

## **ABSTRACT**

The World Health Organization (WHO) has declared that Covid-19 is an emergency health outbreak of international concern. The rapid and uncontrollable spread process affects various sectors, including the tourism industry. The government has set various policies to regulate the rate of the spread of Covid-19. Such as the determination of Large-Scale Social Restrictions (PSBB) and the Enforcement of Restrictions on Community Activities (PPKM) levels 1 – 4. This policy affected Kopi Luwak Mataram as a tourism business sector in Kotagede, Yogyakarta, which had experienced zero income (0) rupiah during the pandemic. Covid-19. This study intends to find out why Kopi Luwak Mataram as a tourism business sector can survive during the Covid-19 pandemic. This study uses a qualitative approach by using in-depth interviews directly with the managers and partners of Kopi Luwak Mataram. Based on the results of the analysis, it was found that the resilience of Kopi Luwak Mataram as a tourism business sector was influenced by decision making in responding to crisis situations. Responses in making decisions affect the strategies and policies taken by the company. The findings of this study also show that the application of health protocols affects the sense of comfort and safety for managers and customers. Changes in the company's organizational structure, changes in business forms, changes in market segmentation, product diversification innovation, and policies taken to reduce operational costs during the Covid-19 pandemic are key elements in the resilience of the tourism business sector.

**Keywords: covid-19, pandemic, resilience, tourism business, civet coffee**

## **INTISARI**

World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa Covid-19 sebagai wabah kesehatan darurat yang menjadi perhatian internasional. Proses penyebaran yang cepat dan tidak dapat dikendalikan berpengaruh terhadap berbagai sektor, termasuk industri pariwisata. Pemerintah menetapkan berbagai kebijakan untuk mengatur laju penyebaran Covid-19. Seperti penetapan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) level 1 – 4. Kebijakan ini berpengaruh terhadap Kopi Luwak Mataram sebagai salah satu bidang usaha pariwisata di Kotagede, Yogyakarta yang pernah mengalami pendapat hingga Rp0,00 selama masa pandemic Covid-19. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui mengapa Kopi Luwak Mataram sebagai salah satu bidang usaha pariwisata dapat bertahan di masa pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode wawancara mendalam secara langsung kepada pengelola dan mitra Kopi Luwak Mataram. Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa resiliensi Kopi Luwak Mataram sebagai salah satu bidang usaha pariwisata dipengaruhi oleh pengambilan keputusan dalam merespon situasi krisis. Respon dalam mengambil keputusan berpengaruh terhadap strategi dan kebijakan yang diambil oleh perusahaan. Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa penerapan protokol kesehatan berpengaruh terhadap rasa nyaman dan aman bagi pengelola dan pelanggan. Perubahan struktur organisasi perusahaan, perubahan bentuk usaha, perubahan segmentasi pasar, inovasi penganekaragaman produk, dan kebijakan yang diambil untuk menekan biaya operasional selama pandemic Covid-19 merupakan elemen kunci pada resiliensi bidang usaha pariwisata.

**Kata kunci : covid-19, pandemi, resiliensi, bidang usaha pariwisata, kopi luwak**