

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan ekonomi. Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu asset yang digunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi Bangsa dan Negara. Pariwisata sebagai salah satu industri yang sedang berkembang pesat di abad ini dan memegang peran penting dalam pembangunan Indonesia terutama sumber devisa selain sektor migas. Indonesia merupakan salah satu negara yang hampir seluruh daerahnya mempunyai daya tarik wisata maupun kuliner.

Perkembangan restoran atau kuliner di Indonesia hingga saat ini diyakini sebagai salah satu bisnis yang memiliki prospek yang cukup bagus, bahkan mampu bertahan dalam kondisi krisis, dari restoran kecil, skala menengah sampai restoran besar. Meskipun usaha restoran dianggap berprospek cerah karena pada dasarnya makan adalah kebutuhan fisiologis manusia, banyak restoran yang gulung tikar akibat tidak mampu mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggannya. Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan. Selain bertujuan untuk bisnis dan mencari untung, membuat puas para tamu pun merupakan tujuan operasi restoran yang utama. Restoran merupakan salah satu unsur produk wisata yang memegang

peranan penting karena restoran adalah salah satu jenis usaha pangan yang bertempat di sebagian seluruh bangunan yang permanen, dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman bagi umum. Semakin banyak restoran semakin besar juga tingkat persaingan. Oleh karena itu, setiap restoran dalam menjual produknya perlu memperhatikan strategi pemasaran. Strategi pemasaran adalah rencana pemasaran untuk menentukan pasar dan konsep bauran pemasaran.

Saat ini dunia tengah diguncang oleh kasus penyebaran wabah *VIRUS COVID-19* yang menyebabkan gangguan pada rantai pasok global, dalam negeri, guncangan pemerintah konsumen dan terutama berdampak negatif pada pelaku usaha pariwisata di sektor pariwisata, yaitu pengelola. Dampak wabah Covid-19 tidak diragukan lagi akan terasa di seluruh sektor pariwisata. Semenjak wabah *covid-19* muncul dan menyebar, seluruh industri pariwisata di Indonesia ditutup sementara. Kemudian, karena ditutupnya pariwisata di Indonesia membuat sosial ekonomi masyarakat terganggu, terjadi penurunan bisnis pariwisata dan perjalanan berdampak pada pelaku usaha UMKM dan juga pelaku bisnis usaha kuliner.

Bisnis makanan adalah salah satu bisnis yang banyak diminati oleh masyarakat, karena selain menghasilkan pendapatan yang tinggi, makanan juga menjadi sumber kebutuhan pokok bagi setiap orang. (Dalam Widjoyo dkk, 2014). Saat ini pertumbuhan sektor usaha terutama pada bisnis makanan yang semakin maraknya bermunculan saat ini, membuat para pengusaha makanan yang dituntut untuk memiliki strategi pemasaran yang berbeda-beda sehingga para pengusaha

makanan harus memiliki keunggulan untuk bersaing dengan para pesaingnya yaitu dalam bidang kuliner.

Seiring berkembangnya usaha restoran yang sangat pesat di Indonesia, salah satu provinsi yang juga terlihat jelas perkembangannya usaha restoran saat ini adalah Provinsi Gorontalo, bermodalkan banyak potensi wisata yang layak untuk dikembangkan di daerah ini, maka restoran sebagai fasilitas penting dalam dunia pariwisata juga ikut berkembang semakin pesat. Usaha restoran ini memang masih terpusat di Kota Gorontalo, tapi sebagian sudah ada yang berdiri di Kabupaten lainnya. Saat ini restoran mengarah pada segmen konsumen yang selalu ingin mencoba hal baru dan menjadikan restoran bukan hanya sekedar menghilangkan rasa lapar, tetapi juga sebagai tempat berkumpul dan berinteraksi dengan teman, keluarga atau kerabat lainnya.

Pandemi *COVID-19* yang mewabah telah mengubah gaya hidup masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Hal ini terutama pada pelaku bisnis kuliner yang aktivitas usahanya banyak melibatkan kontak langsung dengan konsumen maupun pelanggan. Bisnis kuliner mempunyai kecenderungan yang terus meningkat, baik dari segi kuantitas maupun kualitas karena makanan dan minuman merupakan kebutuhan pokok manusia. Dewasa bisnis ini di bidang kuliner meliputi berbagai ragam, sebagai contoh adalah bisnis kafe, restoran, kedai kopi, rumah makan dan bisnis sejenis lainnya. Pengusaha pasti menginginkan keuntungan yang banyak. Berbagai strategi dan inovasi diterapkan sebagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Namun perlu juga menjaga kelangsungan bisnis hingga waktu

yang lama serta melakukan ekspansi bisnis agar roda usaha tetap berjalan dengan lancar.

Melihat kota Gorontalo yang saat ini sedang berkembang pesat, khususnya di bidang kuliner. Dalam periode tahun 2019 hingga tahun 2021 terdapat beberapa restoran Besar di Kota Gorontalo yakni Warunk Upnormal, Domestique, Angelato, Mawar Sharron, Foodpedia pada pendapatan sebelum adanya Wabah *Covid-19* masih meraup keuntungan yang besar sebanyak 90% dalam setiap bulannya, sehingga pihak restoran bisa membuka banyak lowongan pekerjaan bagi masyarakat Kota Gorontalo yang terdiri dari *Waiter/Waitress, Chasier dan Cheff* untuk dipekerjakan pada restoran tersebut.

Berikut Tabel 1.1 Tingkat Pendapatan Restoran Besar Di Kota Gorontalo Sebelum Pandemi *Covid-19* dan Selama Pandemi *Covid-19*

Nama Restoran	Tingkat Pendapatan Restoran Besar Di Kota Gorontalo Sebelum Pandemi <i>Covid-19</i>	Tingkat Pendapatan Restoran Besar Di Kota Gorontalo Selama Pandemi <i>Covid-19</i> (saat ini)
	2018-2019	2019-2021
Warunk Upnormal	90%	25%
Foodpedia	-	75%
Domestique	50%	25%
Angelato	66%	50%
Mawar Sharon	98%	70%

Sumber: Observasi Lapangan Penulis

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa tingkat pendapatan restoran besar memiliki tingkat pendapatan yang cukup baik di tahun 2018 sebelum terdampak *Covid-19*. Akan tetapi pada tahun 2019 – 2021 tingkat pendapatan restoran besar menurun secara bersamaan namun dengan jumlah yang berbeda-beda.

Berikut Tabel 1.2 Jumlah Restoran Dan Rumah Makan Di Kota Gorontalo Periode 2018-2019

Title	Jumlah	Tahun
Restoran/Rumah Makan Kota Gorontalo	106	2018
Restoran/Rumah Makan Kota Gorontalo	116	2019

Sumber: BPS Provinsi Gorontalo

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah Restoran dan Rumah Makan di Kota Gorontalo meningkat dari tahun 2018 hingga tahun 2019 berdasarkan data yang berhasil diperoleh melalui BPS Provinsi. Maka penulis hanya fokus pada 5 Restoran Besar.

Mengingat Kota Gorontalo yang saat ini termasuk Provinsi yang memiliki potensi yang cukup baik dibidang sektor wisata maupun bisnis kuliner. Tetapi Provinsi Gorontalo harus mengalami perubahan ekonomi atau kurangnya pendapatan dari berbagai bisnis terutama bisnis kuliner yang ada di Kota Gorontalo, karena *Covid-19* ini sangat menghambat jalannya operasional Restoran dan Rumah Makan yang dilakukan pada bulan sebelumnya. Sehingga pemerintah

harus mengeluarkan surat edaran berisi tentang **“PELAKSANAAN PEMBATASAN SOSIAL BERSKALA BESAR DALAM PENANGANAN CORONA VIRUS DISEASE 2019 (COVID-19) Nomor 15 Tahun 2020”**.

Restoran sendiri mengalami kerugian yang cukup besar dan kurangnya pendapatan, sehingga membuat Restoran harus mengurangi karyawan di masing-masing Restoran Besar seperti: Warunk Upnormal, Foodpedia, Domestique, Angelato, Mawar Sharron yang dilakukan pada saat observasi lapangan. Hal ini dilakukan agar pihak Restoran mengurangi biaya pengeluaran yang harus di bayarkan dan menjaga Restoran agar tetap beroperasi walaupun ditengah pandemi Covid-19. Kemudian Kemenparekraf RI mengeluarkan surat keputusan tentang Panduan Pelaksanaan *Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability* (CHSE) atau yang disebut Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Restoran/Rumah Makan yang merupakan panduan operasional dari Keputusan Menteri Kesehatan panduan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* yang wajib diterapkan. Surat ini bertujuan untuk guna memutuskan rantai penyebaran *COVID-19* ketika sedang berada di tempat umum maupun di ruangan terbuka, seperti Restoran dan Rumah Makan. Surat tersebut menjadi salah satu strategi bagi Restoran besar maupun berskala kecil. Menurut (Tull dan Kahle dalam Tjiptono (2009:6)) strategi pemasaran sebagai alat fundamental yang direncanakan untuk mencapai tujuan perusahaan dengan mengembangkan keunggulan bersaing yang berkesinambungan melalui

pasar yang dimasuki dan program pemasaran yang digunakan untuk mencapai pasar sasaran tersebut dengan melalui media promosi seperti yang di kemukakan (Philip Kotler) bahwa bauran pemasaran yang dilakukan oleh ke 5 Restoran tersebut sudah sejauh ini strategi pemasarannya mulai dari produk, harga tempat, promosi dan harga sudah memenuhi target pasar. Dengan berjalannya waktu, perlahan Restoran Besar di Kota Gorontalo mulai memulihkan pendapatan yang tahun lalu berkurang kini bisa kembali normal walaupun tidak memenuhi target yang sebelumnya melebihi target. Di kota Gorontalo sendiri terlihat banyak Restoran, Caffe dan Rumah makan yang sedang dibangun meskipun sedang dalam keadaan *COVID-19*. Hal ini dilakukan untuk mengembangkan Kota Gorontalo menjadi maju pada bidang kuliner. Saat ini yang menjadi prioritas konsumen maupun pelanggan yang ingin melakukan *dine in* di Restoran adalah mematuhi *Protokol Kesehatan, Safety* dan *Higienitasnya*. Ini termasuk salah satu upaya dalam menjaga stabilitas pengunjung yang ingin melakukan *dine in* di Restoran.

Pada aspek perencanaan ini, dibutuhkan kerja keras, kerja cerdas dan kerjasama yang baik antara karyawan, manajer Restoran maupun perusahaan platform yang terkait. Oleh karena itu, semua Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada harus dioptimalkan untuk mencapai target yang di inginkan. Pelaksanaan kerja harus sejalan dengan rencana kerja yang telah disusun, kecuali memang ada hal-hal khusus sehingga perlu dilakukan penyesuaian meskipun terhambat oleh *Covid-19*. Selain itu, dengan adanya aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah Restoran harus membuat mematuhi Protokol Kesehatan yang telah di berikan oleh

pemerintah sebagai instruksi bagi pengunjung yang ingin *dine in* seperti, memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak. Agar kestabilan pengunjung tetap beroprasional dengan baik tanpa menyebabkan adanya penyebaran *COVID-19* di Restoran. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul: “Tingkat Pendapatan Restoran Besar Di Kota Gorontalo Selama Pandemi *covid-19*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah kondisi pendapatan restoran sebelum dan sesudah pandemi
2. Bagaimanakah upaya Restoran dalam menjaga stabilitas pengunjung selama pandemi *COVID-19*

1.3 Tujuan dan Penelitian

2. Untuk mengetahui kondisi pendapatan restoran sebelum dan sesudah pandemi
3. Untuk mengetahui upaya Restoran dalam menjaga stabilitas pengunjung selama pandemi *COVID-19*

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan pada pihak restoran terkait dampak *Covid-19*.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah Ilmu Pengetahuan tentang Dampak Wabah Covid-19 pada aspek social, Ekonomi, Kesehatan dan Politik Khususnya dalam negeri.

3. Manfaat Akademisi

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Diploma (D3) Program Pariwisata Perhotelan Fakultas Sastra Dan Budaya Universitas Negeri Gorontalo.