

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini hampir seisi dunia terkena suatu wabah penyakit yaitu Virus Covid-19 yang sudah mewabah sejak akhir tahun 2019 hingga saat ini yang berawal dari penduduk negara China yang gemar memakan hewan yang tidak layak konsumsi. Virus ini akhirnya menular ke Indonesia dikarenakan salah seorang Warga Negara Indonesia yang baru saja pulang dari China tiba ke Indonesia membawa virus tersebut. Semenjak itu virus Covid-19 menjangkit hampir seluruh kota di Indonesia. Penularan dari virus ini yang lumayan cepat membuat berbagai dampak yang memberikan perubahan signifikan dalam berbagai sektor terutama pada sektor perekonomian. Salah satunya disini adalah kegiatan perdagangan dalam bentuk usaha kuliner. Usaha kuliner pasti sangat terdampak dikarenakan orang-orang tidak diperbolehkan kontak secara langsung sehingga dibentuklah aturan untuk saling menjaga jarak dan menggunakan masker guna mengurangi penyebaran dari virus tersebut. Dalam realisasinya, pemerintah melaksanakan beberapa kebijakan diantaranya yaitu: *lock down*, *new normal*, serta PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) secara bertahap yang tentunya akan memberikan dampak pada pelaku usaha yang bisa saja kehilangan pendapatan secara drastis, serta orang-orang akan berkurang jumlahnya untuk mendatangi usaha-usaha kuliner tersebut, hal ini dapat dirasakan terutama pada daerah-daerah yang padat penduduk dan sangat ditekankan untuk menerapkan kebijakan tersebut (Halida, 2021).

Ketika proses kebijakan pemerintah ini berlangsung, tentu menyebabkan terganggunya berbagai sektor. Salah satunya yaitu pada sisi *supply* yang dimana sistem perdagangan yang sedang berjalan sebelumnya menjadi terhambat dan menyebabkan proses produksi terganggu, sedangkan di sisi *demand* menyebabkan masyarakat tidak dapat melakukan kegiatan diluar

rumah dengan sebagaimana mestinya oleh karena itu konsumsi masyarakat menjadi menurun, sebab kegiatan yang biasanya dilakukan oleh masyarakat ketika pulang kantor bahkan pulang sekolah terbiasa berbelanja makanan untuk memenuhi kebutuhan pokok keluarga bahkan per orang menjadi terhenti akibat dari kegiatan WFH (*work from home*) (Purwono, 2020).

Usaha bisnis kuliner restoran merupakan suatu usaha yang sangat membantu perkembangan bisnis wisata Kota Padang. Hal tersebut dikarenakan Kota Padang merupakan kota yang kaya objek wisata, dengan adanya usaha kuliner restoran dianggap bisa menjadi suatu alternatif dalam perkembangan industri pariwisata. Dalam Undang-undang Kepariwisata nomor 10 tahun 2009 bahwa syarat bagi kota yang merupakan suatu destinasi wisata yaitu harus memenuhinya dengan adanya infrastruktur yang dapat mendukung atau menunjang kebutuhan wisatawan selama berada di kota tersebut, salah satu unsurnya yaitu adalah tersedianya restoran yang representatif untuk memenuhi kebutuhan dari wisatawan tersebut yang nantinya juga akan membuat suasana dari kota tersebut terlihat jauh lebih berkembang. Dalam hal ini, usaha kuliner baik menu khas dari daerah tersebut bahkan menu khas Indonesia merupakan suatu hal yang dapat mendukung dimana saat ini banyak sekali jenis dan variasinya yang sebelumnya orang bahkan tidak mengetahui apa menu kuliner tersebut bisa saja seiring berjalannya waktu menu kuliner tersebut menjadi terkenal. Hal tersebut dapat menjadi suatu nilai positif dalam pengembangan bisnis usaha kuliner di Indonesia dengan keragaman menu makanan dan minumannya (Besra, 2012).

Usaha kuliner restoran ini tentu menjadi sumber mata pencaharian utama bagi masyarakat Kota Padang pada pemanfaatannya dari Kota Padang yang merupakan destinasi wisata tersebut. Dengan banyaknya usaha kuliner yang dikembangkan, maka akan terbuka banyak lapangan pekerjaan baik pekerja restoran, maupun tukang parkir yang sama-sama memperoleh keuntungan. Pengembangan dari usaha bisnis kuliner restoran ini tentu saja membuka lapangan pekerjaan baru tidak hanya pada si pendiri restoran, tetapi juga

terhadap pihak-pihak yang membantu menjalankan bisnis kuliner restoran tersebut (Putra, dan Adnan, 2020).

Saat ini hampir se isi dunia tengah menghadapi pandemi Covid-19 salah satunya Kota Padang, beberapa restoran tentu sudah memikirkan strategi untuk menghadapi kondisi pandemi Covid-19 dengan tetap menjalankan usahanya tetapi dengan protocol kesehatan yang dianjurkan oleh pemerintah. Hal tersebut tentu saja membuat restoran harus memikirkan bagaimana caranya untuk menciptakan suasana yang tetap nyaman serta cita rasa dari restoran yang saat ini tentu saja berbeda dalam menghadapi pandemi Covid-19 ini dengan sistem *dine in* pada masa new normal. Faktor utama yang menjadi hal utama sebagai perantara dalam segi kepuasan pelanggan adalah dari segi kualitas makanan, harga, dan yang paling utama saat ini ketika masa pandemi Covid-19 adalah kualitas pelayanan, kebersihan, dan terjalannya kesetiaan pelanggan. Harga dan kualitas makanan merupakan komponen terpenting bagi kepuasan pelanggan, karena jika kualitas makanan kurang baik atau bahkan harga dari makanan tersebut tidak sesuai dengan kualitasnya maka tentu saja pelanggan merasa tidak puas dan bisa saja restoran tersebut akan kehilangan pelanggannya (Margo dan Pratiknyo, 2020).

Pada sistem pelayanan restoran ketika pandemi Covid-19 ini tentu kualitas dari pelayanan pegawai restoran menjadi penilaian yang penting serta cara pelayanan yang digunakan. Sebab dari segi keramahan, pengetahuan, kecepatan, ketepatan, dan cara pelayanan ketika masa pandemi Covid-19 ini menjadi nilai yang sangat dibutuhkan agar pelanggan puas dan bisa melakukan *repeat buying* di restoran tersebut. Serta poin penting bagi restoran cepat saji disaat pandemi ini adalah kebersihan dan cara restoran tersebut menjalankan protocol kesehatan, jika hal ini dapat direalisasikan dengan baik maka pelanggan di restoran tersebut akan puas dan tentu saja bisa merekomendasikan restoran tersebut ke orang lain (Stevany, Aditama, Rosalina, Sulistyoy, Andre, Istijanto, 2021). Menurut (Kotler, et al 1999) kualitas layanan dapat diukur melalui 5 variabel yaitu yang pertama adalah variabel bukti fisik atau *tangible*, variabel keandalan atau *reability*, variabel

daya tanggap atau *responsiveness*, dan variabel jaminan atau *assurance*. Pada restoran biasanya variabel pengukuran kualitas layanan tersebut disebut variabel *dineserv* menurut (Stevens, Knutson, Patton, 1995).

Dalam hal ini berbagai pihak sedang berupaya agar tiap pelaku usaha kuliner dapat tetap bertahan ditengah kondisi pandemi dengan aturan pemerintah yang membatasi segala kegiatan saat ini. Salah satu pihak tersebut adalah dari bagian ICT atau *information communication technology* yang diharapkan dapat memberi solusi dalam menggerakkan kembali usaha kuliner restoran (Rosa dan Idwar, 2021). Dalam kasus pandemi Covid-19 ini agar pelaku usaha kuliner restoran tetap dapat melakukan pelayanan terhadap konsumen serta mendapatkan omset yang semestinya, para pemilik usaha kuliner terutama restoran menfungsikan suatu cara yaitu berupa sistem *food delivery service*. Hal ini merupakan suatu cara yang sangat berpengaruh mengingat bahwa mobilitas masyarakat yang terbatas saat ini dikarenakan untuk mencegah penularan terhadap virus Covid-19. Keterbatasan waktu, serta kebutuhan yang tinggi dialami oleh masyarakat kota saat ini dapat dilayani dengan suatu layanan bernama Go-Food, yang dimana sistem ini dapat melakukan *food delivery service* secara praktis dengan hanya memesan melalui aplikasi saja melalui *smartphone* (Irawan, 2021).

Saat ini sistem Go-food dari aplikasi Go-jek lebih banyak diminati karena banyaknya program yang ditawarkan selama masa pandemi ini. Dari segi protocol kesehatan Go-food menawarkan makanan yang diantarkan dari restoran bisa dibayar melalui fitur *cashless* yaitu dalam bentuk *Gopay* dan *Link Aja*, makanan yang diantarkan kerumah pelanggan juga bisa hanya ditaruh didepan pagar atau didepan pintu dengan sistem chat dan telfon di aplikasi pelanggan bisa langsung berkomunikasi dengan *driver*. Tidak hanya itu, *driver* dari Go-food ini sudah divaksinasi untuk menjamin keamanan dari penularan virus Covid-19 tersebut. Hal ini juga banyak membantu restoran-restoran yang sempat terhenti pengoperasiannya dikarenakan tidak dapat buka akibat dari aturan pemerintah yang membatasi kegiatan sosial (Kartika, 2020). Dihitung pada akhir tahun 2020 bahwa meningkatnya sebesar 50%

usaha kuliner restoran yang ikut bergabung di Go-food, dari pengakuannya bahwa saat ini Go-food membantu usaha kuliner untuk bangkit lagi ditengah pandemi Covid-19 ini dengan beradaptasi dimasa pandemi bersama teknologi, edukasi protocol kesehatan, serta sistem pelayanan informasi dan komunikasi (Catherine Chief Officer Go-food).

## 1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian masalah tersebut, dapat diketahui bahwa Kinerja Restoran Selama Pandemi Covid-19 memiliki banyak penurunan. Kinerja restoran berkaitan dengan kepuasan seseorang saat melakukan interaksi pada restoran tersebut. Kepuasan dihasilkan dari bentuk pelayanan diantaranya memiliki bukti fisik, keandalan, daya tanggap, serta jaminan. Oleh karena itu, dilakukannya penelitian ini guna untuk meneliti lagi lebih dalam bagaimana Kinerja Restoran Selama Pandemi Covid-19 di Kota Padang dengan Studi Kasus Pada Kelurahan Dadok Tunggul Hitam.

Dari uraian tersebut, maka pertanyaan yang timbul untuk penelitian ini adalah:

- a. Apakah terdapat perbedaan dari kinerja restoran di Kelurahan Dadok Tunggul Hitam saat sebelum dan saat berlangsungnya masa pandemi Covid-19 berdasarkan bukti fisik?
- b. Apakah terdapat perbedaan dari kinerja restoran di Kelurahan Dadok Tunggul Hitam saat sebelum dan saat berlangsungnya masa pandemi Covid-19 berdasarkan keandalan?
- c. Apakah terdapat perbedaan dari kinerja restoran di Kelurahan Dadok Tunggul Hitam saat sebelum dan saat berlangsungnya masa pandemi Covid-19 berdasarkan daya tanggap?
- d. Apakah terdapat perbedaan dari kinerja restoran di Kelurahan Dadok Tunggul Hitam saat sebelum dan saat berlangsungnya masa pandemi Covid-19 berdasarkan jaminan?

### 1.3 Tujuan Umum Penelitian

Berdasarkan dari pertanyaan yang telah di paparkan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perbandingan dari kinerja restoran saat sebelum dan saat berlangsungnya masa pandemi Covid-19 di Kelurahan Dadok Tunggul Hitam.

### 1.4 Manfaat Penelitian

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan mengenai perbandingan dari kinerja restoran saat sebelum dan saat masa pandemi Covid-19 di Kelurahan Dadok Tunggul Hitam.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu pemikiran, atau ide bagi pemilik restoran atau produsen terhadap konsumen mengenai dari kinerja restorannya berdasarkan dari kualitas layanan.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi nilai bagi pengetahuan dan pendidikan bagi peneliti, dan bagi pembaca.

