

Persepsi Pengunjung Popolo Coffee Sentul City Terhadap Protokol New Normal di Masa Pandemi Covid-19

Visitors' Perception Towards The New Normal Protocol During Covid-19 Pandemic in Popolo Coffee Sentul City

Tirza Zefanya Augustine¹, Ratu Ratna Mulyati Karsiwi², Dendi Gusnadi³

^{1,2,3} Universitas Telkom, Bandung

tirzazefanya@students.telkomuniversity.ac.id¹, siwoet@telkomuniversity.ac.id²,
dendigusnadi@telkomuniversity.ac.id³

Abstrak

Coffee Shop atau kedai kopi merupakan bagian dari gaya hidup masyarakat. Budaya menikmati kopi setiap hari nya sudah menjadi kebiasaan mulai dari kalangan muda hingga tua dan kedai kopi bukan hanya sebagai tempat untuk meminum kopi melainkan sebagai tempat pertemuan sekedar berbincang dengan teman, mengerjakan proyek atau bisnis bahkan sebagai tempat pertemuan bisnis. Kedai kopi selalu ramai didatangi pengunjung. Pada masa pandemi Covid-19, semua lapisan masyarakat merasakan dampak perekonomian yang turun drastis oleh karena itu, Kedai Kopi mulai diperbolehkan membuka tokonya dengan mengikuti beberapa protokol yang disebut protokol New Normal. Protokol New Normal adalah cara pemerintah membatasi rantai penyebaran virus Corona, masyarakat yang keluar dari rumah wajib menggunakan masker, sering mencuci tangan dan memastikan bahwa ia keluar rumah dengan keadaan yang sehat. Tidak hanya masyarakat tetapi restoran juga harus mempunyai protokol yang dipatuhi seperti memastikan keadaan semua cutleries yang digunakan dalam keadaan steril, memastikan pelanggan melakukan physical distancing dengan jarak minimal 1 meter dan menyediakan tempat untuk mencuci tangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pengunjung yang mengunjungi Popolo Coffee akan protokol yang di terapkan di cafe tersebut. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode survey dengan cara menyebarkan kuisioner ke pengunjung yang telah mengunjungi Popolo Coffee pada masa pandemi.

Kata kunci: Pandemi, Covid-19, Persepsi pengunjung, Popolo Coffee

Abstract

Coffee shop is a part of the people's lifestyle nowadays. The culture of drinking coffee everyday is apart of every generations habit from the young generation to the old one. Coffee shop is not only a place to drink coffee but also a meeting point to make

appointment with friends, working on projects or business and also a place for bussines appointment. During the Covid-19 pandemic, every society felt the negative impact towards the economic is one of the reason why the government allow Coffee Shops to open their stores with some certain protocol to be followed. The protocol is called the new normal protocol. New normal is a protocol used by the government to break the chain of corona virus, everyone who needs to go out of their houses needs to wear masks, wash their hands often or sanitize it and make sure that they are perfectly healthy before went out. The public places such as restaurant need to follow the protocol also, such as making sure that the cutleries used are sterile, making sure that the costumers are practicing social distancing with minimum distance of one meter and provide a sink for people to wash their hands. The purpose of this research is to analyze the visitors perception towards the New Normal protocol which applied in café Popolo Coffee Sentul City. This research is done with survey method by spreading questionnaire to the visitors who visited their store during the pandemic of Covid-19.

Keywords: Pandemic, Covid-19, Visitors' Perception, Popolo Coffee

BAB I

1.1 Pendahuluan

COVID-19 sangat berdampak kepada semua hal terutama di bidang Food and Beverage karena Coffee Chop pada pendapatan umumnya di dapatkan dari pelanggan yang ingin meminum kopi dan bercengkrama di tempat tersebut pada saat protokol New Normal di berlakukan masih banyak restoran yang tidak mengikuti protokol yang sesuai seperti memberi jarak kurang lebih 1 meter kepada setiap pelanggan, mengecek suhu badan pelanggan yang datang, mewajibkan tamu menggunakan masker, memberikan peralatan makan dan minum yang steril, membersihkan meja yang telah diduduki oleh pelanggan lain. Pemilik Coffee Shop atau restoran harus memastikan bahwa

semua yang berada di toko aman dan tidak dapat menularkan virus demi kenyamanan dan keamanan bersama. Protokol ini tidak hanya harus di patuhi oleh pihak restoran tetapi juga pelanggan yang ingin masuk ke dalam toko. Protokol New Normal adalah protokol baru yang dapat membantu usaha restoran bangkit kembali setelah di terapkannya PSBB yang jika di terapkan dengan baik dan di patuhi oleh seluruh kalangan masyarakat maka akan mengurangi jumlah orang yang terjangkit Covid-19 dan juga dapat membangun kembali ekonomi yang baik, tetapi pada kenyataannya masih banyak orang melanggar protokol di beberapa restoran karena angka orang yang terjangkit COVID-19 semakin meningkat. Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian saya ini dilakukan dengan judul "Persepsi Pengunjung Cafe Popolo Coffee Sentul City Terhadap Protokol New Normal Pada Masa Pandemi Covid- 19."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian tentang Persepsi Pengunjung Cafe Popolo Coffee Sentul City Terhadap Protokol New Normal Pada Masa Pandemi Covid-19, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana protokol New Normal yang di terapkan Popolo Coffee?

2. Bagaimana persepsi pengunjung Cafe Popolo Coffee terhadap protokol New Normal yang di terapkan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis mengangkat judul "Persepsi Pengunjung Terhadap Protokol New Normal di Masa Pandemi Covid-19" adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui protokol kesehatan New Normal yang di terapkan oleh Popolo Coffee selama masa pandemi Covid-19

2. Untuk mengetahui persepsi pengunjung terhadap protokol kesehatan New Normal yang diterapkan oleh Popolo Coffee Sentul City selama masa pandemi Covid-19

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Restoran

Powers, Barrows, dan Reynolds (2012: 68) menjelaskan bahwa kata restoran berasal dari bahasa Perancis 'restaurer' yang berarti "restorer of energy" atau pengembalian energi. Istilah tersebut dipakai pada awal hingga pertengahan tahun 1700 untuk mendefinisikan tempat umum yang menjual sup dan roti. Namun, sekarang ini segala tempat umum yang menjual

makanan dapat disebut restoran. Menurut Marsum (2005:7) restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum.

2.2 Coffee Shop

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1998), kedai kopi (coffee shop) adalah suatu tempat (kedai) yang menyajikan olahan kopi espresso dan kudapan kecil. Seiring perkembangannya, selain menyediakan kopi sebagai produk utama, kedai ini menyediakan makan kecil dan makanan berat. Coffee shop atau yang akrab di telinga kita biasa disebut kafe, yang bergeser makna. Secara terminologis, kata café berasal bahasa Perancis, yaitu coffee, yang berarti kopi (Oldenburg, 1989:126). Di Indonesia, kata café kemudian disederhanakan kembali menjadi kafe (Herlyana, 2012). Pengertian harafiahnya mengacu pada (minuman) kopi, yang kemudian dikenal sebagai tempat menikmati kopi dengan berbagai jenis minuman non-alkohol lainnya seperti soft drink berikut sajian makanan ringan lainnya. Coffee Shop ialah sebuah restaurant yang pada mulanya hanya menyediakan tempat untuk minum kopi dan teh secara cepat, tetapi karena perkembangan dan kebutuhan pelanggan yang sangat kompleks dan tidak ada habisnya, sehingga perkembangan coffee shop seperti sekarang ini.

2.3 Persepsi

Menurut Slameto (2010:102) : persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera pengelihat, pendengar, peraba, perasa, dan pencium. Menurut Robbins (2003:97) yang mendeskripsikan bahwa persepsi merupakan kesan yang diperoleh oleh individu melalui panca indera kemudian di analisa (diorganisir), diinterpretasi dan kemudian dievaluasi, sehingga individu tersebut memperoleh makna. Menurut Purwodarminto (1990: 759), persepsi adalah tanggapan langsung dari suatu serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pengindraan.

2.4 Protokol

Menurut Slameto (2010:102) : persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera pengelihat, pendengar, peraba, perasa,

dan pencium. Menurut Robbins (2003:97) yang mendeskripsikan bahwa persepsi merupakan kesan yang diperoleh oleh individu melalui panca indera kemudian di analisa (diorganisir), diinterpretasi dan kemudian dievaluasi, sehingga individu tersebut memperoleh makna. Menurut Purwodarminto (1990: 759), persepsi adalah tanggapan langsung dari suatu serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pengindraan.

2.5 Pandemi

Menurut Slameto (2010:102) : persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera penglihat, pendengar, peraba, perasa, dan pencium. Menurut Robbins (2003:97) yang mendeskripsikan bahwa persepsi merupakan kesan yang diperoleh oleh individu melalui panca indera kemudian di analisa (diorganisir), diinterpretasi dan kemudian dievaluasi, sehingga individu tersebut memperoleh makna. Menurut Purwodarminto (1990: 759), persepsi adalah tanggapan langsung dari suatu serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pengindraan.

2.5.1 Pandemi Covid-19

Menurut Slameto (2010:102) : persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera penglihat, pendengar, peraba, perasa, dan pencium. Menurut Robbins (2003:97) yang mendeskripsikan bahwa persepsi merupakan kesan yang diperoleh oleh individu melalui panca indera kemudian di analisa (diorganisir), diinterpretasi dan kemudian dievaluasi, sehingga individu tersebut memperoleh makna. Menurut Purwodarminto (1990: 759), persepsi adalah tanggapan langsung dari suatu serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pengindraan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2010:13) objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid dan reliable tentang suatu hal (variabel tertentu). Yang menjadi objek penelitian adalah Café Popolo Coffee yang terletak di Sentul City Bogor,

sedangkan subjek dalam penelitian yang penulis lakukan ini yaitu pengunjung Popolo Coffee.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian dengan judul "Persepsi Pengunjung Popolo Coffee Sentul City Terhadap Protokol New Normal di Masa Pandemi Covid-19" menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data survei untuk mengetahui penilaian pengunjung Popolo Coffee akan Protokol Kesehatan New Normal.

3.2.1 Metode Kualitatif

Menurut Sugiyono (2011), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan tri-anggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis selama masa pandemi Covid-19 dan berlakunya protokol New Normal kepada pelanggan Popolo Coffee ini membuktikan bahwa Protokol New Normal yang diterapkan oleh Popolo Coffee selama masa pandemi masih harus ditingkatkan lagi dari segala aspek karena masih banyak ketentuan dari protokol New Normal yang masih belum diterapkan dengan baik dari pihak Coffee Shop sendiri maupun pihak pengunjung. Berikut merupakan pembahasan akan pertanyaan yang telah ditanyakan kepada pengunjung Popolo Coffee.

4.4.1 Hasil Wawancara

1. Usia pengunjung

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada 10 pengunjung Popolo Coffee, pengunjung berusia 17 tahun hingga 32 tahun. Pengunjung paling banyak mengunjungi Popolo Coffee menurut wawancara yang dilakukan adalah usia 20 tahun.

2. Domisili Pengunjung

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada 10 pengunjung, dapat disimpulkan bahwa kebanyakan pengunjung yang mengunjungi Popolo Coffee tempat tinggalnya berada di dekat Popolo Coffee seperti Bogor dan Sentul, tetapi tidak

sedikit juga pengunjung yang berasal dari Jakarta yang mengunjungi Popolo Coffee selama masa pandemi oleh karena itu, Popolo Coffee selalu ramai terutama pada hari-hari libur. Pengunjung tidak hanya dari lingkup daerah yang dekat tetapi banyak pengunjung yang tinggal dengan jarak cukup jauh.

3. Loyalitas Pengunjung

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada 10 pengunjung, dapat disimpulkan bahwa kebanyakan pengunjung yang mengunjungi Popolo Coffee dapat mengunjungi Coffee Shop tersebut selama beberapa kali dalam sebulan. Banyak pengunjung yang selalu kembali dan sudah beberapa kali mengunjungi Popolo Coffee meskipun sedang masa pandemi. Kebanyakan pengunjung yang loyal dan kembali lagi berasal dari lingkup daerah yang dekat, hal ini menunjukkan bahwa Popolo Coffee tetap dapat meningkatkan loyalitas pengunjung walaupun pada masa pandemi dan diberlakukannya protokol-protokol baru yang disebut dengan protokol New Normal.

4. Aktivitas Pengunjung

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada 10 pengunjung, tujuan dari mengunjungi Coffee Shop selama masa pandemi adalah untuk bertemu dengan teman, mengerjakan tugas bersama atau sekedar berekreasi. Pengunjung lebih sering mengunjungi Coffee Shop untuk bertemu dengan teman-teman. Dengan adanya pandemi Corona Virus yang membuat segala aktivitas sekolah, kuliah dan pekerjaan dirumahkan, tidak sedikit juga orang yang merasa bahwa bekerja atau bersekolah dari rumah itu efektif sehingga mereka mencari Coffee Shop yang berada dekat dengan tempat tinggal. Untuk mahasiswa dan pelajar, Coffee Shop merupakan tempat untuk mengerjakan tugas karena akses wifi di coffee shop lebih memadai dibandingkan dengan dirumah oleh karena itu pengunjung juga lebih memilih untuk makan dan minum di Coffee Shop daripada membawa pulang makanan dan minuman dari Popolo Coffee.

5. Pengetahuan Pengunjung Tentang Protokol New Normal

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada pengunjung Popolo Coffee, Seluruh pengunjung mengetahui protokol baru yang diberlakukan selama masa pandemi ini yang disebut dengan protokol kesehatan New Normal. Semua pengunjung dari Popolo Coffee juga dapat menyebutkan protokol apa saja yang harus dilakukan sebagai pengunjung seperti memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak dan menghindari kerumunan guna mencegah rantai penyebaran Virus Corona. Pengetahuan dan ketaatan peraturan protokol

New Normal yang berlaku oleh pengunjung merupakan hal yang sangat penting untuk pencegahan penyebaran Virus Corona tidak hanya di Coffee Shop saja melainkan di area publik lainnya juga. Kesadaran pengunjung sangat dibutuhkan pada masa ini karena pihak Coffee Shop tidak mungkin menegur seluruh pengunjung saat melanggar protokol-protokol tetapi pihak Coffee Shop juga dapat menghimbau dan terus mengingatkan akan protokol-protokol yang berlaku melalui poster dan tanda-tanda seperti tidak boleh diduduki, batas antrian dan lainnya yang dipasang di Coffee Shop sehingga pengunjung yang datang juga dengan sendirinya dapat menerapkan protokol kesehatan New Normal lebih baik lagi.

6. Deskripsi coffee shop yang aman dikunjungi pada masa pandemi

Coffee Shop yang aman dikunjungi pada masa pandemi adalah Coffee Shop yang menerapkan protokol New Normal seperti menjaga jarak, jarak aman dari pengunjung satu dengan yang lain adalah minimal 1 meter sehingga virus yang mungkin terdapat dalam tubuh manusia tidak menyebar kepada orang lain, pengunjung dan pegawai toko (waiter/waitress) wajib menggunakan masker pada saat berbicara dengan orang lain dan masker hanya boleh dibuka pada saat makan atau minum dan kembali digunakan jika sudah selesai makan dan minum, pihak Coffee Shop wajib melakukan sanitasi kepada semua peralatan yang digunakan pengunjung dan area tempat duduk pengunjung dengan melakukan sanitasi dengan disinfektan yang dapat membunuh virus, menghindari kontak fisik antar pengunjung dengan pengunjung lain dan dengan pihak Coffee Shop hal ini dapat dilakukan dengan memberi jarak pada antrian dan memberi rute tanda arah masuk dan keluar satu arah sehingga pengunjung tidak berpapasan satu dengan lainnya. Pihak Coffee Shop lebih baik menganjurkan pembayaran non-tunai dengan pembayaran melalui debit, kredit atau dengan uang elektronik lainnya guna memutuskan penyebaran virus melalui uang kertas yang telah berputar kepada banyak orang. Dengan menggunakan pembayaran non-tunai maka pengunjung juga dapat meminimalisir hubungan kontak dengan pihak Coffee Shop. Menyediakan tempat mencuci tangan dan hand-sanitizer di berbagai tempat juga wajib dilakukan oleh pihak Coffee Shop agar pengunjung

dan pegawai yang bekerja di Coffee Shop dapat mencuci tangan dan juga memakai hand-sanitizer. Memeriksa suhu tubuh juga sangat penting untuk mengetahui keadaan pengunjung yang berada dalam area Coffee Shop, suhu maksimal pengunjung yang mengunjungi Popolo Coffee adalah 37o celsius. Pengecekan suhu tubuh dilakukan oleh pihak Coffee Shop untuk

memastikan bahwa pengunjung dalam keadaan sehat dan tidak memberikan kemungkinan menyebarkan virus atau terjangkit virus. Memberi jarak pada meja makan juga dianjurkan untuk menjaga jarak pengunjung sehingga tidak terjadi kontak fisik yang dapat menyebarkan virus melalui sentuhan. Penyajian alat makan juga harus sangat steril, alat makan tidak boleh disajikan sebelum pengunjung datang. Alat makan harus disajikan pada saat makanan dan pengunjung berada di tempat makan guna meminimalisir kemungkinan virus dalam udara dan sentuhan terjangkit dalam alat makan.

Menurut hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap 8 pengunjung Popolo Coffee, Coffee Shop yang aman dikunjungi selama masa pandemic adalah Coffee Shop yang menaati dan menerapkan protokol New Normal, dari pihak Coffee Shop yang harus memberikan fasilitas terhadap pengunjung dan pengunjung juga harus menaati protokol kesehatan New Normal yang berlaku untuk meminimalisir rantai penyebaran Corona Virus. Kebanyakan pengunjung menyebutkan bahwa menjaga jarak, memakai masker dan mencuci tangan merupakan hal yang penting diterapkan oleh Coffee Shop. Memiliki sirkulasi udara yang baik juga merupakan hal yang disebut oleh salah satu pengunjung. Selama masa pandemi ini, ada juga pengunjung yang merasa bahwa memilih Coffee Shop atau tempat rekreasi yang berada di luar atau Outdoor merupakan pilihan yang lebih baik dibandingkan dengan tempat rekreasi dan Coffee Shop yang berada di dalam ruangan karena sirkulasi udara di luar ruangan lebih baik.

7. Penerapan Protokol New Normal Menurut Pengunjung

Menurut hasil wawancara terhadap 8 pengunjung Popolo Coffee, penerapan protokol New Normal dapat dikatakan efektif jika tidak hanya pihak Coffee Shop saja yang memadai fasilitas dalam protokol New normal melainkan setiap pengunjung juga harus menaati peraturan yang telah disetujui oleh pemerintah. Protokol New Normal tidak hanya mengatur Coffee Shop saja melainkan pengunjung yang berada di area Coffee Shop tersebut juga. Protokol New Normal akan disebut kurang efektif jika tidak semua pihak menaati peraturan yang berlaku selama masa pandemi.

8. Tanggapan Akan Pengunjung yang Tidak Menaati Peraturan Protokol New Normal

Protokol New Normal telah di legalisasikan sehingga setiap masyarakat yang berpergian keluar rumah wajib menaati peraturan yang berlaku selama masa pandemi ini. Menurut Alma

Wiranta selaku Kabag hukum dan HAM Setda Kota Bogor "Protokol New Normal ini diatur dalam peraturan pemkot bogor melalui Bagian Hukum dan HAM telah mengeluarkan Peraturan Wali Kota (Perwali) Nomor 64 Tahun 2020 tentang Pengenaan Sanksi Administratif terhadap Pelanggaran Tertib Kesehatan Dalam Pelaksanaan PSBB atau AKB dalam penanggulangan Covid-19. pasal yang dikenakan kepada pelanggar protokol kesehatan dalam Perwali Nomor 64 ada 11 pasal. Sanksi administratif yang diberlakukan beragam sesuai dengan jenis pelanggaranannya." Sehingga sanksi nyata jika masyarakat tidak menaati peraturan memang ada dan semua kalangan masyarakat wajib menaati peraturan yang berlaku. Protokol Kesehatan New Normal guna memutus rantai penyebaran Corona Virus ini tidak hanya memberikan sanksi kepada toko yang tidak mematuhi peraturan melainkan juga pengunjung yang sedang berada di area umum.

Menurut pengunjung yang telah diwawancarai, ada yang menyebutkan bahwa menaati peraturan merupakan kewajiban dan kesadaran dari masyarakat dan pengunjung Coffee Shop demi kebaikan diri sendiri maupun orang lain. Ada juga pengunjung yang menyebutkan bahwa pengunjung yang tidak menaati peraturan seharusnya diberi sanksi karena peraturan kesehatan memang ada sanksi tegas nya dan ada pengunjung yang mengatakan bahwa pengunjung yang tidak menaati peraturan protokol kesehatan seharusnya diberi teguran yang tegas sehingga tidak ada pengunjung yang tidak memakai masker selama berada dalam area Coffee Shop yang mungkin dapat menguatirkan pengunjung lain, walaupun pengunjung yang tidak memakai masker mungkin dalam keadaan sehat tetapi tetap ada kemungkinan bahwa pengunjung tersebut dapat membawa virus dalam perjalanannya menuju Coffee Shop. Untuk meminimalisir kemungkinan tersebut maka seharusnya seluruh pengunjung menggunakan masker karena masker merupakan hal yang paling penting dalam masa pandemi ini karena masker dapat memberikan filter akan udara yang kita hirup. Sehingga banyak dari pengunjung yang di wawancara mengatakan bahwa teguran dan sanksi harus diberikan terhadap pengunjung yang tidak menaati protokol New Normal terutama pada pengunjung yang tidak menggunakan masker.

9. Protokol Kesehatan Yang di Terapkan Oleh Popolo Coffee

Penulis telah melakukan wawancara terhadap pengunjung Popolo Coffee yang telah mengunjungi Popolo Coffee selama bulan oktober hingga november, kebanyakan pengunjung tidak mengetahui bahwa ada alat pengukur suhu tubuh otomatis mandiri dimana pengunjung harus mengukur suhu tubuhnya

sendiri menggunakan alat pengukur suhu yang berada tepat di depan pintu masuk Popolo Coffee. Bagi pengunjung yang cukup sering mengunjungi Popolo Coffee mengetahui bahwa terdapat alat pengukur tubuh mandiri dimana pengunjung harus mengukur suhu tubuh tetapi alat cek suhu tubuh mandiri ini kurang terlihat pada saat memasuki area Coffee Shop pengunjung hanya memakai hand sanitizer yang letaknya tepat dibawah alat pengukur suhu tubuh mandiri.

Jadi protokol kesehatan yang diterapkan oleh Popolo Coffee kurang ditegaskan dengan baik, fasilitas untuk protokol kesehatan memang sudah disediakan tetapi pengunjung masih kurang mengetahui cara penggunaannya sehingga banyak pengunjung yang datang langsung memasuki area Coffee Shop tanpa memeriksa keadaan suhu tubuh terlebih dahulu.

10. Popolo Coffee sebagai Coffee Shop yang memenuhi persyaratan Protokol Kesehatan New Normal

Menurut hasil wawancara terhadap 10 pengunjung Popolo Coffee, beberapa pengunjung mengatakan bahwa protokol yang diterapkan di Popolo Coffee sudah cukup baik tetapi tetap harus dikembangkan pada hari libur karena pada hari libur banyak juga pengunjung yang datang dari daerah lain sehingga biasanya pada hari libur protokol kesehatan terlihat tidak diterapkan dengan baik. Pamakaian masker kadang dilupakan oleh pengunjung walaupun pengunjung tidak makan atau minum, untuk jaga jarak pada saat mengantri minuman sudah cukup baik, Popolo Coffee sangat meminimalisir kontak fisik dengan pengunjung dengan tidak menerima uang tunai sebagai pembayaran melainkan pengunjung harus menggunakan kartu debit, kredit atau pembayaran melalui elektronik. Untuk menjaga jarak antar pengunjung di dalam ruangan masih sangat kurang karena ruangan yang terbatas dan kurang tegasnya pihak Coffee Shop dalam menegakkan protokol kesehatan New Normal. Sehingga Popolo Coffee memang harus tetap meningkatkan protokol yang diterapkan pada Coffee Shop nya karena masih banyak peraturan yang tidak sesuai dengan protokol yang seharusnya.

BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi kepada 10 pengunjung Popolo Coffee, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut.

1. Pengunjung yang mengunjungi Popolo Coffee selama masa pandemi dan berlakunya protokol New Normal berasal dari berbagai daerah tidak hanya orang yang tinggal dekat dengan

Coffee Shop tersebut. Kebanyakan pengunjung yang mengunjungi Coffee Shop berasal dari Sentul City dan Bogor.

2. Dari hasil wawancara, pengunjung yang mengunjungi Popolo Coffee kebanyakan telah mengunjungi Popolo Coffee lebih dari satu kali. Dapat disimpulkan bahwa loyalitas pengunjung dari Popolo Coffee tinggi selama masa pandemi.

3. Tujuan dari pengunjung yang datang ke Popolo Coffee adalah untuk bertemu dengan teman, mengerjakan tugas dan sekedar berekreasi dengan keluarga maupun teman.

4. Pengunjung yang mengunjungi Popolo Coffee selama masa pandemi semua mengetahui bahwa terdapat protokol baru guna memutus rantai penyebaran Corona Virus dan mengetahui peran nya sebagai pengunjung harus menaati protokol yang berlaku.

5. Tanggapan pengunjung terhadap protokol New Normal yang diterapkan Popolo Coffee selama masa pandemi adalah sudah cukup baik namun masih harus ditingkatkan lagi terutama pada hari-hari libur dimana Coffee Shop akan lebih ramai dibandingkan dengan hari biasa. Pengunjung merasa protokol New Normal kurang diterapkan dengan baik oleh Popolo Coffee karena saat mengunjungi Popolo Coffee, tidak semua pengunjung mengetahui bahwa terdapat alat pengecek suhu mandiri yang berada di depan area Coffee Shop sebelum memasuki area ruangan/ Indoor dimana pengunjung dapat memesan makanan dan minuman. Fasilitas untuk penerapan protokol New Normal di Popolo Coffee memang sudah cukup memadai tetapi kurang adanya tanda-tanda yang dapat menarik pengunjung untuk melakukan pemeriksaan suhu tubuh sendiri. Pengunjung yang mengunjungi Popolo Coffee kebanyakan sadar akan kewajiban memakai masker pada saat memasuki area Coffee Shop tetapi pada saat pengunjung memesan makanan dan minuman pengunjung biasanya melepas masker meskipun tidak sedang makan atau minum sehingga dapat membahayakan diri sendiri dan pengunjung lain yang berada di Popolo Coffee.

6. Coffee Shop yang aman menurut pengunjung adalah Coffee Shop yang menerapkan protokol New Normal dengan baik dan juga yang memiliki ruangan outdoor.

Berdasarkan poin-poin diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan protokol New Normal di Popolo Coffee kurang baik dan memang masih harus ditingkatkan lagi baik dari pihak Coffee Shop maupun pengunjung memiliki tanggung jawab yang sama dalam menerapkan protokol kesehatan New Normal agar dapat memutus rantai penyebaran virus corona dengan efektif.

REFERENSI

A.W Marsum. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi. Alma

Barrows, Clayton W., Tom Powers dan Dennis Reynolds. 2012.

Introduction To. Management In The Hospitality Industry, Tenth Edition. New Jersey: Waley.

Herlyana, E. 2012. Fenomena Coffee Shop sebagai Gejala Gaya Hidup Baru. Kaum Muda. jurnal Thaqafiyat Vol. 13, No. 1.

Hurlock, E.B. 1998.

Indrayana, Ida Bagus. 2006. Desain Interior Restoran Arma di Ubud Bali.

Jakarta : PT. Elex. Media Komputindo

Jurnal ahmed et al, 2014 Effect of brand trust and customer satisfaction on brand loyalty in Bahawalpur.

Jurnal ekinci et al, 2008 tentang brand royalty

Kusasi, Rahayu. (2010). Globucksisasi: Meracik Globalisasi melalui Secangkir Kopi. Depok: Kepik Ungu

Oldenburg, Ray. (1989). The Great Good Place: Cafes, Coffee Shops, Bookstores, Bars, Hair Salons, and other Hangouts at The Heart of a Community. London: Da Capo Press

Slameto. 2010. Belajar dan Faktor yang mempengaruhinya. Jakarta: Rineka. Cipta. Sriyono. 1992.

Wiwoho.Ardjuno, "Pengetahuan Tata Hidang", Jakarta: Erlangga, 2008.