

INOVASI PIZZA PRIME CAFÉ SUMEDANG DALAM MENGHADAPI PANDEMI COVID 19

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Strata-1



Disusun Oleh:

RIZKI SATRIA NUGRAHA

201721943

**PROGRAM STUDI AKOMODASI DAN KATERING
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI BANDUNG**

2021

LEMBAR PENGESAHAN

**INOVASI PIZZA PRIME CAFE SUMEDANG DALAM MENGHADAPI
PANDEMI COVID 19**

NAMA : RIZKI SATRIA NUGRAHA
NIM : 201721943
PROGRAM STUDI : AKOMODASI DAN KATERING

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Rusna Purnama, SE., MM.
NIP. 197804122011011001

Irma Citra Resmi, SST. Par., MM. Par
NIP. 198111102011012007

Bandung, 06 Agustus 2021

Mengetahui,
Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc
NIP. 19710506 199803 1 001

Faisal, MM.Par., CHE
NIP. 19730706 199503 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Rizki Satria Nugraha

Tempat Tanggal Lahir : Sumedang, 16 Januari 2000

NIM : 201721943

Program Studi : Studi Akomodasi dan Katering

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul “Inovasi Pizza Prime Café Sumedang Dalam Menghadapi Pandemi COVID-19” ini merupakan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran as etika keilmuan, dan/atau ada klain terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Juni 2021

Bandung, 06 September 2021
Yang membuat Pernyataan

Rizki Satria Nugraha

ABSTRAK

Pandemi COVID-19 merupakan kendala yang sangat mempengaruhi industri pariwisata dan seluruh sektor ekonomi lainnya di seluruh dunia. Pandemi COVID-19 yang mulai muncul pada akhir tahun 2019 ini mengakibatkan adanya perubahan kebijakan dari pemerintah Indonesia terutama pada penambahan elemen baru yaitu penerapan protokol kesehatan dengan mengutamakan penjagaan jarak sosial di kegiatan masyarakat di Indonesia. Dengan adanya kebijakan baru tersebut maka dibutuhkan sebuah Inovasi yang perlu dilakukan oleh pengusaha restoran dalam menghadapi pandemi COVID-19.

Dalam penelitian ini penulis melaksanakan penelitian di Pizza Prime Cafe Sumedang dengan tujuan untuk mengetahui inovasi yang dilakukan restoran dalam menghadapi pandemi COVID-19. Hasil menunjukkan bahwa Pizza Prime Cafe Sumedang telah melaksanakan Inovasi sesuai dengan dimensi inovasi yang dikemukakan oleh Craig Lee dkk (2019) yang diantaranya adalah sumber inovasi, jenis inovasi yang dilaksanakan, dan hambatan dalam berinovasi. Penjelasan dengan pendekatan kualitatif deskriptif dapat ditelaah lebih dalam melalui penjelasan di konten skripsi.

Kata Kunci: Inovasi, Covid-19

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic is a major constraint affecting the tourism industry and all other economic sectors around the world. The COVID-19 pandemic which began to emerge at the end of 2019 resulted in a change in policy from the Indonesian government, especially in the addition of new elements, namely the application of health protocols by prioritizing social distancing in community activities in Indonesia. With the new policy, an innovation is needed that restaurant entrepreneurs need to do in dealing with the COVID-19 pandemic.

In this study the authors conducted research at Pizza Prime Cafe Sumedang with the aim of knowing the innovations made by the restaurant in dealing with the COVID-19 pandemic. The results show that Pizza Prime Cafe Sumedang has implemented innovation in accordance with the dimensions of innovation proposed by Craig Lee et al (2019), which include sources of innovation, types of innovation implemented, and obstacles in innovating. Explanations with a descriptive qualitative approach can be studied more deeply through explanations in the thesis content.

Key words: Innovation, Covid-19

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat, hidayah serta karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi dengan judul **“INOVASI PIZZA PRIME CAFÉ SUMEDANG DALAM MENGHADAPI PANDEMI COVID 19”** ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk ujian siding kelulusan pada Program Studi Akomodasi dan Katering Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

Dalam proses pembuatan Skripsi ini banyak pihak yang terlibat dalam memberikan dorongan serta memberikan bantuan kepada penulis baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Faisal Kasim, MM.Par., CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung,
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung,
3. Ibu Siti Yulia Irani Nugraha, SE., MM.Par., CHM., selaku Ketua Program Studi Akomodasi dan Katering Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung,
4. Bapak Rusna Purnama SE., MM. Selaku pembimbing I yang telah memberi masukan dan arahan untuk Usulan Penelitian ini,
5. Ibu Irma Citra Resmi S.ST. Par., MM.Par. Selaku pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyusun Usulan Penelitian ini,
6. Seluruh dosen serta karyawan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung, khususnya di Program Studi Akomodasi dan Katering,
7. Bapak Javet Elvivan Yohanes Amd.Par. Selaku *Owner* dan *Manager* dari Pizza Prime Café Sumedang yang telah memberikan izin melakukan penelitian di Pizza Prime Café Sumedang,

8. Ibu Lisa selaku *Human Resource Manager* yang telah membantu dalam mengumpulkan data di Pizza Prime Café Sumedang,
9. Kedua orang tua peneliti yang selalu memberikan doa dan dukungan serta kasih sayangnya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan Usulan Penelitian ini,
10. Seluruh teman-teman Program Studi Akomodasi dan Katering angkatan 2017 yang telah memberikan dukungan serta yang telah sama-sama berjuang untuk menyelesaikan Usulan Penelitian,
11. Serta segenap pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan Usulan Penelitian ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu- persatu.

Peneliti menyadari bahwa Usulan Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk memperbaiki Usulan Penelitian ini. Semoga Usulan Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi banyak pihak.

Indramayu, Maret 2021



Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Pertanyaan Penelitian	13
1.3.Tujuan Penelitian	13
1.4.Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II	15
2.1.Tinjauan teori restoran	15
2.1.1. Teori restoran	15
2.2. Tinjauan Teori Inovasi	19
2.2.1. Definisi inovasi	19
2.2.2. Dimensi inovasi.....	20
2.2. Penelitian Terdahulu	25
2.3. Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III.....	28
3.1.Pendekatan Penelitian	28
3.2. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	29
3.3 Objek Penelitian.....	32
3.4. Pengumpulan Data	33
3.5.Analisis Data	39
3.6. Pengujian Keabsahan Data	41

3.7. Jadwal Penelitian	43
BAB IV	45
4.1. Hasil Penelitian dan Pembahasan Inovasi Pizza Prime Café Sumedang Dalam Menghadapi Pandemi COVID-19.....	45
4.1.1. Dokumen	45
4.1.2. Dokumen Umum.....	45
4.1.3. Dokumen Tertutup	47
4.2. Pembahasan Data Yang Ditemukan Berdasarkan Pada Dimensi.....	47
4.2.1. Sumber Inspirasi	47
4.2.1.1. Sumber Internal.....	47
4.2.1.2. Sumber Eksternal Dari Stakeholder.....	48
4.2.1.2.1. Analisis Mengenai Inovasi Dari Perusahaan Saingan .	48
4.2.1.2.2. Survey Keinginan Pelanggan	49
4.2.1.2.3. Program Benchmarking	50
4.2.1.2. Sumber Eksternal Dari Media Massa	51
4.2.2.2.1. Internet	51
4.2.2.2.2. Televisi.....	52
4.2.2.2.3. Majalah Industri	52
4.2.2. Jenis Inovasi Yang Diterapkan	53
4.2.2.1. Inovasi Dalam Bidang Produk	53
4.2.2.1.1. Suasana Makan Yang Baru	53
4.2.2.1.2. Pengenalan Pada Pelayanan Katering Baru	54
4.2.2.2. Inovasi Dalam Bidang Pemasaran	57
4.2.2.2.1. Pelayanan Delivery	57
4.2.2.2.2. Pelayanan Diskon.....	58
4.2.2.2.3. Happy Hours	59
4.2.2.2.4. Internet Marketing	60
4.2.2.2.5. Online Reservation.....	60
4.2.2.2.6. Outdoor Reservation	61
4.2.2.2.7. Promosi Di Media Sosial	62

4.2.2.2.8. Aplikasi Smartphone.....	62
4.2.2.2.9. Kerja Sama Dengan Pebisnis Lainnya.....	63
4.2.2.2.10. Voucher Tabungan Pembelian.....	63
4.2.2.3. Inovasi Dalam Pengelolaan.....	64
4.2.2.4. Inovasi Dalam Proses	65
4.2.2.4.1. Alat Masak Baru	65
4.2.2.4.2. Penggunaan e-Tansaction	66
4.2.3. Hambatan Dalam Berinovasi	66
4.2.3.1. Hambatan Internal.....	66
4.2.3.1.1. Resistensi Karyawan Pada Perubahan	66
4.2.3.1.2. Tingginya Biaya Berinovasi	67
4.2.3.2. Hambatan Eksternal	68
4.2.3.2.1. Rendahnya Kesadaran Pelanggan Pada Inovasi	68
4.2.3.2.2. Rendahnya Penerimaan Pelanggan Pada Inovasi	68
4.2.3.2.3. Tidak Terprediksinya Hasil Inovasi.....	69
BAB V	56
5.1. Simpulan	72
5.2. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

TABEL 1 PEDOMAN PENELITIAN 4

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 KOMPONEN DALAM ANALISIS DATA.....40

DAFTAR PUSTAKA

- Barrows, C. W., Powers, T., & Reynolds, D. (2012). *Introduction to the hospitality industry*. (Issue Ed. 8). John Wiley & Sons, Inc.
- Bartik, A. W., Bertrand, M., Cullen, Z., Glaeser, E. L., Luca, M., & Stanton, C. (2020). The impact of COVID-19 on small business outcomes and expectations. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, *117*(30), 17656–17666. <https://doi.org/10.1073/pnas.2006991117>
- Birch, S. (2020). Modelling the economic impact of COVID19 under different policy choices: Mitigation versus suppression when time is a scarce resource. *SSM - Population Health*, *12*, 100667. <https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2020.100667>
- Chou, S. F., Horng, J. S., Liu, C. H., Huang, Y. C., & Zhang, S. N. (2020). The critical criteria for innovation entrepreneurship of restaurants: Considering the interrelationship effect of human capital and competitive strategy a case study in Taiwan. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, *42*(January), 222–234. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.01.006>
- Crespi-Cladera, R., Martín-Oliver, A., & Pascual-Fuster, B. (2021). Financial distress in the hospitality industry during the Covid-19 disaster. *Tourism Management*, 104301.
- Davis, B., Lockwood, A., Alcott, P., & Pantelidis, I. S. (2018). *Food and beverage management*. Routledge.
- Gursoy, D., & Chi, C. G. (2020). Effects of COVID-19 pandemic on hospitality

industry: review of the current situations and a research agenda. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 29(5), 527–529.

<https://doi.org/10.1080/19368623.2020.1788231>

Hallak, R., Assaker, G., O'Connor, P., & Lee, C. (2018). Firm performance in the upscale restaurant sector: The effects of resilience, creative self-efficacy, innovation and industry experience. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(May 2017), 229–240. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.10.014>

Huberman, A. M., & Miles, M. B. (1994). *Data management and analysis methods*.

Islam, T., Pitafi, A. H., Arya, V., Wang, Y., Akhtar, N., Mubarik, S., & Xiaobei, L.

(2021). Panic buying in the COVID-19 pandemic: A multi-country examination. In *Journal of Retailing and Consumer Services* (Vol. 59). Elsevier Ltd.

<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102357>

King, N., & Anderson, N. (1990). *Innovation in working groups*.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management. Global Edition (Vol. 15E)*.
Global Edition (Vol. 15E).

Law, R., Buhalis, D., & Cobanoglu, C. (2014). Progress on information and communication technologies in hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.

Lee, C., Hallak, R., & Sardeshmukh, S. R. (2016). Innovation, entrepreneurship, and restaurant performance: A higher-order structural model. *Tourism Management*, 53, 215–228. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.09.017>

- Lee, C., Hallak, R., & Sardeshmukh, S. R. (2019). Creativity and innovation in the restaurant sector: Supply-side processes and barriers to implementation. *Tourism Management Perspectives*, 31(July 2018), 54–62.
<https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.03.011>
- Liu, Y., & Jang, S. S. (2009). Perceptions of Chinese restaurants in the US: what affects customer satisfaction and behavioral intentions? *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 338–348.
- Masengi, G., Talumingan, C., Rumagit, G. A. J., & Taroreh, M. L. G. (2014). Analisis Keuntungan Usaha Rumah Makan El-Shadai di Kawasan Wisata Kuliner “Wakeke Manado.” *COCOS*, 4(5).
- Mustain, M., Armono, H. D., & Kurniawan, D. T. (2015). The Evaluation of Beach Recreational Index for Coastal Tourism Zone of: Delegan, Kenjeran, and Wisata Bahari Lamongan. *Procedia Earth and Planetary Science*, 14, 17–24.
<https://doi.org/10.1016/j.proeps.2015.07.080>
- O’Sullivan, D., & Dooley, L. (2008). *Applying innovation*. Sage publications.
- Oraby, S., Homayon, S., & Walker, M. (2017). Harvesting creative templates for generating stylistically varied restaurant reviews. *ArXiv Preprint ArXiv:1709.05308*.
- Pakpahan, E., & Lubis, T. H. (2020). PENGARUH UPAH DAN HASIL PENJUALAN TERHADAP PENYERAPAN TENAGA KERJA PADA USAHA RESTORAN DI KOTA MEDAN. *JOURNAL ECONOMICS AND STRATEGY*, 1(1), 11–21.

- Powers, C. H., & Hess, M. A. (2003). A message to the restaurant industry: It's time to "step up to the plate." *Journal of The American Dietetic Association*, *103*(9), 1136–1138.
- Qiu, R. T. R., Park, J., Li, S., & Song, H. (2020). Social costs of tourism during the COVID-19 pandemic. *Annals of Tourism Research*, *84*, 102994.
- Runturambi, P. I., Kumaat, R. M., & Mandei, J. R. (2019). Analisis Keuntungan Usaha "Saraba" Di Rumah Makan Stevanny Di Kawasan Boulevard Kota Manado. *Agri-Sosioekonomi*, *14*(3), 315. <https://doi.org/10.35791/agrsosek.14.3.2018.22374>
- Shi, J., Chen, Z., Wang, X., Teng, F., Yang, Y., & Chen, H. (2021). Dominate others, hurt self: Social dominance orientation predicts depression during the COVID-19 pandemic. *Personality and Individual Differences*, *175*(October 2020), 110710. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2021.110710>
- Škare, M., Soriano, D. R., & Porada-Rochoń, M. (2021). Impact of COVID-19 on the travel and tourism industry. *Technological Forecasting and Social Change*, *163*(April 2020). <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120469>
- Smith, S., & Costello, C. (2009). Culinary tourism: Satisfaction with a culinary event utilizing importance-performance grid analysis. *Journal of Vacation Marketing*, *15*(2), 99–110. <https://doi.org/10.1177/1356766708100818>
- Song, H., & Li, G. (2008). Tourism demand modelling and forecasting—A review of recent research. *Tourism Management*, *29*(2), 203–220.
- World Trade Report 2012*. (2012). 23–33.

http://www.wto.org/english/res_e/booksp_e/anrep_e/world_trade_report12_e.pdf