

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR PROTOKOL KESEHATAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGUNJUNG UNTUK MELAKUKAN
DINE-IN DI UD MITRA SELAMA MASA PANDEMI COVID-19**



**OLEH
BRIAN SACHIO AURELLIUS
NO.MHS: 317101078**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2021**

**PENGARUIH PENERAPAN STANDAR PROTOKOL KESEHATAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGUNJUNG UNTUK MELAKUKAN
DINE-IN DI UD MITRA SELAMA MASA PANDEMI COVID-19**



**OLEH
BRIAN SACHIO AURELLIUS
NO.MHS: 317101078**

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Drs. Santosa, M.M.
NIDN 0519045901

Pembimbing II

Arif Dwi Saputro, S.S., M.M.
NIDN 0525047001

**Mengetahui
Ketua Jurusan**

Hermawan Prasetyanto, S.Sos., M.M.
NIDN 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR PROTOKOL KESEHATAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGUNJUNG UNTUK MELAKUKAN
DINE-IN DI UD MITRA SELAMA MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

Oleh
BRIAN SACHIO AURELLIUS
NIM 317101078

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan Lulus
Pada Tanggal:



TIM PENGUJI:

Penguji Utama : Angela Ariani, S.H., M.M
NIDN: 0530106001

(*Angela Ariani*)

Penguji II : Drs. Santosa, M.M.
NIDN: 0519045901

(*Drs. Santosa*)

Penguji III : Arif Dwi Saputro, S.S., M.M.
NIDN: 0525047001

(*Arif Dwi Saputro*)

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta


Drs. Prihatno, M.M
NIDN 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Brian Sachio Aurellius

NIM : 31710178

Program Studi : D-4 Pengelolaan Perhotelan

Judul Skripsi : PENGARUH PENERAPAN STANDAR PROTOKOL
KESEHATAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNJUNG UNTUK MELAKUKAN DINE-IN DI UD
MITRA SELAMA MASA PANDEMI COVID-19

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan juga tidak terdapat karya atau opini yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 10 Agustus 2021

Penulis,



Brian Sachio Aurellius

NIM 317101078

MOTTO

“If you walk down the path that you believe is right, you can't be wrong”

(Emiya Shirou)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan dan kesungguhan hati serta penuh rasa syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, penyusun mempersembahkan karya ilmiah ini sebagai wujud pencapaian dengan rasa penuh hormat dan rasa terima kasih sebanyak-banyaknya kepada individu-individu yang penyusun kasihi. Skripsi ini penyusun persembahkan kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya kepada penyusun sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
2. Orang tua penyusun, Bapak Sie Ceng dan Ibu Susilawaty yang senantiasa memberikan doa dan motivasi sehingga menjadi pendukung bagi penyusun dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
3. Teman-teman penyusun yang telah memberikan dukungan, saran serta solusi sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat-Nya, serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi ini adalah menjelaskan pengaruh penerapan protokol kesehatan yang digunakan untuk mempengaruhi keputusan pengunjung untuk melakukan *dine-in* di UD MITRA selama masa pandemi COVID-19, hasilnya menunjukkan bahwa penerapan protokol kesehatan mempengaruhi secara positif keputusan pengunjung untuk melakukan *dine-in* di UD MITRA. Penerapan protokol kesehatan dapat membantu pencegahan penyebaran virus COVID-19 di dalam melakukan aktivitas di UD MITRA.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Drs. Santosa, M.M. sebagai dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan berjasa dalam memberikan bimbingan serta arahan dalam penyelesaian skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Arif Dwi Saputro, SS, M.M. sebagai dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan berjasa dalam memberikan bimbingan serta arahan dalam penyelesaian skripsi ini dengan baik.
3. Ibu Angela Ariani, S.H, M.M. sebagai dosen penguji utama yang telah memberikan kesempatan untuk menjelaskan isi skripsi ini secara keseluruhan.
4. Seluruh responden penelitian yang telah berjasa dalam pengisian lembar kuesioner sehingga penelitian dapat berjalan.
5. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, M.M. sebagai ketua jurusan perhotelan STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan perizinan penelitian serta skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik
6. Bapak Drs. Prihatno, M.M. sebagai ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan segala fasilitas serta perizinan berkaitan penyelesaian skripsi ini.
7. Dosen pengampu mata kuliah jurusan pengelolaan perhotelan, staff/karyawan serta seluruh mahasiswa STP AMPTA Yogyakarta yang telah berjasa dalam membantu penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Penulis mengharapkan

kritik dan saran dari semua pembaca sebagai evaluasi untuk penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 10 Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	7
A. Landasan Teori	7
1. Dine-In.....	7
2. Perilaku Konsumen	7
3. Keputusan Berkunjung	12
4. Faktor Yang Mempengaruhi Kunjungan Di Coffeeshop	13

5. Virus COVID-19 dan Penerapan Standar Protokol Kesehatan	15
B. Kerangka Pemikiran	24
C. Penelitian Terdahulu	25
D. Hipotesis	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian	29
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	30
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
1. Lokasi	30
2. Waktu	30
D. Populasi dan Sampel.....	31
E. Variabel dan Indikator	32
1. Variabel Penelitian	32
2. Definisi Konseptual	32
3. Definisi Operasional.....	33
F. Metode Pengumpulan Data	35
4. Jenis Instrumen.....	35
5. Uji Kelayakan Instrumen.....	36
G. Metode Analisis Data	39
1. Jenis Metode Analisis.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Gambaran Umum	43
B. Karakteristik Data Penelitian.....	49
C. Hasil Uji Kelayakan Instrumen	50
D. Hasil Analisis Deskriptif	55
E. Hasil Penelitian.....	61

F. Pembahasan	64
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Penelitian	30
Tabel 3.2 Variabel, Definisi Konsep, Definisi Operasional, dan Indikator.....	34
Tabel 4.1 Tabel Statistik Responden	49
Tabel 4.2 Tabel Interpretasi Responden.....	49
Tabel 4.3 Tabel Uji Validitas Variabel X.....	51
Tabel 4.4 Tabel Uji Validitas Variabel Y.....	53
Tabel 4.5 Tabel Uji Reliabilitas Variabel X.....	54
Tabel 4.6 Tabel Uji Reliabilitas Variabel Y.....	55
Tabel 4.7 Tabel Statistik	55
Tabel 4.8 Tabel Frekuensi Item X Nomor 1	56
Tabel 4.9 Tabel Frekuensi Item X Nomor 2	56
Tabel 4.10 Tabel Frekuensi Item X Nomor 3	57
Tabel 4.11 Tabel Frekuensi Item X Nomor 4	57
Tabel 4.12 Tabel Frekuensi Item X Nomor 5	58
Tabel 4.13 Tabel Frekuensi Item X Nomor 6	58
Tabel 4.14 Tabel Frekuensi Item Y Nomor 1	59
Tabel 4.15 Tabel Frekuensi Item Y Nomor 2	59
Tabel 4.16 Tabel Frekuensi Item Y Nomor 3	60
Tabel 4.17 Tabel Frekuensi Item Y Nomor 4	60
Tabel 4.18 Tabel Variabel Entered/Removed	61
Tabel 4.19 Tabel Model	62
Tabel 4.20 Tabel Analisis Regresi Linear Sederhana	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Promo Drink List UD MITRA	44
Gambar 4.2 Poster Leisure.....	44
Gambar 4.3 Lokasi UD MITRA	45
Gambar 4.4 Foto Bar UD MITRA	46
Gambar 4.5 Foto Indoor Space UD MITRA	47
Gambar 4.6 Foto Outdoor Space UD MITRA	47
Gambar 4.7 Bagan Organisasi UD MITRA	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Hasil Olahan Data

Lampiran 4 Hasil Penelitian

Lampiran 5 Lembar Bimbingan Penelitian

ABSTRAK

UD MITRA adalah sebuah *coffeeshop* dengan konsep *western* masa kini yang masih beroperasi pada masa pandemi COVID-19 di Kabupaten Sleman. Dalam operasionalnya di masa COVID-19, UD MITRA menerapkan protokol kesehatan yang bertujuan untuk mencegah penyebaran virus COVID-19 agar pengunjung dapat merasa lebih aman dan nyaman dalam melakukan aktivitasnya di UD MITRA.

Penelitian kuantitatif ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan protokol kesehatan dengan keputusan pengunjung untuk melakukan *dine-in* di UD MITRA. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis linear sederhana dimana variabel independennya adalah penerapan protokol kesehatan sedangkan variabel dependennya adalah keputusan pengunjung untuk melakukan *dine-in*. Pada penelitian ini terdapat 50 buah sampel yang digunakan dengan jenis sampel yaitu *purposive sample*, dimana sampel yang digunakan mempunyai kriteria yaitu harus berumur 17 tahun dan ke atas.

Hasil penelitian memperoleh sebuah persamaan regresi linear sederhana yaitu, $y=9,142+0,306x$ yang artinya penerapan protokol kesehatan (X) berpengaruh positif terhadap keputusan pengunjung untuk melakukan *dine-in* di UD MITRA (Y). Hasil R Square yang diperoleh sebesar 0,218 menunjukkan bahwa penerapan protokol kesehatan berpengaruh sebesar 21,8% terhadap keputusan pengunjung untuk melakukan *dine-in* di UD MITRA sedangkan 78,2% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang diduga peneliti merupakan ketidakpercayaan dan sikap pengunjung yang masih takut dalam melakukan *dine-in* di UD MITRA walaupun dengan adanya penerapan protokol kesehatan selama pandemi COVID-19, dimana berdasarkan teori kotler (2008), keyakinan dan sikap berpengaruh terhadap keputusan pengunjung. Berdasarkan uji hipotesis (uji T) diperoleh nilai T hitung lebih tinggi dari nilai T tabel yaitu $3,653 > 2,011$ sehingga hal ini menunjukkan H_0 ditolak sedangkan H_a diterima dan nilai signifikansi lebih rendah dari 0,05 yaitu 0,001 sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan protokol kesehatan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengunjung untuk melakukan *dine-in* di UD MITRA.

Kata kunci : Protokol Kesehatan, Penerapan Protokol Kesehatan, Keputusan Pengunjung, Pandemi, COVID-19.

ABSTRACT

UD MITRA is a coffeeshop with nowadays western concept that still operating during the COVID-19 pandemic in Sleman Regency. In its operations during the COVID-19 period, UD MITRA implements a health protocol that aims to prevent the spread of the COVID-19 virus so that visitors can feel safer and more comfortable in carrying out their activities at UD MITRA.

This quantitative study aims to determine the effect of implementing health protocols on visitors' decisions to dine-in at UD MITRA. The analytical method in this study uses a simple linear analysis where the independent variable is the implementation of health protocols while the dependent variable is the visitor's decision to dine-in. In this study, there were 50 samples used with the type of sample, namely purposive sample, where the sample used had the criteria that it must be 17 years old and above.

The results obtained a simple linear regression equation, namely, $y=9,142+0,306x$, which means that the application of health protocols (X) has a positive effect on visitor decisions to dine-in at UD MITRA (Y). The R Square results obtained are 0.218, indicating that the application of health protocols has an effect of 21.8% on visitor decisions to dine-in at UD MITRA, while 78.2% is influenced by other factors that researchers suspect are the insecurity and attitudes of visitors who are still afraid to dine-in at UD MITRA even though with the implementation of health protocols during the COVID-19 pandemic, where based on Kotler's (2008) theory, beliefs and attitudes influence visitor decisions. Based on the hypothesis test (T test), the calculated T value is higher than the T table value, which is $3.653 > 2.011$ so that this shows H_0 is rejected while H_a is accepted and the significance value is lower than 0.05, which is 0.001 so it can be concluded that the application of health protocols has a significant effect on significant impact on visitor decisions to dine-in at UD MITRA.

Keywords: *Health Protocol, Implementation of Health Protocol, Visitor Decision, Pandemic, COVID-19.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara berkembang yang memiliki banyak industri produk dan jasa. Keberadaan industri produk dan jasa sangat penting dalam memenuhi kebutuhan manusia. Kebutuhan manusia yang beragam menjadi sejalan dengan perkembangan industri yang ada di Indonesia. Salah satu kebutuhan manusia yang harus terpenuhi yaitu makanan dan minuman. Dalam memenuhi kebutuhan tersebut, terciptalah industri yang berfokus pada bidang layanan makanan serta minuman. Industri layanan makanan dan minuman yang ada di Indonesia mempunyai ragam seperti rumah makan tradisional, restaurant dan café.

Industri layanan makanan dan minuman sangat digemari oleh masyarakat di Indonesia. Dilansir dari marketeters.com, Agriculture and Agri-Food Canada melalui Market Access Secretariat Global Analysis Report menyebutkan, Indonesia merupakan pasar layanan makanan (food service) terbesar di antara seluruh negara ASEAN. Nilai penjualan untuk pasar layanan makanan di Indonesia mencapai US\$ 36,8 miliar pada 2014. Melalui kutipan ini dapat kita simpulkan bahwa masyarakat Indonesia cenderung konsumtif dalam membeli dan menggunakan produk dan jasa (food service) industri makanan dan minuman. Pada awal tahun 2020, virus corona

(COVID-19) merambah hingga Indonesia kemudian menjadi pandemi hingga sekarang, tahun 2021. Kemunculan pandemi COVID-19 menimbulkan banyak korban jiwa karena sangat rentan tertularnya antar manusia. Hal ini secara langsung berdampak pada jalannya operasi industri layanan makanan dan minuman di Indonesia karena sangat rentan tertularnya antar manusia dengan hanya melalui kontak fisik.

Dilansir dari CNN.com, Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat sektor penyediaan akomodasi makanan dan minuman ini turun signifikan dari pertumbuhan 6,41 persen pada kuartal I 2019 menjadi 1,95 persen. Berdasarkan kutipan ini dapat disimpulkan bahwa pengunjung menjadi cenderung tidak melakukan makan dan minum di tempat (dine-in) dan beralih pada penggunaan jasa (food service) yaitu jasa antar makanan dan minuman (food deliver). Hal ini sangat merugikan perusahaan makanan dan minuman yang operasinya sebagian besar dilakukan di tempat karena harus menutup sementara hingga pandemi berakhir. Salah satu café/coffeeshop yang cukup fenomenal di Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu UD MITRA mengalami akibat dari dampak pandemi COVID-19. Penjualan menu di UD MITRA dilakukan secara dine-in dan melalui delivery service yaitu GO-JEK dan GRAB. Keuntungan yang didapat dari penjualan menu secara dine-in sebelum masa pandemi lebih tinggi dari keuntungan penjualan melalui delivery service. Hal ini didukung karena disamping menu yang ditawarkan sangat berkualitas, tempat yang didesain, suasana yang terbentuk dengan

dukungan musik, serta fasilitas di UD MITRA yaitu high-speed internet access sangat berhasil menarik pelanggan yang ingin menghabiskan waktunya untuk berkumpul maupun untuk melakukan pekerjaannya yang membutuhkan internet yang stabil. Namun kemunculan pandemi COVID-19 mengakibatkan UD MITRA mengalami penurunan jumlah pengunjung yang berdampak pada penurunan jumlah profit/keuntungan karena hanya bergantung pada penjualan secara delivery service.

Dalam rangka melakukan stimulasi terhadap industri layanan makanan dan minuman, Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif mengeluarkan panduan protokol kesehatan yang harus diterapkan oleh industri layanan makanan dan minuman yang berencana untuk mengoperasikan kembali tempat penjualannya. Hal ini digunakan sebagai peluang oleh UD MITRA untuk beroperasi kembali dan menarik kembali pengunjung. Dengan melakukan penerapan protokol kesehatan, diharapkan dapat mempengaruhi pengunjung yang awalnya takut menjadi merasa aman dan nyaman untuk melakukan dine-in di UD MITRA.

Berdasarkan fenomena tersebut, penyusun melakukan penelitian secara ilmiah menggunakan metode serta alat ilmiah untuk mengetahui apakah penerapan protokol kesehatan dapat mempengaruhi pengunjung. Maka dengan alasan tersebut, peneliti mengangkat fenomena ini untuk dikaji dalam suatu penelitian dalam judul “PENGARUH PENERAPAN STANDAR PROTOKOL KESEHATAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGUNJUNG

UNTUK MELAKUKAN DINE-IN DI UD MITRA SELAMA MASA PANDEMI COVID-19”.

B. Rumusan Masalah

Dalam rangka mempengaruhi pengunjung untuk melakukan *dine-in* di UD MITRA, UD MITRA menerapkan standar protokol kesehatan dengan tujuan untuk mencegah penyebaran virus COVID-19. Penerapan protokol kesehatan di UD MITRA diharapkan dapat membuat pelanggan akan merasa lebih aman dan nyaman untuk melakukan *dine-in* di UD MITRA. Berdasarkan latar belakang yang telah disusun, maka peneliti menetapkan rumusan masalah penelitian yaitu, apakah penerapan protokol kesehatan dapat mempengaruhi keputusan pengunjung untuk melakukan *dine-in* di UD MITRA selama masa pandemi COVID-19?

C. Batasan Masalah

Peneliti menetapkan batasan masalah untuk mencegah penyimpangan pada hal yang diteliti sehingga penelitian memperoleh hasil yang mendekati sempurna atau maksimal. Penelitian berfokus pada pengaruh penerapan standar protokol kesehatan terhadap keputusan pengunjung untuk melakukan *dine-in* di UD MITRA selama masa pandemi COVID-19.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah penerapan protokol kesehatan mempengaruhi keputusan pengunjung untuk melakukan dine-in di UD MITRA selama masa pandemi COVID-19.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat serta sejalan dengan tujuan penelitian. Maka manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Bagi Peneliti

Memberikan pengetahuan yang rinci berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang pengaruh penerapan standar protokol kesehatan terhadap keputusan pengunjung untuk melakukan dine-in di UD MITRA selama masa pandemi COVID-19 melalui penelitian yang dilakukan dengan menyesuaikan antara teori yang digunakan oleh peneliti dengan realitas.

2. Manfaat Bagi Pengusaha Makanan Dan Minuman

Bahan penelitian yang dapat digunakan sebagai acuan atau pemikiran dalam mempelajari perilaku pengunjung serta bagaimana suatu protokol kesehatan dapat mempengaruhi keputusan pengunjung yang ingin melakukan dine-in di masa pandemi.

3. Manfaat Bagi STP AMPTA Yogyakarta

Hasil penelitian dapat digunakan untuk menambah kepustakaan dan dapat digunakan sebagai referensi penelitian lainnya.

4. Manfaat Bagi Masyarakat Umum

Penelitian dapat digunakan sebagai bahan bacaan, referensi maupun informasi untuk dipelajari dan menambah informasi.