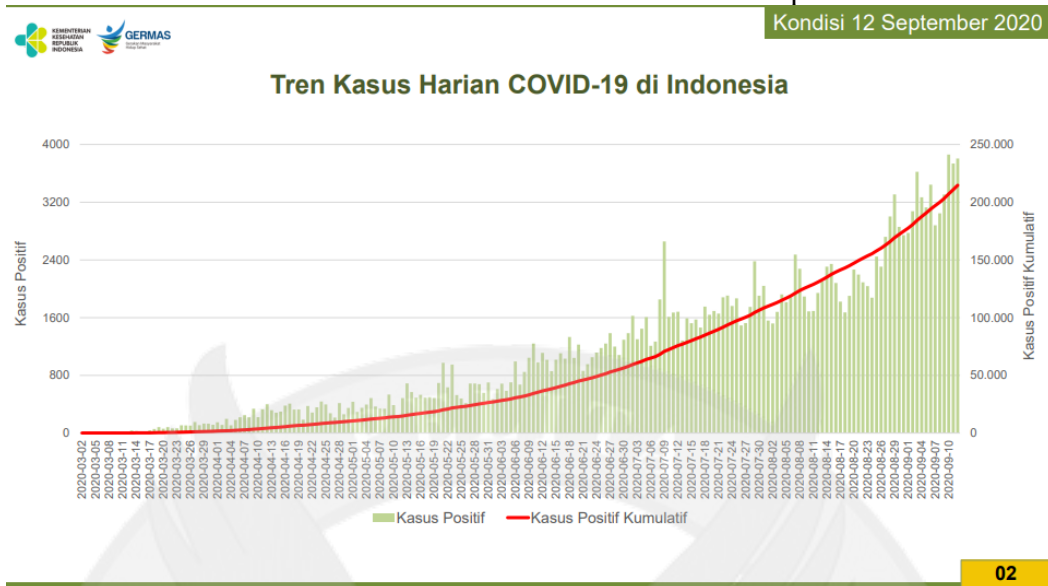
Jika industri pariwisata menjalankan pemulihan akibat pandemi COVID-19 ini dapat memakan waktu dua tahun atau lebih, *International Air Travel Association (IATA)* memprediksi bahwa maskapai penerbangan tidak mungkin bangkit kembali

ke tingkat lalu lintas pra-krisis sebelum awal 2021, sementara perusahaan data perhotelan memperkirakan bahwa kembali ke tingkat pra-krisis tidak akan terjadi sebelum 2022.

Begitu pun dengan salah satu lapangan usaha dalam sektor penyedia makanan dan minuman yang terkena dampak paling besar di hampir semua wilayah termasuk Amerika, Eropa, Asia-Pasifik, dan seluruh dunia. Asia-Pasifik dan Eropa merupakan wilayah yang paling terdampak COVID-19 di seluruh dunia, maka dari itu pemerintah masing-masing negara memberikan aturan baru untuk menutup restoran dan *bar* sementara untuk memperlambat penyebaran COVID-19. Hal ini juga mengikuti himbauan yang dikeluarkan oleh pihak *WHO* untuk menerapkan *social distancing* atau pembatasan jarak di seluruh negara dan begitu pula dengan negara Indonesia yang menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di beberapa daerah di Indonesia dan pemberlakuan untuk tetap tinggal di dalam rumah.

GAMBAR 1

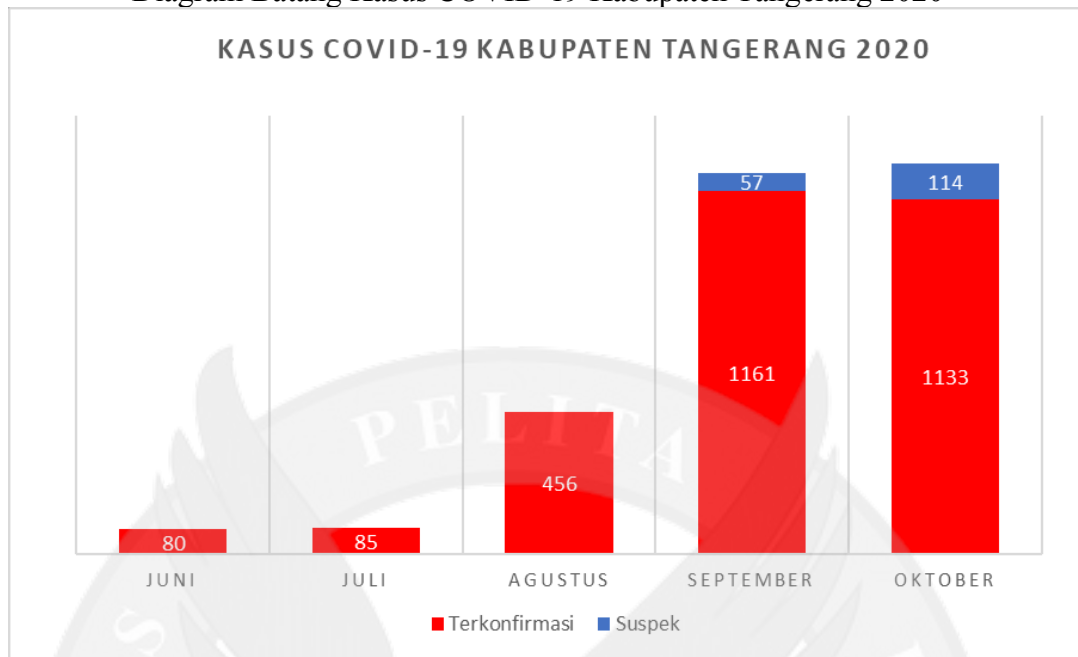
Tren Kasus Harian COVID-19 di Indonesia September 2020



Sumber: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2020)

Seperi pada Gambar 1 mengenai data statistik jumlah orang positif terjangkit COVID-19 terus bertambah setiap harinya. Ini menunjukkan bahwa COVID-19 merupakan suatu masalah serius bagi seluruh negara termasuk Indonesia, maka dari itu diberlakukannya peraturan PSBB, *Work From Home (WFH)*, dan *social distancing* demi melandaikan kurva statistik orang yang terjangkit COVID-19. Peraturan ini memberikan dampak baik yaitu untuk mengurangi atau memutus mata rantai COVID-19 bagi masyarakat, sedangkan dampak negatifnya adalah banyak sektor atau industri yang harus mengalami penurunan yang drastis dikarenakan pandemi COVID-19 ini, dengan hal ini perekonomian di seluruh dunia mengalami resesi.

GAMBAR 2
Diagram Batang Kasus COVID-19 Kabupaten Tangerang 2020



Sumber: Pusat Informasi & Koordinasi COVID-19 Pemerintah Kabupaten Tangerang (2020)

Provinsi Banten adalah salah satu provinsi di Indonesia yang terdampak oleh pandemi COVID-19. Gambar di atas merupakan data COVID-19 di kabupaten Tangerang pada 29 kecamatan, salah satunya adalah Kecamatan Kelapa Dua. Pada bulan September Kecamatan Kelapa Dua mencatat sebanyak 75 kasus baru yang dikonfirmasi oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang. Sehingga, Kecamatan Kelapa Dua tercatat sebagai kecamatan dengan kasus COVID-19 tertinggi di Kabupaten Tangerang.

GAMBAR 3
Laju Pertumbuhan PDB Triwulani Tahun 2017-2020



Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) (2020)

Berdasarkan hasil laju pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) yang dilaporkan oleh BPS dari tahun 2017 hingga 2020, telah terjadi penurunan yang sangat drastis hingga ke angka 2,97% ini berarti ekonomi Indonesia telah mencapai sampai titik terendahnya dalam beberapa tahun terakhir. Setiap industri dalam perekonomian terdampak oleh pandemi COVID-19, salah satunya adalah sektor penyedia makanan dan minuman.

GAMBAR 4
Penurunan Mobilitas Bulanan Sektor Toko Retail & Rekreasi



Sumber: Google COVID-19 Community Mobility Reports (2020)

Data ini menunjukkan perubahan mobilitas pada tempat seperti restoran, kafe, pusat perbelanjaan, taman hiburan, museum, perpustakaan, dan bioskop yang berada di Banten. Dapat dilihat pada Gambar 4 awal bulan Februari laju mobilitas masyarakat Banten masih terus meningkat karena belum adanya kasus terkonfirmasi COVID-19 di Indonesia, hingga pada awal bulan Maret pemerintah Indonesia resmi memberitakan kasus COVID-19 pertama di Indonesia. Lalu pada bulan April pemerintah akhirnya memberlakukan PSBB total untuk menekan kasus COVID-19 yang terus meningkat, begitu pun dengan pemerintah daerah Banten yang memberlakukan PSBB total. Hal ini pun berdampak pada banyaknya pertokoan, restoran, kafe, maupun tempat rekreasi yang tutup. Dampak lain dari adanya PSBB di Banten adalah gerak mobilitas masyarakat turun sampai pada -60%, hingga pada akhir bulan Oktober belum terjadi kenaikan signifikan terhadap

mobilitas masyarakat di Banten, karena masyarakat diminta untuk tetap melakukan *social distancing* dan untuk tetap tinggal di rumah.

Berdasarkan dari struktur dan pertumbuhan PDB menurut lapangan kerja secara nasional dari Badan Pusat Statistik (BPS), seluruh sektor perekonomian di Indonesia benar-benar terdampak oleh pandemi COVID-19. Begitupun dengan sektor penyedia makan & minum yang juga mengalami penurunan sebanyak 2,83% untuk tahun ini. Semasa PSBB total sektor penyedia makan dan minum tidak dapat beroperasi secara normal dan banyak restoran maupun gerai makanan dan minuman yang harus tutup karena PSBB. Maka dari itu sektor penyedia makan dan minum harus merubah kembali sistem penjualan dan operasional jika ingin bertahan di situasi pandemi COVID-19 yang diprediksi baru berakhir di tahun 2021. Contoh bisnis restoran dan penyedia makan dan minum yang merubah sistem penjualan mereka adalah beberapa restoran yang harus tutup menyediakan *frozen food* yang dapat dihangatkan kembali di rumah, ataupun menyediakan jasa *home service shabu* dan *BBQ at home*, cara ini dilakukan untuk mencapai kepuasan pelanggan dan agar tetap bertahan di situasi pandemi COVID-19 ini. Hal lain yang dilakukan usaha di bidang makan dan minum adalah dengan menjual makanan & minuman sehat untuk menambah imunitas tubuh, lalu menjual minuman dengan ukuran besar agar bisa dinikmati konsumen selama sehari-hari tanpa harus bepergian keluar rumah contohnya adalah gerai kopi Janji Jiwa yang menjual menu kopinya dalam bentuk botol literan.

Setelah beberapa bulan Indonesia menjalankan PSBB total, 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 pada masa normal baru menerapkan protokol kesehatan berupa pelanggan wajib menggunakan masker ketika akan memasuki restoran, pengukuran suhu pelanggan terlebih dahulu 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 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.

Menurut wawancara yang dilakukan oleh Kantar pada bulan Juni dengan 4.159 responden di Indonesia terhadap perilaku manusia selama pandemi, menunjukkan bahwa orang Indonesia masih sangat khawatir untuk keluar rumah atau makan di luar dan lebih memilih untuk memasak makanan di rumah. Padahal menurut data BPS pada tahun 2018 sebanyak 34% orang Indonesia menghabiskan penghasilannya untuk membeli makanan dibandingkan memasak di rumah. Ini menunjukkan bahwa perilaku orang Indonesia selaku konsumen makanan pun berubah dan selama pandemi berlangsung orang Indonesia lebih memilih mengkonsumsi makanan yang penuh nutrisi dan yang dapat meningkatkan daya imunitas tubuh.

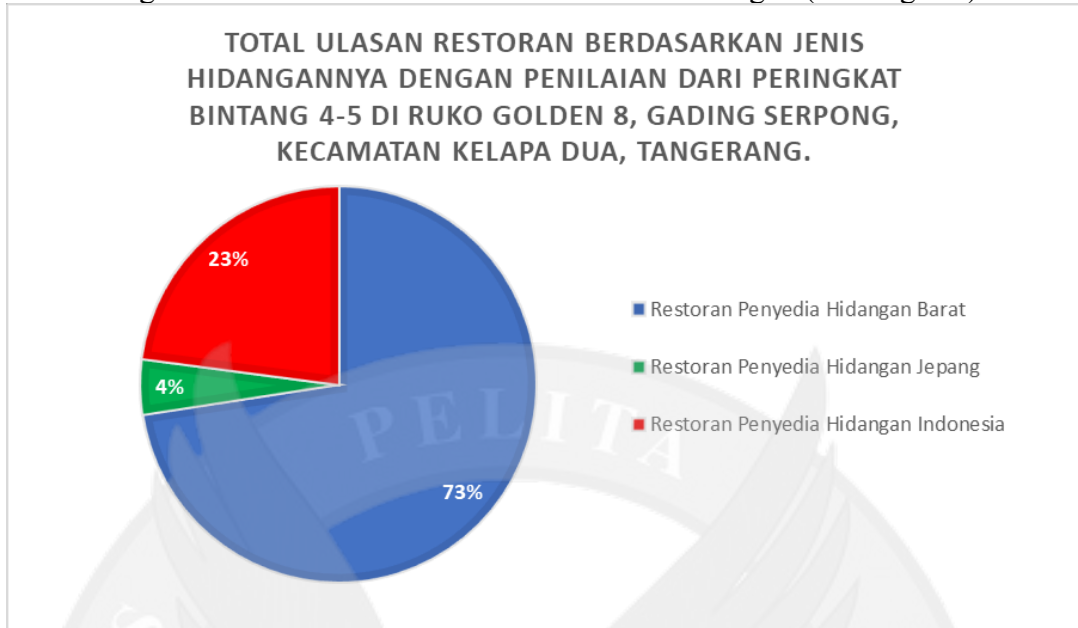
Peneliti melihat bahwa pandemi COVID-19 ini mempengaruhi perekonomian di seluruh dunia termasuk Indonesia, lalu peneliti pun ingin secara khusus meneliti dampak dari COVID-19 kepada sektor penyedia makanan &

minuman di daerah Gading Serpong, terutama pada restoran yang menyediakan hidangan Barat yang berada di Ruko Golden 8, Gading Serpong, Kecamatan Kelapa Dua, Tangerang dalam menghadapi pandemi COVID-19.

Pemilihan kompleks pertokoan Ruko Golden 8, Gading Serpong, Kecamatan Kelapa Dua, Tangerang sebagai penelitian adalah karena peneliti melihat bahwa Ruko Golden 8 adalah sebuah kawasan yang terdapat banyak usaha makanan dan juga minuman. Ruko Golden 8 sendiri adalah salah satu kompleks pertokoan paling berkembang yang dimiliki oleh PT. Summarecon Agung Tbk pada kota mandiri Gading Serpong. Dikutip dari salah satu situs yang bergerak di bidang properti yaitu *Rumah.com*, kompleks pertokoan Ruko Golden 8 memiliki lokasi yang strategis menghadap ke jalan raya, selain daripada itu kompleks pertokoan Ruko Golden 8 berada di posisi yang ramai dikunjungi orang yaitu karena berada persis di depan Sekolah Terpadu Pahlawan dan Vihara Ekayana. Ruko Golden 8 sendiri berada di daerah Gading Serpong yang dimana kawasan tersebut memiliki pertumbuhan ekonomi yang sangat pesat, karena gencarnya pemerintah maupun pihak swasta dalam pembangunan pada daerah Gading Serpong, Kecamatan Kelapa Dua, Tangerang.

GAMBAR 5

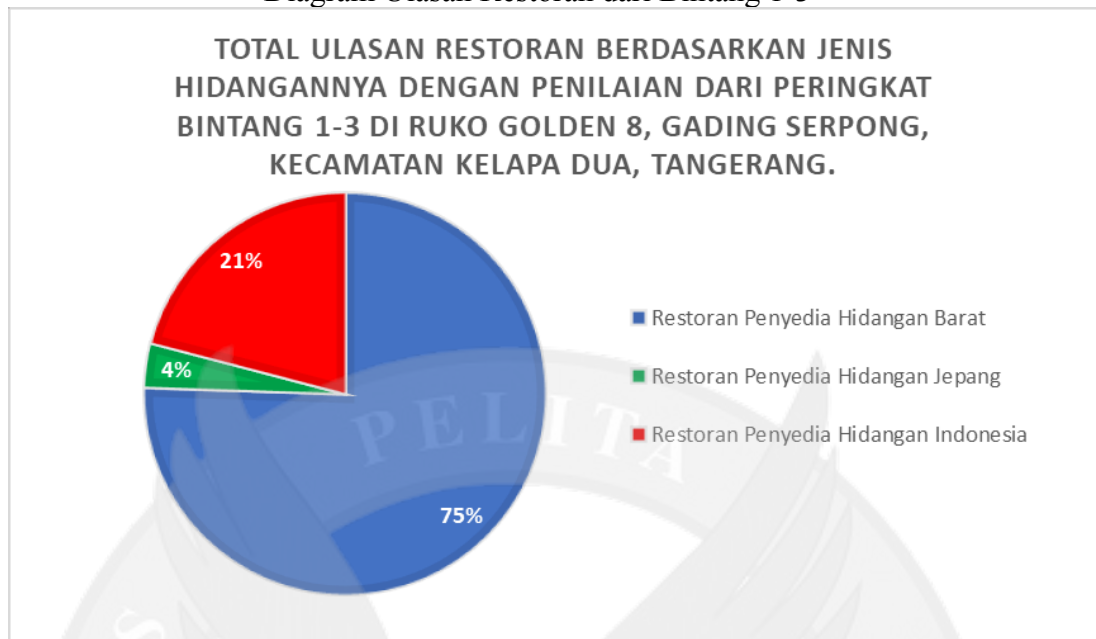
Diagram Ulasan Restoran Berdasarkan Jenis Hidangan (Bintang 4-5)



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

Hasil data diagram di dapatkan 10.233 ulasan dari 17 restoran dengan tiga jenis hidangan, yaitu Barat, Jepang, dan Indonesia. Dari 17 restoran tersebut maka dibagi kepada setiap jenis hidangannya yaitu terdapat enam restoran penyedia hidangan Barat, empat restoran penyedia hidangan Jepang, dan tujuh restoran penyedia hidangan Indonesia yang berada di Ruko Golden 8, Gading Serpong, Kecamatan Kelapa Dua, Tangerang. Peringkat penilaian dilihat dari ulasan dengan bintang empat sampai lima, data diperoleh dari tiga situs ulasan ternama yaitu *Google Reviews*, *Zomato*, dan *Pergikuliner.com*. Restoran penyedia hidangan Barat mendapatkan 7.428 ulasan, restoran penyedia hidangan Indonesia mendapatkan 2.344 ulasan, dan restoran penyedia hidangan Jepang mendapatkan sebanyak 461 ulasan pada peringkat bintang empat sampai lima.

GAMBAR 6
Diagram Ulasan Restoran dari Bintang 1-3



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

Hasil data diagram di atas diperoleh dari 874 ulasan dengan peringkat penilaian dari bintang satu sampai tiga. Pada restoran penyedia hidangan Barat memperoleh 660 ulasan, lalu restoran penyedia hidangan Jepang mendapat 31 ulasan, dan restoran penyedia hidangan Indonesia dengan 183 ulasan pada peringkat bintang satu sampai tiga.

Peneliti melakukan perbandingan ulasan dari ketiga restoran penyedia hidangan yang berbeda tersebut. Hasil yang diperoleh dari restoran penyedia hidangan Barat adalah memiliki keunggulan dari segi kualitas makanan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan, kualitas rasa dan porsi makanan yang terjaga, lalu pelayanan yang informatif serta ramah, kebersihan restoran yang baik, dan suasana tempat yang nyaman untuk bersantai sembari menikmati hidangan. Sedangkan kekurangannya adalah dari harga hidangan yang cukup mahal. Lalu pada restoran penyedia hidangan Jepang memiliki keunggulan pada kualitas harga yang ekonomis

dan suasana tempat yang cukup nyaman, sedangkan kekurangannya adalah pelayanan yang kurang baik lalu kualitas makanan yang kurang bersih dan porsi yang cenderung sering berubah. Restoran penyedia hidangan Indonesia memiliki keunggulan pada harga hidangan yang ekonomis, variasi menu makanan yang banyak, sesuai selera, dan tempat yang nyaman. Namun memiliki kekurangan pada kontrol kualitas hidangan sehingga cenderung berubah-ubah dan tidak konsisten dari segi rasa maupun porsi hidangan, lalu pelayanan yang cenderung kurang informatif dan lambat.

Peneliti melihat bahwa restoran penyedia hidangan Barat adalah yang paling banyak mendapatkan ulasan dari pelanggan, mempertimbangkan dari hasil ulasan pelanggan restoran penyedia hidangan Barat di Ruko Golden 8, Gading Serpong, Kecamatan Kelapa Dua, Tangerang yang cukup populer dikalangan pelanggan dibandingkan dengan dua jenis restoran penyedia hidangan lain. Lalu daripada itu restoran penyedia hidangan Barat memiliki sesuatu yang istimewa di mata pelanggan, dari hasil ulasan dapat disimpulkan bahwa restoran penyedia hidangan Barat sangat menjaga kualitas hidangannya, lalu mengutamakan kenyamanan tamu dengan memberi pelayanan yang ramah dan informatif, selain itu juga suasana yang nyaman menjadi salah satu faktor pelanggan ingin kembali ke restoran penyedia hidangan Barat, walaupun dengan harga hidangan yang cukup mahal namun hal ini dapat tertutupi dengan pengalaman pelanggan yang menikmati hidangan tersebut dari segi kualitas hidangan, pelayanan, hingga suasana restoran.

Melansir dari hasil survei yang dibuat oleh *MasterCard* berjudul *Consumer Purchasing Priorities* pada tahun 2016, bahwa 80% masyarakat Indonesia gemar

menyantap hidangan cepat saji dan 22% diantaranya adalah gemar menyantap hidangan di restoran atau kafe. Lalu daripada itu peneliti melihat bahwa restoran penyedia hidangan Barat adalah restoran yang cukup berkembang di wilayah Gading Serpong dan diminati oleh masyarakat. Maka dari itu peneliti memilih restoran penyedia hidangan Barat untuk diteliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik studi kasus, karena melihat dari besarnya peminat hidangan Barat di Ruko Golden 8, Gading Serpong, Kecamatan Kelapa Dua, Tangerang lalu dari data ulasan yang juga menunjukkan hasil bahwa hidangan Barat memiliki keistimewaan bagi pelanggan baik dari segi hidangan, pelayanan, dan suasana restoran.

B. Perumusan dan Batasan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah tersebut, maka perumusan masalah tersebut adalah:

1. Apakah pengaruh pandemi COVID-19 terhadap restoran yang menyediakan hidangan Barat di Ruko Golden 8 Gading Serpong, Kecamatan Kelapa Dua, Tangerang?
2. Bagaimanakah penyesuaian yang harus dilakukan oleh restoran dalam memasuki era adaptasi normal baru?
3. Kendala-kendala apa yang dihadapi oleh para pengelola restoran dalam menghadapi era normal baru?
4. Apa upaya yang dapat dilakukan restoran untuk dapat bertahan dikala pandemi COVID-19 ini?

Adapun pembatasan masalah dalam penulisan tugas akhir ini untuk melihat dampak, upaya, serta kendala sektor usaha makanan. Khususnya dalam tata cara hidangan di area *dining room*.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibahas di atas, maka tujuan dari penulisan karya tulis ini untuk mengungkapkan tentang:

1. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh pandemi COVID-19 terhadap restoran yang menyediakan hidangan Barat di Ruko Golden 8 Gading Serpong, Kecamatan Kelapa Dua, Tangerang.
2. Mengetahui penyesuaian yang dilakukan restoran yang menyediakan hidangan Barat di Ruko Golden 8 Gading Serpong, Kecamatan Kelapa Dua, Tangerang dalam memasuki era normal baru.
3. Mengetahui kendala-kendala yang dirasakan restoran yang menyediakan hidangan Barat di Ruko Golden 8 Gading Serpong, Kecamatan Kelapa Dua, Tangerang dalam menghadapi era normal baru.
4. Mengetahui upaya yang dilakukan sebuah restoran yang menyediakan hidangan Barat di Ruko Golden 8 Gading Serpong, Kecamatan Kelapa Dua, Tangerang agar dapat bertahan melewati masa pandemi COVID-19.

D. Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang akan dijalankan dapat bermanfaat bagi akademis, praktisi, perusahaan sampai dengan pemerintah, ada beberapa manfaat penelitian:

1. Berkontribusi terhadap pengetahuan mengenai adaptasi normal baru dalam menjalankan usaha makanan dan minuman yang dilakukan oleh restoran yang menyediakan hidangan Barat selama pandemi COVID-19. Hasil dari penelitian ini akan didiseminasikan melalui seminar.
2. Mendiseminasikan hasil penelitian dengan menyusun artikel untuk kemudian dipublikasikan melalui Jurnal Kepariwisata Indonesia (JKI) pada Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bagian sesuai dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, terdapat penjelasan mengenai latar belakang masalah, perumusan dan batasan masalah, tujuan dari penelitian, hasil penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi gambaran restoran yang menyediakan hidangan Barat di Ruko Golden 8 Gading Serpong, Kecamatan Kelapa Dua, Tangerang.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan rancangan penelitian, metode pengambilan data, waktu dan tempat penelitian, dan prosedur analisis data.

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bagian ini membahas tentang analisis dari hasil pengolahan data dan membahas tentang sikap yang harus diambil oleh seorang *manager* dalam menjalankan bisnis *food and beverages* dikala pandemi COVID-19.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan menjelaskan hasil penelitian dengan permasalahan yang akan dibahas dan memberikan saran untuk perbaikan dan penelitian selanjutnya.

