

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bisnis keluarga merupakan suatu bisnis yang dapat membantu keberlangsungan hidup generasi kedua, hanya saja hal itu tidak pasti. Menurut PwC (2019) 41% generasi penerus bisnis keluarga ingin mendapatkan posisi sebagai direktur, kemudian 70% sudah sangat terlibat dalam bisnis keluarganya, dan 48% sudah mempunyai operasi internal untuk dijalankan. Dalam penelitian ini akan lebih spesifik dalam industri makanan dan minuman, dimana lebih tepatnya rumah makan. Perlu diketahui bahwa sebagian besar penyedia makanan dan minuman ini 70,35% berada di mall/perkantoran/pertokoan. Kemudian di lokasi obyek wisata hanya 7,01% dan di lokasi lainnya seperti di jalan tertentu atau perumahan hanya 22,64% (BPS, 2020). Di Magelang pun terdapat informasi mengenai jumlah banyaknya usaha rumah makan yang buka hingga tahun 2019, dimana dari tahun 2012-2016 jumlah rumah makan mengalami kenaikan dan stabilitas, tetapi pada tahun 2017-2019 mengalami penurunan (BPS, 2019).

Rumah makan Laras Hati adalah bisnis yang termasuk dalam industri *Food and Beverage* (F&B). Rumah makan Laras Hati ini terletak di Jawa Tengah tepatnya di Kota Magelang. Di Kota Magelang itu sendiri terdapat 25 rumah makan di tahun 2012, lalu menjadi 36 rumah makan di tahun 2013, di tahun 2014-2016 mengalami kenaikan dan stabilitas yaitu di Kota Magelang memiliki 91 rumah makan, dan di tahun 2017 mengalami penurunan menjadi 54 rumah makan.

Kemudian di tahun 2018 naik menjadi 57 rumah makan dan di tahun 2019 turun menjadi 54 rumah makan (BPS, 2019).

COVID-19 di Kota Magelang pun memiliki 6.602 kasus hingga hari ini, yang dimana Kota Magelang itu sendiri tergolong bukan kota besar, tetapi memiliki kasus yang cukup tinggi (Magelang Kota, 2021). Hal itu pun membuat usaha-usaha di Kota Magelang menjadi turun dan banyak pelaku usaha rumah makan yang terkena dampaknya (Kompas, 2021). Kemerosotan atau menurunnya pendapatan tidak hanya berdampak di kota Magelang saja melainkan di seluruh kota dan Negara. Banyak rumah makan di Jakarta pun yang terpaksa harus menutup bisnisnya dikarenakan pendapatan yang didapat tidak mencukupi (Elmira, 2020). Selain itu ada juga yang merasakan bahwa pendapatan memang turun 50% dari penjualan biasanya, karena di masa pandemik memang orang lebih nyaman untuk masak di rumah dan enggan untuk keluar rumah, dan orang lebih memilih untuk menggunakan layanan pesan antar. Sehingga restaurant memiliki pendapatan justru lebih banyak berasal dari layanan pesan antar tersebut (Lokadata, 2020). Tetapi melalui *delivery* online juga merupakan tantangan tersendiri bagi pengusaha yang memang tidak pernah melakukan *delivery* online dan hanya mengandalkan *dine-in* saja, dimana pengusaha tersebut harus bisa beradaptasi dengan keadaan itu (Kurniawan, 2021).

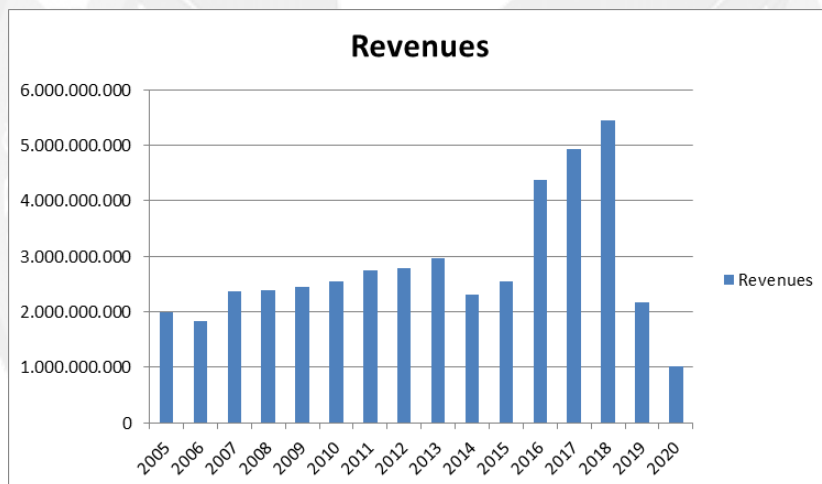
Hal di atas juga didukung oleh Direktur Jenderal Industri Agro Kemenperin Abdul Rochim yang mengatakan dimana pada saat ini pola konsumsi masyarakat sudah berubah karena COVID-19 ini, dimana yang tadinya orang makan di restaurant sekarang memutuskan untuk makan dirumah. Maka

perubahan ini dapat ditangani dengan lebih aktif dalam pengembangan inovasi, dan terkait dengan itu Kemenperin telah memperkenalkan konsep industri 4.0 dalam pemasaran secara online (Kemenperin, 2021). Maka dengan adanya hal seperti itu berdasarkan rekomendasi dari (Neise *et al.*, 2021), dimana ia merekomendasikan untuk future research dapat melihat pemulihan dan adaptasi industri, dimana melihat usaha yang selamat dari krisis yang khususnya pada saat COVID-19 ini. Selain itu peneliti ingin mengetahui faktor yang mempengaruhi niat makan pelanggan yang dimana hal itu direkomendasikan oleh (Wei *et al.*, 2021) untuk di teliti.

1.2. Masalah Penelitian

Rumah makan Laras Hati sudah berdiri sejak tahun 1986, yang didirikan pertama kali oleh Liong Kwen Toe, dan sekarang sudah masuk ke generasi ke dua dikelola oleh Ibu Liana Sulistiawati. Rumah makan Laras Hati berganti generasi pada tahun 1999 hingga sekarang ini dikelola oleh generasi yang kedua. Rumah makan Laras Hati sudah berdiri selama 35 tahun dan hingga sekarang tidak mempunyai cabang. Rumah makan laras hati sudah berpindah tempat sebanyak 3 kali. Dimana yang pertama terletak di jalan A. Yani, kemudian yang kedua terletak di Jalan Daha, dan yang terakhir di Jalan Tentara Pelajar. Rumah makan Laras Hati dahulunya adalah rumah makan Chinese Food, tetapi sekarang berubah menjadi Indonesia-Chinese Food. Laras Hati merupakan bisnis restoran yang dikelola oleh keluarga chinese, dimana mereka memiliki budaya Chinese Kong Fu Zi, dan keluarga ini beragama Kristen Protestan.

Rumah makan Laras Hati memiliki suatu masalah dimana pendapatan mereka menurun sebanyak 50% yang diakibatkan COVID-19 ini. COVID-19 ini secara keseluruhan mengurangi pendapatan di berbagai industri, salah satunya restaurant. Dimana saat pandemik ini membuat seseorang juga harus menjaga jarak, bahkan untuk *stay at home* yang pastinya hal itu sangat berdampak pada restaurant. Adapun rekap pendapatan dari owner Rumah Makan Laras Hati dimana dari tahun 2005 hingga 2018 pendapatan mereka tidak jauh berbeda setiap tahunnya, tetapi pada tahun 2019 sampai 2020 yang mulai adanya COVID-19 ini membuat pendapatan Laras Hati sangat turun.



Gambar 1.1: Pendapatan Rumah Makan Laras Hati Magelang
Sumber : Felix Gunawan Budiraharjo, Penerus

Terlihat dari tahun 2005 hingga 2013 pendapatan Laras Hati tidak jauh berbeda pendapatannya, tetapi di tahun 2014 Laras Hati sempat menurun karena ada permasalahan keluarga yang membuat Laras Hati sedikit mengalami penurunan. Kemudian pada tahun 2015 Laras Hati mulai naik kembali dan puncak pendapatan mereka ada pada tahun 2016 hingga 2018, dimana mereka memiliki

pendapatan 10-15 juta per harinya pada tahun itu. Lalu pada tahun 2019 hingga 2020 Laras Hati mengalami penurunan akibat adanya COVID-19 ini, dimana pada tahun 2019 pendapatan belum begitu menurun karena isu-isu COVID-19 yang baru saja ada terjadi di akhir tahun, tetapi pada tahun 2020 dimana sudah adanya COVID-19 ditambah dengan kebijakan pemerintah yang memberlakukan prokes dan juga memberlakukan WFH hal itu membuat Laras Hati mengalami penurunan drastis. Dimana biasanya Laras Hati bisa mendapatkan rata-rata 7-10 juta per hari, tetapi karena adanya Covid-19 menjadi 2-5 juta per harinya. Rumah makan Laras Hati walaupun memiliki pendapatan yang kurang tetapi laras hati ini tidak tutup melainkan bertahan dan juga melakukan strategi-strategi untuk tetap bertahan.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada rumah makan laras hati sehingga peneliti mempunyai 2 gambaran besar pertanyaan yaitu:

1. Faktor-faktor apa saja yang memungkinkan Rumah Makan Laras Hati untuk dapat mempertahankan keunggulan kompetitifnya selama pandemik COVID-19?
2. Bagaimana Rumah Makan Laras Hati menyusun strategi untuk dapat mempertahankan keunggulan kompetitifnya selama pandemik COVID-19?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui aspek strategi apa yang dapat menjadikan Laras Hati bisa bersaing dan juga bertahan dikala adanya pandemik COVID-19 ini. Selain itu juga untuk mengetahui faktor yang membuat laras hati mempunyai keunggulan untuk tetap bertahan selama COVID-19 ini.