

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memberikan pemasukan devisa kepada negara, tetapi adanya Wabah Pandemi Covid-19 pada tahun 2020 menjadi ancaman terbesar untuk sektor pariwisata seperti agen perjalanan, destinasi pariwisata, penginapan dan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). Hal ini sangat berbanding terbalik dengan keterpurukan perekonomian yang pernah terjadi di Negara Indonesia dan global, UMKM memiliki peran yang sangat berpengaruh dan berkontribusi besar pada perputaran perniagaan di Negara Indonesia. Pertumbuhan perekonomian pada tahun 2018 adalah sebesar 60,34% berasal dari usaha kecil, menengah dan besar dengan memberikan pemasukan Produk Domestik Bruto (PDB) (Syarizka, 2019).

Salah satu jenis UMKM yang berkontribusi besar terhadap perkembangan perekonomian dan pembangunan adalah usaha kuliner, Adanya keikutsertaan usaha kuliner pada UMKM juga sangat berperan penting pada pariwisata. Selain itu, masyarakat memilih melakukan wisata dengan menikmati kuliner yang ada pada daerah yang dikunjungi. Hal ini memberikan kesempatan kepada pelaku usaha untuk membuka dan mengembangkan bisnis pada bidang kuliner. Adanya peluang ini memberikan masyarakat untuk membuka bisnis kuliner, seperti rumah makan dengan masakan khas Sumatera Barat. Rumah makan memiliki istilah umum yaitu gastronomi, tetapi masyarakat masih belum familiar terhadap istilah

tersebut. Gastronomi adalah sebuah usaha yang menyajikan kuliner kepada masyarakat dengan memfasilitasi penyediaan tempat untuk menikmati kuliner serta menetapkan harga terhadap kuliner dan pelayanan yang diberikan. Selain itu, rumah makan dapat didefinisikan sebagai bisnis pada bidang penyediaan akomodasi dan penyediaan makan dan minum yang berkontribusi terhadap perkembangan perekonomian di Indonesia.

Pada tahun 2020 seluruh dunia mengalami sebuah fenomena yaitu pandemi Covid-19, termasuk Negara Indonesia. World Health Organization (WHO) memberikan pernyataan resmi terkait fenomena tersebut pada tanggal 30 Januari 2020 bahwa pandemi Covid-19 merupakan virus yang dapat menularkan kepada orang lain. Pernapasan terganggu dan penularan melalui tetesan air liur, cairan dari hidung saat batuk atau bersin merupakan salah ciri dari seseorang yang terinfeksi Covid-19. Pandemi Covid-19 dinyatakan sebagai darurat kesehatan tingkat internasional (World Health Organization, 2020). Pada tanggal 2 Maret 2020. Pemerintah Indonesia menginformasikan kepada seluruh rakyat terkait kasus pasien positif Covid-19. Kasus positif ini menjadi kasus pertama yang diumumkan oleh pemerintah. Kasus positif Covid-19 yang diumumkan pemerintah berjumlah dua orang. Adanya kasus positif Covid-19 pemerintah melakukan beberapa tindakan untuk menekan penularan seperti menggunakan *Health Alert Card* atau *Yellow Card*, Thermal Scanner untuk pengecekan suhu tubuh lebih dari 38,5 derajat celsius pada pintu masuk dan keluar RI (Pranita, 2020).

Adanya pandemi Covid-19 di dunia dan terutama di Indonesia memberikan dampak negatif terhadap beberapa sektor terutama penurunan pendapatan dari

sektor pariwisata, terdapat persepsi dan keyakinan dari masyarakat bahwa penyakit Covid-19 memberikan kerugian jika mengunjungi suatu destinasi pada saat pandemi Covid-19. Kerugian yang dimaksud oleh masyarakat adalah adanya kekhawatiran akan terinfeksi oleh Covid-19 jika berkunjung ke suatu destinasi. Hal ini membuat masyarakat melakukan penundaan kunjungan pada saat pandemi Covid-19 ke suatu destinasi. Pandemi Covid-19 memberikan ketidakpastian dan persepsi negatif terhadap sektor pariwisata (Foroudi, Tabaghdehi & Marvi, 2021). Pada saat terjadi pandemi Ebola, terdapat sebuah kekhawatiran yang dapat memberikan sebuah persepsi jika melakukan kunjungan menggunakan maskapai penerbangan. Hal tersebut memberikan dampak negatif dan meningkatkan *perceived risk* yang dimiliki masyarakat ketika melakukan perjalanan. Adanya peningkatan *perceived risk* membuat masyarakat menunda atau menghindari berpergian ke suatu destinasi (Cahyanto, Wiblishauser, Pennington-Gray & Schroeder, 2016).

Ada beberapa strategi Pemerintah Indonesia dalam menangani Covid-19 yaitu, *physical distancing*, *rapid test*, edukasi dan penyiapan isolasi mandiri pada sebagian hasil *tracing* dengan kasus yang terkonfirmasi positif dari *rapid test* atau negatif dengan gejala untuk melakukan isolasi mandiri, strategi selanjutnya adalah melakukan isolasi di rumah sakit jika memiliki tanda klinis yang butuh layanan definitif di rumah sakit (Wibowo, 2020). Adanya kasus positif yang terkonfirmasi di Indonesia membuat Menteri pariwisata dan ekonomi kreatif, Wishnutama Kusubandio menyatakan bahwa dengan Covid-19 menjadikan sektor pariwisata sebagai sektor pertama yang paling terdampak atas pandemi ini. Badan Pusat Statistik mencatat bahwa terjadi penurunan kunjungan wisatawan pada Maret 2020 sebesar 64,11%. Kemenparekraf melakukan upaya pencegahan

penyebaran Covid-19, memastikan dan menjalankan langkah mitigasi dampak Covid-19 terhadap sektor dan ekonomi kreatif (Iqbal, 2020).

Namun jika dilihat dari peningkatan kasus positif Covid-19 di Indonesia semakin melonjak. Pada bulan Juli 2020 kasus positif Covid-19 di Indonesia berjumlah sebesar 70.736 orang, melihat tingginya kasus positif Covid-19 ada beberapa yang harus dilakukan untuk menekan penyebaran Covid-19 di Indonesia yaitu pertama, memperkuat *surveilans* dan *testing* hal ini dilakukan untuk mendeteksi pasien positif Covid-19. Kedua, memperketat protokol kesehatan seperti menggunakan masker, menjaga jarak minimal sejauh satu meter dan mencuci tangan menggunakan sabun atau *hand sanitizer*. Ketiga, melakukan pengawasan pada titik rawan seperti fasilitas umum dan *boarding school* (Dewi, 2020). Adanya Covid-19 membuat Restoran Padang memperhatikan protokol kesehatan untuk penyajian makanan seperti tata letak kursi yang diberikan jarak sebagai upaya dalam *physical distancing*, makanan yang tidak disajikan dalam bentuk prasmanan, tetapi disajikan sesuai dengan pemesanan. Produk makanan dan minuman di restoran adalah alasan pembelian utama pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa makanan merupakan elemen penting dalam mempengaruhi pengalaman pelanggan (Han & Hyun, 2017).

Tidak hanya itu yang dilakukan oleh pihak Restoran Padang, salah satu meminimalisir penularan Restoran Padang membuka layanan pemesanan *online* yang dilakukan dengan menggunakan layanan pesan antar (*delivery order*) atau menggunakan layanan dari pihak ketiga (Go Food dan Grab Food) dan hanya diperbolehkan membeli makanan kemudian dibawa pulang (*take away*). Hal ini

bertujuan agar mempermudah transaksi penjualan dan pelanggan tetap dapat menikmati makanan dengan cara yang berbeda. Sebuah penelitian di Amerika Serikat menemukan bahwa lebih dari 50% konsumen restoran tidak mau makan di tempat dan sekitar 35% konsumen restoran bersedia membayar lebih untuk meningkatkan keamanan terhadap kemungkinan resiko kesehatan (Gursoy dan Chi, 2020). Selanjutnya, ada beberapa hal yang diperhatikan ketika melakukan pemesanan makanan. Hal ini sesuai dengan penelitian Al-Ansia, A *et al* (2019) menjelaskan terdapat 6 dimensi yang menjadi tolak ukur diantaranya: *health risk, psychological risk, environmental risk, social risk, financial risk, time-loss risk*. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh DeFranco & Morosan (2017) yang menjelaskan bahwa resiko umum dibangun sebagai kombinasi multidimensi faktor-faktor yang mempengaruhi sikap dan perilaku pelanggan. Selain itu, risiko juga memiliki peranan yang penting menciptakan kepercayaan dan kepuasan pelanggan tergantung pada pengalaman individu dan latar belakang budaya, baik negatif atau positif untuk memprediksi loyalitas (Olya & Altinay, 2016). Kepercayaan dan kepuasan menjadi dua hal yang selalu berkaitan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Artigas *et al* (2017) menyatakan bahwa kepercayaan pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti perawatan, reputasi, sikap, dan jujur seperti yang diungkapkan oleh bisnis dan penyedia layanan. Kemudian, memuaskan kebutuhan pelanggan secara positif mempengaruhi niat perilaku pelanggan restoran baik dari rekomendasi maupun kunjungan kembali (Jani & Han, 2014a, b).

Dari uraian terdahulu yang ada di latar belakang penelitian, bagaimana pengaruh *general risk*, *satisfaction*, dan *trust* terhadap *intention to recommend* sebagai perilaku konsumen ketika merekomendasikan kepada orang lain. Dengan adanya uraian tersebut, maka penulis menyajikannya dalam bentuk penelitian yang berjudul “**PENGARUH *GENERAL RISK*, *SATISFACTION* DAN *TRUST* TERHADAP *INTENTION TO RECOMMEND* PADA RESTORAN PADANG DI SUMATERA.**”

1.2. RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah dari penelitian yang akan dilakukan, diantaranya:

1. Bagaimana *general risk* berpengaruh terhadap *satisfaction* pada Restoran Padang ?
2. Bagaimana *general risk* berpengaruh terhadap *trust* pada Restoran Padang ?
3. Bagaimana *general risk* berpengaruh terhadap *intention to recommend* pada Restoran Padang ?
4. Bagaimana *satisfaction* berpengaruh terhadap *intention to recommend* pada Restoran Padang *satisfaction* pada Restoran Padang ?
5. Bagaimana *trust* berpengaruh terhadap *intention to recommend* pada Restoran Padang ?
6. Bagaimana *general risk* berpengaruh terhadap *intention to recommend* melalui *satisfaction* pada Restoran Padang ?
7. Bagaimana *general risk* berpengaruh terhadap *intention to recommend* melalui *trust* Restoran Padang ?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dilakukan penelitian ini, diantaranya:

1. Untuk mengetahui seberapa besar *general risk* berpengaruh terhadap *satisfaction* pada Restoran Padang.
2. Untuk mengetahui seberapa besargeneral risk berpengaruh terhadap *trust* pada Restoran Padang.
3. Untuk mengetahui seberapa besar *general risk* berpengaruh terhadap *intention to recommend* pada Restoran Padang.
4. Untuk mengetahui seberapa besar *satisfaction* berpengaruh terhadap *intention to recommend* pada Restoran Padang.
5. Untuk mengetahui seberapa besar *trust* berpengaruh terhadap *intention to recommend* pada Restoran Padang.
6. Untuk mengetahui seberapa besargeneral risk berpengaruh terhadap *intention to recommend melalui satisfaction* pada Restoran Padang.
7. Untuk mengetahui seberapa besar *general risk* berpengaruh terhadap *intention to recommend* melalui trust Restoran Padang.

1.4. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian yang akan dilakukan, diantaranya:

1. Penelitian ini memberikan manfaat pada bidang manajemen, khususnya manajemen pemasaran jasa melalui pendekatan penciptaan *general risk*, *trust*, *satisfaction* dan *intention to recommend*.
2. Sebagai bahan masukan bagi stakeholder yang terkait terutama pengelola bisnis restoran *full service* khususnya Restoran Padang untuk

mengerti perilaku konsumen sehingga dapat menciptakan *superior customer value*.

3. Menjadi masukan bagi pemerintah dalam meningkatkan pengembangan UMKM melalui peningkatan *general risk, trust, satisfaction* pada usaha Restoran Padang di Sumatera dan dapat dijadikan sebagai salah satu pilihan konsumen untuk melakukan *intention to recommend*.

1.5. RUANG LINGKUP PENELITIAN

Untuk lebih terarahnya masalah yang akan dibahas nantinya, maka penulis akan membatasi masalah agar sasaran dan tujuan penelitian ini dapat tercapai. Ada pun variabel yang akan dibahas oleh penulis adalah variabel independen (X) yaitu *general risk*, sedangkan variabel dependen (Y) yaitu *intention to recommend*, dan variabel mediasi (Z) yaitu *satisfaction (Z1)* dan *trust (Z2)* pada restoran padang di Sumatera.

1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan merupakan penjelasan dari keseluruhan penelitian yang terdiri dari masing-masing bab secara singkat dan jelas, adapun sistematika penulisan penelitian yaitu:

BAB I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan isi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Literatur

Bab ini menjelaskan tinjauan literatur dan konsep teori yang digunakan pada penelitian. Penelitian ini berkaitan dengan perilaku konsumen yaitu melihat sejauh apa intensitas merekomendasikan (*intention to recommend*) terhadap Restoran Padang.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan desain penelitian, objek dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, pengolahan data, variabel penelitian, pengukuran variabel, dan teknik analisis data.

BAB IV Analisis Dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang pembahasan pokok masalah melalui pengujian dengan metode analisis, selanjutnya dikembangkan dengan konsep teori sebagai pedoman sehingga terbentuk beberapa pokok kesimpulan berupa inti dari penelitian.

BAB V Penutup

Bab ini memberikan ulasan yang diambil dari pembahasan dan analisa terkait penelitian yang sudah dilakukan, kemudian mengemukakan saran yang dapat dipertimbangkan oleh Restoran Padang.

