

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS SISTEM RESERVASI TIKET DARING**

**TERHADAP TINGKAT KUNJUNGAN WISATAWAN**

**KEBUN BINATANG GEMBIRA LOKA YOGYAKARTA**

**SEBELUM DAN SELAMA PANDEMI *COVID-19***



Oleh :

**LUTHFI LAILI FIANDA**

**NO. MHS: 417100499**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2021**

EFEKTIVITAS SISTEM RESERVASI TIKET DARING  
TERHADAP TINGKAT KUNJUNGAN WISATAWAN  
KEBUN BINATANG GEMBIRA LOKA YOGYAKARTA  
SEBELUM DAN SELAMA PANDEMI *COVID-19*



Oleh  
LUTHFI LAILI FIANDA  
NO. MHS: 417100499

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

I Putu Hardani HD. S,St., M,MPar  
NIDN. 0506108201

Pembimbing II

Hary Hermawan. S.Par.M.M  
NIDN.0530099002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Usaha Perjalanan Wisata

Yudi Setiaji S.H., M.M  
NIDN. 0508066401

**BERITA ACARA UJIAN**  
**EFEKTIVITAS SISTEM RESERVASI TIKET DARING**  
**TERHADAP TINGKAT KUNJUNGAN WISATAWAN**  
**KEBUN BINATANG GEMBIRA LOKA YOGYAKARTA**  
**SEBELUM DAN SELAMA PANDEMI *COVID-19***

**SKRIPSI**

Oleh

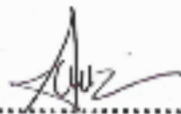


**LUTHFI LAILI FIANDA**

**NIM 417100499**

Telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan lulus

Pada tanggal : 30 Juni 2021

**TIM PENGUJI**

Penguji Utama :	Dra. Heni Susilowati, M.M. NIDN. 0505026202	: 
Penguji I :	I Putu Hardani HD, S.St., M.MPar NIDN. 0506108201	: 
Penguji II :	Hary Hermawan, S.Par.M.M NIDN.0530099002	: 

Mengetahui :

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



**Drs. Prabhono M.M**  
**NIDN. 0526125901**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Luthfi Laili Fianda

NIM : 417100499

Program Studi: Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : Efektivitas Sistem Reservasi Tiket Daring Terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta Sebelum dan Selama Pandemi *COVID 19*

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

Yogyakarta, Juli 2021



Luthfi Laili Fianda

**MOTTO:**

**Sabar sesaat itu lebih baik  
dari dunia dan seisinya, bersabarlah.**

**(Nabi Muhammad S.AW)**

*Do it now. Sometimes,*

*later becomes never*

*(Anonymous)*

**Pendidikan memiliki akar yang pahit,  
tapi buahnya manis**

**(Aristoteles)**

**Yang bisa kamu usahakan, perjuangkan.**

**Yang bisa kamu doakan, panjatkan.**

**Sebab kamu tidak pernah tahu, kapan malaikat  
mendampingimu seraya berkata “Aamiin”**

**(Laili Fianda)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah s.w.t yang telah memberikan petunjuk serta anugerah sabar yang luar biasa kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan karya tugas akhir sederhana berupa skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang hebat yang selalu mendukung dan memotivasi saya selama pengerjaan skripsi:

1. Ayah Sudarman dan Ibu Melfi Olindha tercinta yang senantiasa memberikan motivasi dengan penuh kasih dan sayang tulus, serta memberikan dukungan baik dalam segi materi maupun non materi.
2. Kakak Anisa Briliyani, kakak terhebat yang rela berkorban untuk adiknya yang jenaka ini. Terima kasih untuk selalu mendampingi, dan mengingatkan bahwa sukses itu kita sendiri yang menentukan.
3. Abang Irhas Ferdiandha beserta keluarga kecilnya, yang senantiasa memberikan tantangan terhadap adiknya untuk mengerjakan skripsi ini sambil kerja paruh waktu mendampingi tumbuh kembang anak-anaknya yang lucu, imut, menggemaskan hingga adiknya berhasil melewati ini semua.
4. Bapak, ibu, teman, dan rekan di Dinas Pariwisata Sleman, tempat dimana saya menimba ilmu kepariwisataan lebih luas. Saya ucapkan terima kasih atas kesempatan kepada saya untuk mewujudkan cita dan cinta selama PKL disana hingga membantu kelancaran skripsi saya.
5. Sahabat-sahabat masa SMA saya Dimas, Rofiah, Haliza, Suci yang selalu mendampingi dan menghibur saya selama pengerjaan skripsi ini. Semoga cita-cita luhur kita membangun bisnis EO wisuda terkabul ya. Aamiin
6. Hana Hardia, teman kuliah sekaligus sahabat seperjuangan saya dalam meniti karir dan bercita-cita hidup bersama di Jepang selama setahun, meskipun belum tercapai karena terhalang pandemi. Terima kasih, sudah ada sampai sejauh ini.
7. Teman-teman SD saya, Dhika, Angga, Nana, yang selalu membantu saya menjabarkan ide-ide gila dan mewujudkannya. Senantiasa menghibur juga sekaligus memberi tamparan atas jalan hidup saya.
8. Teman-teman saya yang senantiasa membantu mencari referensi jurnal ataupun hal-hal yang terkait dengan skripsi saya. Saya ucapkan terimakasih untuk Yuke, kak Aping, Vivi, Caca, Nurjati, Yulla, Laksmi, Agista, Navila, dan sebagainya.
9. Rekan sekaligus mas-masan saya Mas Ahmad Farid yang selalu menemani saya dalam pengambilan data di objek penelitian. Serta, tak lupa juga yang selalu memberikan warna meski tak saling bersama, terima kasih kepada Mas NA.
10. DPA saya Miss Saptin dan teman-teman UPW B 2017, terimakasih pengalaman bersamanya, semangat selalu! Perjalanan masih panjang.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbilalaamiin, penulis ucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini ditujukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian dalam skripsi ini adalah menjelaskan “Efektivitas Sistem Reservasi Tiket Daring terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta pada Masa Pandemi *Covid-19*” dengan hasil yang menunjukkan bahwa sistem reservasi yang paling efektif di Gembira Loka adalah datang langsung (*go show*). Keterbatasan yang ditemukan di lapangan antara lain karena pengunjung kurang mengetahui bahwa terdapat beberapa jenis reservasi tiket masuk yang disediakan di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta. Selain itu, masyarakat sudah terbiasa memesan tiket secara langsung dengan mengantri di loket tiket.

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 mewujudkan skripsi ini.

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

1. Ibu I Putu Hardani HD. S,St., M.MPar selaku Pembimbing I yang telah dengan sabar dan arif memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini
2. Bapak Hary Hermawan. S.Par.M.M yang telah dengan arif dan memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan serta petunjuk pada skripsi ini
3. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M selaku penguji utama yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan
4. Bapak Yudi Setiaji S.H.,M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah membantu kelancaran proses pengerjaan skripsi saya.
5. Bapak Drs. Prihatno M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
6. Bapak Fahmi Ramadan selaku Plt. Kepala bidang Promosi di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian sehingga dapat berjalan dengan lancar.
7. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi angket penelitian

Semoga bantuan Bapak/Ibu dan para responden dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tidak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, Juni 2021

Luthfi Laili Fianda



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Teorisasi.....	8
1. Pariwisata.....	8
2. Kebun Binatang .....	14
3. Tiket .....	17
4. Wisatawan.....	21
5. Tingkat Kunjungan Wisatawan.....	22
6. Pandemi <i>Covid-19</i> .....	23
B. Penelitian Terdahulu .....	24
C. Kerangka Pemikiran .....	25
D. Hipotesis Penelitian .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>

A. Jenis Penelitian .....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
C. Populasi dan Sample.....	30
<b>D. Variabel Penelitian .....</b>	<b>31</b>
E. Metode Pengumpulan Data.....	37
F. Uji Kelayakan Instrumen.....	39
G. Metode Analisis Data .....	40
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Gambaran Umum.....	42
B. Hasil Penelitian.....	66
1. Hasil Uji Data Tingkat Kunjungan Wisatawan Sebelum Pandemi <i>Covid-19</i> di Kebun Binatang Gembira Loka .....	66
2. Hasil Uji Data Tingkat Kunjungan Wisatawan Selama Pandemi <i>Covid-19</i> di Kebun Binatang Gembira Loka .....	71
3. Hasil Uji Data Komparasi Tingkat Kunjungan Wisatawan Sebelum dan Selama Pandemi <i>Covid-19</i> di Kebun Binatang Gembira Loka .....	76
C. Pembahasan .....	80
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>86</b>
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>93</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Tes Uji Normalitas Sebelum Pandemi.....	67
Tabel 4.2 Hasil Deskriptif Sebelum pandemi .....	68
Tabel 4.3 Hasil Tes Uji Homogenitas Varians .....	69
Tabel 4.4 Hasil Tes Uji ANOVA sebelum Pandemi .....	70
Tabel 4.5 Hasil Tes Uji Normalitas Selama Pandemi .....	71
Tabel 4.6 Hasil Deskriptif Selama Pandemi .....	73
Tabel 4.7 Hasil Tes Uji Homogenitas Varians .....	74
Tabel 4.8 Hasil Tes Uji ANOVA Selama Pandemi .....	75
Tabel 4.9 Hasil Tes Uji Normalitas Komparasi .....	77
Tabel 4.10 Hasil Deskriptif Komparasi .....	78
Tabel 4.11 Hasil Tes Uji Homogenitas Varians .....	79
Tabel 4.12 Hasil Tes Uji ANOVA Komparasi .....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tiket <i>Go Show</i> Wisatawan .....	34
Gambar 3.2 Petugas Layanan <i>Customer Service</i> .....	35
Gambar 3.3 Reservasi Instagram .....	36
Gambar 3.4 Reservasi Tiket Daring <i>Website</i> .....	36
Gambar 4.1 Sentral Servis .....	47
Gambar 4.2 Peminjaman Stroller .....	48
Gambar 4.3 Fasilitas Wifi Gratis .....	49
Gambar 4.4 Fasilitas Kursi Roda .....	50
Gambar 4.5 Mayang Tirta .....	50
Gambar 4.6 Fasilitas Masjid Wisatawan .....	51
Gambar 4.7 Wahana <i>Speed Boat</i> .....	52
Gambar 4.8 Wahana Sekuter Air .....	53
Gambar 4.9 ATV .....	54
Gambar 4.10 Kereta Taring .....	55
Gambar 4.11 Kolam Tangkap .....	56
Gambar 4.12 Kolam Sentuh .....	57
Gambar 4.13 <i>Petting Zoo</i> Arena .....	58
Gambar 4.14 Profil Instagram Gembira Loka .....	61
Gambar 4.15 Reservasi Daring via <i>Whatsapp</i> .....	62
Gambar 4.16 Loker Tiket Pintu Barat .....	63
Gambar 4.17 Tiket Masuk .....	63
Gambar 4.18 Petugas Layanan <i>On Call</i> .....	64
Gambar 4.19 Elektronik Uang Gembira Loka .....	65

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Pengantar Observasi
- Lampiran 2 Surat Balasan
- Lampiran 3 Data Sekunder Pengunjung Gembira Loka
- Lampiran 4 Dokumentasi di lokasi penelitian
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan

## ABSTRAK

Pada masa pandemi *Covid-19* ini masyarakat dianjurkan untuk mengurangi adanya kontak fisik dengan orang lain, termasuk pada saat proses reservasi tiket masuk wisata guna meminimalisir resiko virus *Covid-19*. Skripsi berjudul “Efektivitas Sistem Reservasi Tiket Daring terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta pada Masa Pandemi *Covid-19*” ditujukan untuk mengetahui apakah ada perubahan pola perilaku wisatawan dalam reservasi tiket pada adaptasi kebiasaan baru di masa pandemi *Covid-19*. Apakah sistem reservasi tiket secara daring menjadi lebih efektif digunakan dimasa pandemi *Covid-19*, dilihat berdasarkan tingkat kunjungan wisatawan di Kebun Binatang Gembira Loka.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif komparatif, dengan membandingkan keefektifan tiga sistem reservasi tiket yang terdapat di Kebun Binatang Gembira Loka yaitu *go show*, *on call*, dan daring. Data reservasi sebagai data pendukung dibandingkan pada masa sebelum dan selama berlangsungnya pandemi *Covid-19*. Peneliti juga turut mewawancarai wisatawan yang berkunjung ke Kebun Binatang Gembira Loka guna mengetahui lebih mendalam mengenai alasan wisatawan memilih diantara ketiga sistem reservasi yang disediakan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan efektivitas reservasi tiket di Kebun Binatang Gembira Loka pada masa sebelum dan selama pandemi *Covid-19*. Adapun diantara ketiga variabel sistem reservasi, tiket *go show* di Kebun Binatang Gembira Loka dinilai paling tinggi tingkat keefektifannya. Sedangkan sistem reservasi daring justru terbukti tidak efektif. Kecenderungan responden atau wisatawan memilih *go show* karena kurangnya pengetahuan responden atas keberadaan reservasi tiket daring, lalu alasan kepuasan mendapatkan barang secara *tangible*, dinilai lebih praktis, merupakan metode reservasi yang sudah ada sejak jaman dahulu dan responden merasa tidak ada perbedaan harga yang ditawarkan oleh wisatawan antara reservasi *go show* dan daring. Rekomendasi yang diberikan peneliti adalah meningkatkan promosi terkait adanya sistem reservasi daring dan memberikan promo menarik supaya sistem reservasi daring menjadi sistem reservasi pilihan wisatawan Kebun Binatang Gembira Loka.

Kata Kunci : Sistem reservasi tiket *go show*, *on call*, dan daring.

## ABSTRACT

*During the Covid-19 pandemic, society is being advised to reduce physical contact with other people, especially during the reservation process for tourist entrance tickets in order to minimize the risk of the Covid-19 virus. This research entitled "The Effectiveness of Ticket Reservation System towards Tourist Visits at Gembira Loka Zoo in Yogyakarta during the Covid-19 Pandemic" intend to determine whether there are changes in tourist behavior patterns on ticket reservations during the Covid-19 pandemic. The question is about whether the ticket reservation system becomes more effective during the Covid-19 pandemic based on the level of tourist visits at the Gembira Loka Zoo or not.*

*This research is using comparative quantitative methode by comparing the effectiveness of the three ticket reservation systems in the Gembira Loka Zoo, which are go-show, on-call, and . This research using reservation data as supporting data and comparing data before and during the Covid-19 pandemic. Researcher also interviewed tourists who visited Gembira Loka Zoo to find out the reason why they choose their preffered reservation system.*

*The results of this study indicate that there are differences in the effectiveness of ticket reservations at the Gembira Loka Zoo before and during the Covid-19 pandemic. As for the three variables of the reservation system, the go-show ticket at the Gembira Loka Zoo is rated the highest level of effectiveness. Meanwhile, the reservation system has proven to be ineffective. The tendency of respondents or tourists to choose go-show because of the respondent's lack of knowledge about the existence of ticket reservations, besides the reason for the satisfaction of getting tangible goods, is considered more practical and the most existed method in history. Moreover, respondents feel there is no differences in fare offered by the zoo between go-show and reservation. The recommendation given by the researcher is to increase promotion related to the reservation system and provide attractive advertisement so that the reservation system become the reservation system which preffered by the tourists of Gembira Loka Zoo during the pandemic situation.*

*Keywords: Go show ticket reservation system, on call, and*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi berefektivitas terhadap semua lini kehidupan termasuk salah satunya bidang Pariwisata. Berbagai penyedia layanan pariwisata saat ini memperbarui sistem mulai dari sistem pemasaran, sistem pemesanan sampai dengan diversifikasi produk pariwisata. Kecanggihan teknologi sangat membantu perkembangan di bidang pariwisata. Salah satunya yaitu fitur penjualan *day before* atau melalui *website* resmi dari perusahaan tersebut terkait reservasi tiket. Hasan (2014:163) mengatakakan bahwa praktek *e-marketing* memudahkan wisatawan mencari destinasi di seluruh pelosok jagad raya ini, oleh karena itu marketer perlu untuk terus meningkatkan kehadiran web dan media sosial untuk mempromosikan destinasi. Salah satu kehadiran *e-marketing* pada pariwisata yang bisa dirasakan yaitu pada sistem reservasi tiket masuk suatu destinasi.

Sebagai destinasi wisata favorit dengan tingkat kunjungan tertinggi kedua setelah Bali, Yogyakarta dituntut untuk berbenah mengikuti perkembangan zaman agar lebih siap menghadapi kemajuan teknologi di sektor pariwisata. Potensi pariwisata yang ada di Yogyakarta mampu menjadi magnet bagi wisatawan untuk berkunjung. Hal ini tidak dapat dipungkiri karena Yogyakarta memiliki aneka potensi daya tarik wisata baik wisata alami maupun buatan. Salah satunya adalah Kebun Binatang



Gembira Loka yang terletak di pusat kota. Kebun Binatang Gembira Loka berdiri sejak tahun 1933, dengan nama Kebun Rojo.

Kebun Binatang Gembira Loka menjadi magnet tersendiri bagi para wisatawan baik dari dalam negeri maupun luar negeri, karena keragaman satwa yang ada serta diimbangi dengan kemajuan teknologi yang secara bersinergi mampu mengimbangi kemajuan zaman. Salah satu kemajuan teknologi yaitu mengenai sistem reservasi tiket masuk ke Kebun Binatang Gembira Loka. Jika dahulu masih menggunakan sistem manual, maka sejak tahun 2015 Gembira Loka sudah beralih menggunakan sistem reservasi tiket secara daring yang lamannya dapat diakses 24 jam melalui situs *website* resmi di : [www.gembiralokazoo.com](http://www.gembiralokazoo.com). Dengan adanya fasilitas tiket daring ini pihak manajemen Kebun Binatang Gembira Loka akan mudah dalam mengelola jumlah pengunjung. Sehingga tidak terjadi lonjakan pengunjung yang berimbas pada ketidak nyamanan pengunjung maupun satwa yang ada.

Pada tahun 2019 dunia menghadapi pandemi *Covid-19* yang turut memberi dampak bagi Indonesia. Pemerintah memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) pada masa awal pandemi. Kondisi ini memaksa masyarakat untuk tetap mematuhi protokol kesehatan dengan tetap berada di dalam rumah, untuk memutus mata rantai penyebaran virus. Dengan demikian, salah satu sektor yang paling terdampak merupakan sektor pariwisata. Menurut *BBC News* Indonesia pada 8 Mei 2020 lalu, seluruh penerbangan saat itu ditutup, sekitar 17.000 pesawat di seluruh dunia hanya diam dan terparkir di bandara. Hal tersebut yang

mengakibatkan usaha jasa pariwisata, destinasi, rekreasi dan hiburan terpaksa ditutup. Kondisi pandemi yang memaksa sektor pariwisata mencapai titik nadir ini mengharuskan pelaku pariwisata berfikir bagaimana supaya kembali bangkit.

Pada pertengahan tahun 2020 lalu, pemerintah mulai berupaya untuk membangkitkan kembali perekonomian di Indonesia dengan gerakan *New Normal* atau yang disebut dengan adaptasi kebiasaan baru. Kepala Dinas Pariwisata DIY, Singgih Raharjo mengatakan dalam wawancara dengan Kompas bahwa selama bulan Mei Dinas Pariwisata DIY telah mempersiapkan fasilitas kesehatan dan kebersihan di setiap tempat wisata, sebagai sebuah ancang-ancang bila pemerintah pusat sudah mengizinkan pembukaan destinasi wisata. Aktivitas ekonomi perlahan mulai bangkit seiring dengan diizinkannya pembukaan destinasi pariwisata oleh pemerintah pusat pada Juli 2020, dengan pembatasan kegiatan pelaksanaan protokol kesehatan yang ketat, sesuai dengan anjuran WHO. Bangkitnya kegiatan pariwisata ini ditandai dengan mulai dibukanya lokasi destinasi wisata yang memberlakukan protokol kesehatan di masa adaptasi kebiasaan baru yaitu dengan 5M: Memakai masker, Mencuci tangan, Menghindari Kerumunan, Menjaga Jarak, dan Menjaga Kesehatan. Virus Corona ini dapat menular melalui droplet dengan pasien yang terjangkit. Dengan demikian, kekhawatiran yang dimunculkan masyarakat salah satunya disiasati dengan mengurangi intensitas untuk saling bersentuhan. Untuk mengurangi adanya kontak fisik. Masyarakat kini memilih untuk

bertransaksi dengan uang *digital*. Pada masa adaptasi kebiasaan baru ini masyarakat memiliki kecenderungan serba daring. Mulai dari berkomunikasi secara daring, berbelanja secara daring, sekolah secara daring, serta pada bidang pariwisata yang kini sedang berkembang yaitu *virtual tour*. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Kebun Binatang Gembira Loka di masa pandemi ini yaitu dengan membuka sistem reservasi tiket masuk destinasi secara daring, dimana tiket tersebut dapat dipakai kapan saja. Dalam wawancara dengan liputan 6, M. Fahmi Ramadan selaku Plt. Kepala Bagian Promosi Gembira Loka mengatakan bahwa meski reservasi tetap bisa dilakukan secara *offline* reservasi secara *go show* sangat tidak disarankan. Sebaliknya, Fahmi menyarankan pada setiap calon wisatawan yang hendak berkunjung ke Kebun Binatang Gembira Loka, untuk dapat melakukan reservasi tiket secara daring melalui layanan yang telah disediakan.

Kemajuan teknologi yang ada serta keadaan yang memaksa untuk mulai beralih ke sistem daring ini memberikan keleluasaan bagi wisatawan dalam memilih beberapa pilihan sistem reservasi tiket masuk seperti : datang langsung (*go show*), telepon (*on call*) dan daring di masa pandemi. Akankah terdapat perbedaan yang signifikan terhadap perilaku wisatawan di masa pandemi *Covid-19* terhadap pemilihan reservasi tiket diantara ketiga jenis tersebut, bila dilihat dari tahun sebelum adanya pandemi dan setelah pandemi berlangsung. Maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Efektivitas Sistem Reservasi Tiket Daring terhadap**

## **Tingkat Kunjungan Wisatawan Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta Sebelum dan Selama Pandemi Covid-19 ”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Apakah terdapat perbedaan efektivitas reservasi tiket ditinjau dari tingkat kunjungan wisatawan di Kebun Binatang Gembira Loka?
2. Adakah perbedaan efektifitas sistem reservasi tiket (*go show, on call, dan daring*) sebelum dan selama pandemi *Covid-19* di Kebun Binatang Gembira Loka?

### **C. Batasan Masalah**

Seperti yang diketahui, Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta telah menyediakan sistem layanan reservasi tiket daring selama beberapa tahun ke belakang, bahkan sebelum pandemi *Covid-19* terjadi. Dalam penelitian ini hanya dibatasi pada efektivitas reservasi tiket daring terhadap tingkat kunjungan wisatawan di Kebun Binatang Gembira Loka dikomparasikan pada masa sebelum dan saat pandemi *Covid-19* dan adakah perbedaan tingkat kunjungan diantara ketiga sistem reservasi tersebut meliputi *go show, on call, dan* atau daring ke Kebun Binatang Gembira Loka dikomparasikan pada masa sebelum dan selama pandemi *Covid-19* berdasarkan adanya adaptasi kebiasaan baru pada masa pandemi *Covid-19* .

Hal ini bertujuan agar pembahasan tidak keluar dari latar belakang dan rumusan masalah.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang akan peneliti selesaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui adakah perbedaan efektivitas reservasi tiket ditinjau dari tingkat kunjungan wisatawan di Kebun Binatang Gembira Loka
2. Untuk mengetahui metode reservasi mana yang paling efektif dilihat dari tingkat kunjungan wisatawan di Kebun Binatang Gembira Loka dikomparasikan pada masa sebelum dan selama pandemi *Covid-19*

#### **E. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak peneliti capai, maka penelitian ini diharapkan dapat mempunyai manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk tambahan kajian keilmuan mengenai dunia ticketing bagi industri pariwisata.

2. Manfaat praktis

Secara praktis diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

a. Bagi Kebun Binatang Gembira Loka

Dapat memberikan rekomendasi sesuai dengan hasil penelitian untuk meningkatkan pelayanan dengan sistem reservasi daring yang responsif dan cepat.

b. Bagi Lembaga STP AMPTA Yogyakarta

Bagi lembaga STP AMPTA Yogyakarta turut mendukung kinerja tridarma dosen serta menjadi bahan rujukan untuk menyusun pembelajaran terutama pada jurusan usaha jasa perjalanan

c. Bagi Peneliti

Memberikan wawasan keilmuan pariwisata khususnya di dibidang *ticketing* daring pada suatu objek wisata.