

**ANALISIS PERILAKU KONSUMEN CAFE TAKE NUDA MALANG PADA  
MASA PANDEMI COVID 19  
SKRIPSI**



**Oleh :**

**EVY NUR AINUN**

**2017120050**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG  
2021**

## **RINGKASAN**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perubahan perilaku konsumen selama masa pandemi di Cafe Take Nuda perubahan-perubahan yang terjadi membuat kebiasaan awal seseorang menjadi berubah, karena terbiasa dengan perilaku hidup dimasa pandemi yang mengharuskan orang untuk menerapkan kesehatan dalam hal sekecil apapun, perubahan yang sering dilakukan setiap orang berbeda-beda tergantung dari keseharian orang tersebut lebih sering menerapkan pola kesehatan seperti apa untuk mencegah dirinya terkena Covid-19. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, penelitian yang menghasilkan data-data yang deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini menggunakan teknik snowball sampling, karena peneliti mengambil subjek sampel dari populasi dengan cara wawancara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku konsumen Cafe Take Nuda di masa pandemi. Berdasarkan hasil penelitian konsumen menunjukkan perilaku rasional perubahan yang peneliti dapatkan saat terjun langsung ke lokasi Cafe Take Nuda yaitu: pelanggan yang menjadi konsumen Cafe Take Nuda selalu dianjurkan menggunakan hand sanitizer, selalu menggunakan masker, menjaga jarak dan menduduki meja yang harusnya muat 4 orang digunakan Cuma 2 orang saja, untuk pelanggan yang lebih dari 2 orang disediakan tempat duduk yang lebih besar dalam menerapkan social distancing, sehingga perubahan perilaku konsumen jelas berbeda saat adanya pandemi.

**Kata Kunci** : Perilaku Konsumen, Pandemi , Covid 19, Perubahan gaya hidup

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Indonesia sekarang ini sedang mengalami masa kritis dalam memberantas penyebaran Covid-19, begitu juga dengan korban yang terkena Virus ini sangat banyak di Indonesia bukan hanya Indonesia negara lain juga banyak merasakan dampak dari Covid-19 ini. Gejala klinis yang ditimbulkan oleh Covid-19 ini seperti flu, kasus covid pada anak mengalami penurunan di Indonesia selain flu penyebab yang banyak terjadi menyerang sistem pernafasan anak, seharusnya orang tua terlebih lagi masyarakat lebih sadar lagi menjaga kesehatan, dalam memberantas rantai penyebaran Covid-19. Gangguan pernapasan yang terjadi pada anak seperti gangguan *human metapneumovirus*, *respiratory syncytial virus*, *influenza* dan *parainfluenza*.

Anjuran pemerintah dalam menerapkan pembatasan diri dengan lingkungan sosial yang ramai sangat efektif. Selain itu pencegahan lain harus rajin mencuci tangan, menjaga kebersihan diri, dan menerapkan pola hidup sehat sangat berpengaruh dalam memberantas rantai penyebaran covid-19. Hasil data yang peneliti kutip di dalam jurnal dengan judul *Positive Effects of Covid-19 Control Measures on Influenza Prevention*, memaparkan bahwa cara efektif dalam mencegah covid-19 yang harus diterapkan di masyarakat dengan mentaati protokol kesehatan dampaknya sangat besar yaitu menurunnya penyakit yang ada mirip dengan flu.

Covid-19 memiliki efek yang sangat merugikan masyarakat. Pemberlakuan PSBB berdampak pada perekonomian masyarakat karena pembatasan yang dilakukan masyarakat akan kesusahan untuk menuju lokasi tempat kerja mereka.

Wiku Adisasmito pakar penanganan pandemi Covid-19 menyebutkan bahwa *Lockdown* tidak akan dilakukan, karena perekonomian masyarakat yang kian memburuk karena masyarakat Indonesia banyak mendapatkan gaji melalui upah harian, itu adalah bentuk dari kepedulian pemerintah terhadap masyarakat dengan perekonomian yang buruk akibat terkena dampak dari Covid-19. Pemerintah selalu memberikan arahan kepada seluruh masyarakat untuk membatasi saling bertatap muka secara langsung. Selain Pemerintah pusat pemerintah daerah ikut dalam menyampaikan himbauan kepada masyarakat, dan banyak pula pemerintah daerah membuat kebijakan untuk menutup sementara perusahaan, tempat liburan dan sekolah juga ikut diliburkan dalam rangka memberantas penyebaran pandemi.

Banyak tempat wisata mengalami kerugian dan banyak juga pemilik wisata nekat, untuk membuka lokasi wisata dikarenakan pemilik wisata harus tetap membayar operasional yang ada sedangkan tempat wisata yang dikelola tidak menghasilkan apa-apa karena penutupan yang dilakukan pemerintah daerah maupun pusat.

Pabrik-pabrik banyak meliburkan karyawan bahkan ada perusahaan yang meliburkan seluruh karyawan yang ada. Dan ada beberapa perusahaan yang nekat untuk membuat beberapa orang karyawan tetap masuk akan tetapi mereka yang masuk harus mentaati peraturan yang dibuat oleh perusahaan maupun pemerintah dalam menjaga keselamatan karyawan, dan ada juga karyawan yang dirumahkan tujuannya kalau ada orderan dari pasar secara mendadak para karyawan akan dipanggil kembali untuk bekerja.

Menurut karyawan yang dirumahkan mereka tidak akan mendapatkan upah apapun dampak yang dialami karyawan yang dirumahkan akan menyebabkan keadaan perekonomian mereka semakin memburuk. Situasi ini membuat angka pengangguran di Indonesia meningkat

dengan signifikan, walaupun hanya sementara karyawan yang dirumahkan mereka merasa kehilangan pekerjaan dan penghasilan dalam sementara waktu sedangkan kebutuhan rumah tangga mereka harus mereka penuhi. Alasan perusahaan banyak yang libur bahan baku mentah mereka banyak mendapatkan dari luar negeri seperti negara Cina dan beberapa negara lainnya, jika bahan baku di dapatkan di dalam negeri pabrik-pabrik akan tetap berjalan seperti biasa akan tetapi harus mematuhi protokol yang ada.

Karyawan yang tetap bekerja di perusahaan yang tetap berjalan sangat tinggi akan terkena Covid-19 biarpun telah menerapkan protokol yang ada mereka tetap melaksanakan pekerjaan disuatu tempat yang bersamaan resiko kesehatan karyawan sangat rentan terkena virus Covid-19.

Begitu pula restoran-restoran terkena dampak dari Covid-19, salah satu pemilik restoran mengatakan penurunan omset yang dihitung mencapai 80% setelah pandemi masuk ke Indonesia dan di berlakukan PSBB. Cara lain supaya penjualan tetap laku di pasaran melakukan penjualan secara online, akan tetapi pendapatan tidak sebesar hari-hari biasa sebelum pandemi terjadi. Menurutnya pendapatan paling besar yaitu penjualan secara offline konsumen atau pembeli datang langsung sendiri ke restoran mereka untuk membeli makanan mereka langsung datang ke restoran. Konsumen terbesar restoran dari kalangan pekerja, mahasiswa kuliah, dan perkantoran.

Para ahli menjelaskan penyebaran virus ini sangat cepat terjadi dan tersebar karena virus ini tidak bisa dilihat dengan mata secara langsung, dan penularan virus ini seringkali tanpa orang sadari penyebarannya. Para ahli juga menyebutkan virus ini bisa bertahan sampai 3 hari lamanya menempel di suatu benda apapun.

Dampak lain dari penyebaran virus ini pada penundaan atau pembatalan acara kebudayaan serta acara olahraga yang sebelumnya sudah direncanakan. Banyak orang mengemukakan pendapat menyebabkan banyaknya informasi-informasi yang tidak benar

adanya tersebar di masyarakat tentang virus ini, informasi inilah yang menyebabkan kepanikan yang terjadi di belahan negara manapun yang terserang virus covid-19.

Dampak lain yang paling terasa di masyarakat meningkatnya harga barang-barang pokok menjadikan konsumen kesulitan untuk membuat stok barang dirumah, yang termasuk dalam perilaku konsumen meliputi ketahanan dan kebagusan dari sebuah produk, juga harga produk atau jasa merupakan hal yang paling konsumen perhatikan. Jika suatu harga barang lebih rendah harganya dibanding di tempat lain konsumen akan tertarik pada harga yang lebih murah daripada harga yang sama antar toko membuat orang akan berpikir, bertanya, dan melihat lagi barang yang dijual ke konsumen, sehingga menghabiskan banyak waktu. Menurut Engel. *Dkk.* (dalam Fadila. 2013:3) menyebutkan tindakan konsumen untuk membeli produk maupun jasa dalam sebuah proses keputusan yang harus diambil dalam memenuhi kepuasan itu disebut perilaku konsumen.

Sedangkan Setiadi (2008), mengungkapkan dalam memahami konsumen dan mengembangkan strategi pemasaran yang tepat, kita harus bisa berfikir secara logis dan merasakan juga apa yang para konsumen rasakan, sehingga kita mengetahui seperti apa yang ada didalam pikiran dan dirasakan oleh konsumen.

Menurut Engel. *dkk* (2010:3) tindakan atau perbuatan yang langsung terlibat dalam mengkonsumsi, mendapatkan dan menggunakan produk maupun jasa termasuk dalam perilaku konsumen. Berdasarkan uraian di atas, dengan pengambilan judul **“ANALISIS PERILAKU KONSUMEN CAFE TAKE NUDA MALANG PADA MASA PANDEMI COVID 19”**

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan pembahasan diatas peneliti akan memfokuskan penelitian pada permasalahan perilaku konsumen di Cafe Take Nuda pada masa pandemi apakah memiliki perbedaan antara sebelum pandemi dan disaat pandemi.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui perilaku konsumen Cafe Take Nuda pada masa pandemi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini akan memberi manfaat antara lain :

#### **a. Bagi Penulis**

1. Penulis dapat menambah ilmu serta wawasan dengan Analisis perilaku konsumen dampak Covid 19 di Cafe Take Nuda
2. Sebagai penerapan ilmu selama dibangku kuliah.

#### **b. Bagi Perguruan Tinggi**

1. Untuk dijadikan bahan penelitian selanjutnya.
2. Tambahan untuk sumber bacaan bagi perpustakaan perguruan tinggi

#### **c. Bagi Perusahaan**

Mempererat hubungan baik antara instansi dan pihak universitas

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang Lingkup penelitian ini adalah di jalan Sudimoro Soekarno Hatta Malang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Syahbuddin, A. 2018. *Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Bermotor, Skripsi*, Lampung: Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Intan Lampung
- Aini dan Andjarwati. 2020. Pengaruh Gaya Hidup Konsumtif dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*. Vol. 8, No. 1.
- American Marketing Association.2001. *The American Marketing Association Internasional Member & Marketing Services Guide*. Pennsylvania State University
- Cholilawati dan Suliyanthini, D. 2021. Perubahan Perilaku Konsumen Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Pendidikan*. Vol.9, No. 1.
- Handayani, D. dkk 2019. Penyakit Virus Corona 2019. *Jurnal Respirologi*. Vol.40 No2
- Engel, dkk. 2013. *Consumer Behavior*. Pennsylvania State University.
- Rangkuti, F. 2013. *Strategi Promosi Yang Kreatif Dan Analisis Kasus*. Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Handayani, D. dkk. 2019. Penyakit Virus Corona 2019. *Jurnal Respirologi Indonesia*. Vol. 40, No.2.
- Hariyadi, G. T 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Berbelanja Di Minimarket (Studi Pada Indomaret Dan Alfamart Di Semarang). *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Vol.1, No. 1
- Hendarsyah, D. 2020. Analisis Perilaku Konsumen Dan Keamanan Kartu Kredit Perbankan. *Jurnal Perbankan Syariah*. Vol. 1, No.1
- [Http://News.Detik.Com/?Tag\\_From=Mnews\\_Menu\\_Home](http://News.Detik.Com/?Tag_From=Mnews_Menu_Home)
- [Http://News.Detik.Com/Berita/D-4943950/Latar-Belakang-Virus-Corona-Perkembangan](http://News.Detik.Com/Berita/D-4943950/Latar-Belakang-Virus-Corona-Perkembangan)
- [Http://Sukabumiupdate.Com/Detail/Bale-Warga/Opini/68110-Dampak-Penyebaran-Virus-Covid-19-Terhadap-Kehidupan -Sosial](http://Sukabumiupdate.Com/Detail/Bale-Warga/Opini/68110-Dampak-Penyebaran-Virus-Covid-19-Terhadap-Kehidupan-Sosial)
- Julian dan Cerya, E. 2018. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Rasionalitas Perilaku Konsumsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. *Jurnal EcoGen*. Vol. 1, No5.
- Ainul, M, F. 2016. Perilaku Konsumen Dalam Berbelanja Pakaian Wanita Di Pasar Pagi Samarinda. *Journal neliti*. Vol. 1, No1.
- Nurmasari dan Fikri. 2020. Pengaruh Produk Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Konsumen (Studi Kasus Pada Produk Daging Di Pt. Trans Retail Indonesia Store Carrefour Medan Citra Padang Bulan). *Jurnal Manajemen Tools*. Vol. 12, No. 2.
- Nofri, O dan Hafifah, A. 2018. Analisis Perilaku Konsumen Dalam Melakukan Online Shopping Dikota Makasar, *Jurnal Manajemen Ide,Inspirasi ( MINDS)* Vol. 5 No 1 : 113-1132
- Sumarwan, U. 2006. M.Sc, *Perilaku Konsumen*. Jakarta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Riduansah dan Aprilo, T. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Helda Travel Bersaudara Sangatta. *Jurnal Akuntansi Politeknik Negeri Samarinda*. Vol.16, No.2.
- Rohmah, A 2020. Pandemi Covid-19 Dan Dampaknya Terhadap Perilaku Konsumen Di Indonesia. *Jurnal Inovasi Penelitian*. Vol.1, No.7.
- Rohmah, A. 2020. Pandemi Covid-19 Dan Dampaknya Terhadap Perilaku Konsumen Di Indonesia. *Jurnal Inovasi Penelitian*. Vol.1 No.7.
- Saputri, E. M. 2016. Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Pembelian Online Produk Fashion Pada Zalora Indonesia. *Jurnal Sositotnologi*. Vol.15, No.2.
- Saswiana, dkk. 2020. Pengaruh E-Commerce Terhadap Perilaku Konsumen Dan Keputusan Pembelian Produk Online Shop (Studi Kasus Mahasiswa Stiem Bongaya). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. Vol.5, No.1.



- Sudarsono, B. dan Rahman, T. 2020. Dampak Coronavirus Diseases (Covid 19) Terhadap Perilaku Konsumen Penggemar Kopi Giras Di Jawa Timur. *Eco-Entrepreneurship*. Vol 6 No 1.
- Sulistiyo, W. 2014. Motivasi Dan Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Produk Industri Kerajinan Kulit Di Yogyakarta. *Jurnal Maksipreneur*. Vol 3, No2.
- Sunarto. 2018. Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Xiaomi Redmi 3S. *Jurnal Moneter*. Vol.5, No.1.
- Widyastuti, P. 2020. *Analisis Keputusan Pembelian: Fenomena Panic Buying Dan Service Convenience (Studi Pada Grocery Store Di Dki Jakarta)*. Proceeding Sendiu.