

BAB I

PENDAHULAN

1.1 Latar Belakang

Awal tahun 2020 seluruh dunia dikejutkan dengan sebuah kejadian luar biasa yaitu wabah COVID-19 atau Virus Corona. Awal kemunculan Covid-19 terjadi di Negara China, virus ini menimbulkan banyak korban jiwa dan kepanikan yang luar biasa. Penyebaran virus ini begitu luar biasa cepat sampai ke beberapa negara termasuk Indonesia, awal maret 2020 masyarakat Indonesia dikejutkan dengan pemberitahuan dari Presiden dan Menteri Kesehatan, bahwa ada dua warga negara Indonesia yang positif terkena virus Corona.

Penyebaran virus corona sangat cepat, semakin hari kasus positif virus corona semakin banyak di dunia. Sumber data *WHO* dan *PHEOC* Kemenkes total kasus konfirmasi COVID-19 global per tanggal 11 Agustus 2020 adalah 19.718.030 kasus dengan 728.013 kematian (CFR 3,7%) di 215 Negara terjangkit. Dan total kasus konfirmasi COVID-19 di Indonesia per tanggal 11 Agustus 2020 adalah 998.406 kasus dengan 5.824 kematian (CFR 4,5%) di 481 kabupaten kota yang terdampak. (Kemenkes RI, 2020b)

Dampak luar biasa yang dirasakan oleh seluruh negara yang terjangkit termasuk Indonesia, sektor yang terdampak akibat virus corona diantaranya sektor pendidikan, dan sektor perekonomian, baik dari sisi perdagangan, investasi maupun pariwisata dan sektor penunjang pariwisata adalah hotel dan restoran. (Hanoatubun Silpa, 2020)

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki keindahan alam yang luar biasa, setiap pulau-pulainya dari sabang sampai merauke menyuguhkan keindahan baik itu pantai, gunung, danau, satwa, ragam adat dan ciri khasnya masing-masing. Maka dari itu Indonesia menjadi salah satu negara tujuan untuk berdestinasi wisata baik bagi para wisatawan mancanegara maupun domestik. Setiap daerah di Indonesia memiliki objek wisata, termasuk Kabupaten Sukabumi tepatnya di Palabuhanratu, Keindahan pantai di Palabuhanratu menjadi objek yang menarik untuk menjadi tujuan

wisata bagi wisatawan mancanegara maupun domestik, tidak hanya keindahan pantai yang disuguhkan tapi wisata kuliner pun menjadi hal yang wajib dilakukan oleh wisatawan yang berkunjung ke Palabuhanratu, banyak sekali restoran di sepanjang pinggir pantai yang menyajikan makanan khususnya *seafood* fres yang patut untuk di coba oleh wisatawan yang berkunjung ke Palabuhanratu.

Di masa pandemi Covid-19 ini sektor pariwisata beserta sektor penunjang seperti hotel dan restoran menjadi sektor terdampak. Berkurangnya jumlah wisatawan yang datang ke Palabuhanratu berdampak sekali pada restoran disekitar pantai, karena penghasilan mereka itu sangat bergantung pada jumlah wisatawan yang menjadi konsumen mereka.

Restoran merupakan kegiatan pelayanan makanan komersial yang pastinya memiliki tujuan dalam menyelenggarakan makanan yaitu untuk Memperoleh keuntungan maksimal, Memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumen, Menyenangkan/memberi hiburan kepada konsumen, dan Menarik konsumen baru. (Bakri B., Intiyati A., 2018)

Banyaknya restoran disekitar pantai menimbulkan adanya persaingan ketat untuk memenuhi kebutuhan konsumen agar dapat memperoleh kepuasan. kepuasan konsumen merupakan penilaian terhadap apa yang diharapkan dengan membeli atau mengkonsumsi produk atau jasa. (Atikah dan Setiawan, 2014). Kepuasan itu tidak mudah untuk dibangun tapi butuh proses panjang, salah dua caranya dengan memberikan kualitas pelayan dan kualitas makanan yang baik kepada konsumen.(Krisdianti, 2019)

Saat ini bangsa Indonesia sedang menghadapi tantangan yang mengharuskan masyarakat melakukan perubahan pola hidup dengan tatanan untuk bisa beradaptasi dengan situasi pandemi Covid-19. Dimassa pandemi ini restoran harus lebih memperhatikan kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap konsumen. tidak hanya kualitas pelayanan dan kualitas makanan, tetapi pihak restoran harus memberikan perhatian dan rasa aman terhadap konsumen dengan melaksanakan adaptasi baru dengan menerapkan dan melaksanakan protokol kesehatan baik bagi pengunjung, pegawai dan pelaku peyelenggaraan makanan itu sendiri yaitu restoran karena itu merupakan salah

satu cara untuk dapat memutus mata rantai penularan COVID-19. Kebijakan protokol kesehatan di buat untuk mendukung keberlangsungan roda perekonomian tetap dapat berjalan di Indonesia (Kemenkes RI, 2020).

1.2 Identifikasi Masalah

Tumbuhnya loyalitas konsumen terhadap suatu restoran dan menjadikan restoran tersebut sebagai suatu langganan adalah kepuasan yang dirasakan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang di berikan oleh restoran tersebut

Adanya pandemi Covid-19 memaksa masyarakat harus melakukan perubahan pola hidup dengan tatanan untuk bisa beradaptasi kebiasaan baru dengan melaksanakan protokol kesehatan dalam kehidupannya begitu juga Pelaku usaha yaitu restoran ini harus juga menerapkan adaptasi kebiasaan baru dengan pelaksanaan protokol kesehatan dalam penyelenggaraan makanan

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini terbatas karena peneliti hanya berfokus pada pada faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan seperti kualitas makanan, kualitas pelayanan dan pelaksanaan protokol kesehatan di restoran X Palabuhanratu

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dalam penelitian ini penulis merumuskan Masalah “Analisis Perbedaan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Situasi Pandemi Covid-19 di Restoran X Palabuhanratu”

1.5 Tujuan Penelitian

3.5.1 Tujuan Umum

Mengetahui Analisis Perbedaan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Situasi Pandemi Covid-19 di Restoran X Palabuhanratu

3.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi Karakteristik Responden (Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan dan Asal Daerah) restoran X di Palabuhanratu
2. Mengidentifikasi Kualitas Makanan restoran X di Palabuhanratu.
3. Mengidentifikasi Kualitas Pelayanan restoran X di Palabuhanratu.

4. Mengidentifikasi Pelaksanaan Protokol Kesehatan restoran X di Palabuhanratu.
5. Menganalisis perbedaan Kualitas Makanan berdasarkan Situasi sebelum dan selama Pandemi Covid-19 di Restoran X Palabuhanratu
6. Menganalisis perbedaan Kualitas Pelayanan berdasarkan Situasi sebelum dan selama Pandemi Covid-19 di Restoran X Palabuhanratu
7. Menganalisis perbedaan Pelaksanaan Protokol Kesehatan Berdasarkan Situasi sebelum dan selama Pandemi Covid-19 di Restoran X Palabuhanratu

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Peneliti

Manfaat bagi peneliti yaitu bisa menambah pengetahuan dan pemahaman tentang kualitas makanan, kualitas pelayanan, tingkat kepuasan konsumen, dan Pelaksanaan Protokol Kesehatan

1.6.2 Tempat Penelitian

Manfaat bagi restoran, dengan adanya penelitian ini bisa menjadi bahan masukan dalam sistem penyelenggaraan makanan, meningkatkan kualitas makanan dan kualitas pelayanan agar eksistensi restoran bisa terjaga dan stabil.

1.6.3 Institusi pendidikan

Manfaat bagi institusi yaitu bisa menjadi bahan pustaka untuk penelitian selanjutnya terkait sistem penyelenggaraan makanan institusi, tingkat kepuasan konsumen, kualitas makanan kualitas pelayanan dan Pelaksanaan Protokol Kesehatan di restoran.

1.7 Keterbaruan Penelitian

Tabel 1.1 Keterbaruan Penelitian.

No	Penulis	Judul	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
1	Jia Susan (Sixue)	Motivation And Satisfaction Of Chinese And U.S. Tourists In Restaurants: A Cross-Cultural Text Mining Of Online Reviews	2020	Mengungkap dan membandingkan motivasi dan kepuasan pelanggan wisatawan restoran yang datang dari Cina dan AS dengan menyelidiki peringkat dan ulasan online mereka.	<ul style="list-style-type: none">• subjek : wisatawan china dan AS• Dari dua komunitas ulasan online utama, peringkat dan ulasan pelanggan telah diambil, diukur, ditambah teks, dibandingkan, dan ditafsirkan menggunakan statistik, alokasi Dirichlet laten, dan analisis frekuensi.	belakang budaya yang berbeda berpikir dan berperilaku berbeda. Dengan menangkap dan memahami perbedaan budaya dengan tepat akan membantu manajer pariwisata menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih besar dan meningkatkan pendapatan bisnis. Untuk tujuan ini, makalah ini mengungkap dan

						<p>membandingkan motivasi dan kepuasan pelanggan wisatawan restoran yang datang dari Cina dan AS dengan menyelidiki peringkat dan ulasan online mereka. Dari dua komunitas ulasan online utama, peringkat dan ulasan pelanggan telah diambil, diukur, ditambah teks, dibandingkan, dan ditafsirkan menggunakan statistik, alokasi Dirichlet laten, dan analisis frekuensi. Hasil.</p>
--	--	--	--	--	--	---

2	Konuk Faruk Anil	The influence of perceived food quality, price fairness, perceived value and satisfaction on customers' revisit and word-of-mouth intentions towards organic food restaurant	2019	untuk menyelidiki peran persepsi kualitas makanan (PFQ), keadilan harga (PF), nilai yang dirasakan (PV) dan kepuasan pelanggan (CS) pada niat mengunjungi kembali dan dari mulut ke mulut (WOM) niat terhadap restoran makanan organik	Data empiris dikumpulkan dengan menggunakan instrumen survei tertulis dari pelanggan yang sebelumnya mengunjungi restoran makanan organik.	Hubungan positif yang signifikan juga dikonfirmasi antara keadilan harga(PF), nilai yang dirasakan(PV), dan kepuasan pelanggan (CS). Temuan ini juga didukung bahwa niat perilaku konsumen dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan (CS). Selain itu, kepuasan pelanggan (CS) bertindak sebagai mediator parsial di antara persepsi kualitas makanan, keadilan
---	------------------	--	------	--	--	---

No	Penulis	Judul	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
3	Suhartanto Dwi, et al	Loyalty Toward Online Food Delivery Service: The Role Of E-Service Quality And Food Quality	2018	Studi ini menilai pengaruh langsung kualitas makanan dan kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas pelanggan terhadap layanan pengiriman makanan online (OFD) dan pengaruh tidak langsungnya melalui mediasi kepuasan pelanggan dan nilai yang dirasakan.	<ul style="list-style-type: none"> • Subjek : 405 pelanggan layanan OFD dari Bandung, Indonesia. • Dengan menerapkan kuadrat terkecil parsial berbasis varians untuk mengevaluasi model yang diusulkan, penelitian ini mengkonfirmasi arah kualitas makanan pada loyalitas online, 	Suhartanto Dwi, et al

No	Penulis	Judul	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
					tetapi tidak kualitas e-service.	
4	Namin Aidin	Revisiting Customers' Perception Of Service Quality In Fast Food Restaurants	2017	Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, serta dimensi kualitas layanan dan peringkat mereka dalam konteks restoran cepat saji.	<ul style="list-style-type: none"> • subjek : pelanggan restoran cepat saji aktual. • data dianalisis menggunakan Analisis Faktor Konfirmatori, Pemodelan Persamaan Struktural, dan Analisis Jalur 	kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan melalui kualitas layanan, kualitas makanan, dan rasio harga-nilai, yang pada gilirannya akan membuka jalan tidak langsung menuju peningkatan niat perilaku dalam industri ini.
5	Sakilah N <i>et.al</i>	Differences in Service Quality before and After Accreditation at	2019	untuk membandingkan perbedaan kualitas	<ul style="list-style-type: none"> • subjek : 100 responden yang mendapat pelayanan 	Hasil penelitian menunjukkan penilaian responden terhadap

		Pamboang Health Center Majene Regency		<p>pelayanan puskesmas sebelum dan sesudah akreditasi di Puskesmas Pamboang Kabupaten Majene</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pemilihan sampel menggunakan pengambilan sampel nonprobabilitas. Pengambilan sampel adalah purposive sampling. Data dianalisis menggunakan uji McNemar 	<p>sikap petugas sebelum akreditasi dinilai baik (53%) dan tidak baik (47%), sedangkan setelah akreditasi baik (100%) terdapat perbedaan sikap petugas sebelum dan sesudah akreditasi ($p = 0,000$), kondisi lingkungan sebelum akreditasi dianggap baik (68%) dan tidak baik (32%), sedangkan setelah akreditasi baik (100%) terdapat perbedaan kondisi lingkungan sebelum dan sesudah akreditasi ($p = 0,000$),</p>
--	--	--	--	--	--	---

						<p>Waktu tunggu sebelum akreditasi dianggap baik (63%) dan kurang baik (37%), sedangkan setelah akreditasi baik (100%) terdapat perbedaan waktu tunggu sebelum dan sesudah akreditasi ($p = 0,000$). Dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan sebelum dan sesudah akreditasi di Puskesmas Pamboang Kabupaten Majene.</p>
--	--	--	--	--	--	--

Di Indonesia penelitian tentang sistem penyelenggaraan makanan terdahulu kebanyakan dilakukan di Rumah Sakit, Sekolah, Pondok Pesantren, Lembaga pemasyarakatan (Lapas), restoran dan transportasi (udara dan laut). Penelitian di restoran tentang penyelenggaraan makanan terdahulu kebanyakan restoran *fast food* terkenal di kota-kota besar, belum ada penelitian tentang penyelenggaraan makanan tingkat kepuasan konsumen, kualitas makanan, kualitas pelayanan dan pelaksanaan protokol kesehatan sebelum dan selama pandemi Covid-19 di restoran di daerah kecil seperti Palabuhanratu.