

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN *NEW NORMAL* TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI DESTINASI TAMAN SARI YOGYAKARTA**



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Pariwisata**

OLEH

VIKTORIA FENI HANA DJARA

NIM 517100796

PROGRAM STUDI PARIWISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

**PENGARUH PENERAPAN *NEW NORMAL* TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI DESTINASI TAMAN SARI YOGYAKARTA**



**OLEH
VIKTORIA FENI HANA DJARA
NIM 517100796**

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

I Putu Hardani Hesti Duari, S.St., M.MPar

NIDN. 0506108201

Pembimbing II

Yudi Setiaji, SH, MM

NIDN. 0508066401

Mengetahui

Ketua Prodi

Arif Dwi Saputro, S.S. M.M

NIDN. 0525047001

BERITA ACARA UJIAN

**PENGARUH PENERAPAN *NEW NORMAL* TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI DESTINASI TAMAN SARI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Oleh

VIKTORIA FENI HANA DJARA

NIM 517100796

Telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan lulus

Pada tanggal: 25 Juni 2021

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Drs. Santosa, MM

: 

Penguji I : I Putu Hardani Hesti Duari, S.St., M.MPar

: 

Penguji II : Yudi Setiaji, SH, MM

: 

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Viktoria Feni Hana Djara

NIM : 517100796

Program Studi : Pariwisata

Judul Skripsi : PENGARUH PENERAPAN *NEW NORMAL* TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI DESTINASI TAMAN
SARI YOGYAKARTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 12 Juni 2021

Penulis

Viktoria Feni Hana Djara
NIM 517100796

HALAMAN MOTTO

“Tak apa jatuh, namun jangan pernah menyerah. Karena tak ada yang tidak mungkin, selama kamu bersedia melakukannya maka kamu akan sukses”

(Kim Hanbin_131)

“Be a good person and always grateful”

(Penulis)

“Segala sesuatu dijadikan-Nya indah pada waktunya. Ia punmenaruh kekekalan dalam hati mereka, tetapi manusia tidak dapat memahami pekerjaan yang dilakukan Allah dari awal sampai akhir”

(Pengkhotbah 3:11)

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Tuhan itu adil dalam segala jalan-Nya dan penuh kasih setia dalam segala perbuatan-Nya” - (Mazmur 145:17)

“Untuk itu, mengucap syukurlah dalam segala hal, sebab itulah yang dikehendaki Allah di dalam Kristus Yesus bagi kamu” - (1 Tesalonika 5:18)

Segala puji sembah syukur, penulis haturkan kehadiran Bapa di surga, Tuhan Yesus Kristus, dan Bunda Maria yang telah memberikan penguatan dan berkat yang berlimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Penulis juga tidak lupa untuk mengucapkan banyak-banyak terima kasih untuk:

1. Mama Johana Roku Bida, Mama Lo,o, Bapa Lo,o, Kak Adye, Kak Edy, Mama Kembar beserta suami, Lea dan Ley, dan juga untuk semua keluarga besar di Ende dan keluarga besar di Sumba Barat yang selalu mendukung, selalu ada dalam keadaan apapun, terima kasih untuk semua doa dan cinta yang tiada hentinya. Semoga kalian semua selalu sehat dan bahagia.
2. Alm. Bapa Simon Pote Deilo, semoga bapa tetap ingat kami yang masih hidup eee bapa, terima kasih untuk kenangan masa kecil dulu yang bapa kasih, kami tahu bapa selalu jaga dan doa buat kami dari atas, bahagia selalu di atas dengan kakek-nenek dorang eee bapa.

3. Big Bang, Ikon, Winner, Black Pink, Treasure, Sechskies, 2ne1, B.I, Akmu, Exo, BTS, NCT, SuperM, WayV, Seventeen, Monsta X, TXT, BTOB, Super Junior, Day6, Shinee, Got7, StrayKids, Wannaone, IU, Gray, Zico, Loco, Mamamoo, Sistar, SNSD, CNBlue, FT-Island, ATEEZ, N.Flying, BOL4, Jang Ki Yong, So Ji Sub, Nam Jo Hyuk, Kwon Hyunbin, Seo In Guk, Hyun Bin, Sung Hoon, Jung Hae-in, Gong Yoo, Song Jong Ki, Jo In-sung, Kim Woo Bin, Shin Min Ah, Ji Chang Wook, Jessi, Ailee, KARD, Dvwn, dan untuk semua idol KPOP lainnya, terima kasih karena selama ini sudah menciptakan lagu serta karya yang bagus, yang sangat-sangat indah. Terima kasih juga, karena berkat kalian, berkat lagu, film, dan semua hiburan yang kalian berikan, itu semua jadi penyembuhan tersendiri buat saya, menjadi penyemangat, penghilang stress, dan terima kasih karena sudah temani saya sampai sekarang.
4. Kak Yetty, Fara, Angel, Iren, Bebong, Agni, Kak Ata, Kak Yuni, Kak Sumi, Milka, Wahyu, Raya, Andi, Philip, Enu, Kak Lia, Epaa, Rat, Astri, Mba Rahayu, Fika, Ge, Aty, Eka, Yoga, Zhul, Nadira, Latifa, terima kasih buat kalian semua yang selalu dukung dan bantu saya kasih selesai ini penelitian dan skripsi, sudah buat rusuh setiap saat, dengar saya punya keluh kesah, dan jadi penyemangat dari awal kuliah sampai dengan sekarang. Terima kasih juga karena selalu ada, apalagi waktu saya punya dompet kosong, intinya saudara tetap jadi saudara, keluarga tetap jadi keluarga, sayang kalian semua.

5. Terkhusus dan spesial yah, untuk Kornelius Pasionis Negha Sani, terima kasih karena sudah jadi partner yang selalu siap sedia disaat saya butuh bantuan, apalagi waktu kasih selesai tugas akhir ini, terima kasih karena sudah bertahan, sabar, dan jadi penyemangat untuk satu sama lain. Tetap semangat juga buat kau, kejar terus sampai akhir apapun yang kau impikan, Tuhan pasti bantu, jadi ayo gass!!!
6. Teman-teman kelas Pariwisata C dan SFC AMPTA, terima kasih untuk pengalaman dan kenangan indahny.
7. Dan untuk semua orang-orang baik yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih banyak untuk doa dan *support*-nya. Semoga kita semua selalu dalam lindungan Tuhan dan diberkati. Amin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria, karena begitu besar kasih dan penyertaan-Nya, sehingga penelitian dan penyusunan skripsi dengan judul “PENGARUH PENERAPAN *NEW NORMAL* TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI DESTINASI TAMAN SARI YOGYAKARTA” dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pariwisata pada program Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Ibu I Putu Hardani Hesti Duari, S.St., M.MPar selaku Pembimbing I yang penuh pengertian, teliti, dan dengan sabar memberikan bimbingan serta pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Yudi Setiaji, SH, MM selaku Pembimbing II yang dengan teliti dan bijaksana memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Santosa, MM selaku penguji utama yang dengan teliti dalam memberikan arahan serta pengetahuan baru dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta, yang telah memberikan izin dan melancarkan proses penelitian skripsi.

5. Bapak Arif Dwi Saputro, S.S. M.M selaku Ketua Jurusan S-1 Pariwisata yang telah membantu peneliti dalam pembuatan surat penelitian dan juga memberikan saran serta arahan mengenai pembahasan dalam skripsi.
6. PLT Penghageng Tepas 4 Destinasi Pariwisata Kraton Gusti Condrokirono, Bapak RM Bambang selaku Manager Pengelola, Bapak Ridwan Syam selaku Koordinator Lapangan, dan juga untuk para *tour guide* di Taman Sari yang dengan ramah menerima dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian di Taman Sari.

Semoga bantuan Bapak dan Ibu dicatat sebagai amal ibadah dan dibalas dengan berkat yang belimpah dari Tuhan Yang Maha Esa. Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian dan karya tulis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Yogyakarta, 12 Juni 2021

Penulis

Viktoria Feni Hana Djara

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian.....	3
E. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Teorisasi.....	5
1. Pariwisata.....	5
2. Daya Tarik Wisata.....	10
3. Pandemi COVID-19.....	14
4. <i>New Normal</i>	18
5. Kepuasan Wisatawan.....	21
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Pemikiran.....	30
D. Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Jenis Penelitian.....	32

B. Subjek dan Objek Penelitian.....	32
C. Lokasi dan Waktu.....	33
D. Populasi dan Sampel.....	33
E. Variabel Penelitian.....	35
1. Variabel Penelitian.....	35
2. Definisi Konseptual.....	36
3. Definisi Operasional.....	38
F. Metode Pengumpulan Data.....	40
1. Jenis Instrumen.....	40
2. Uji Kelayakan Instrumen.....	43
G. Metode Analisis Data.....	47
1. Jenis Metode Analisis.....	47
2. Uji Hipotesis.....	48
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Gambaran Umum.....	52
B. Karakteristik Data Penelitian.....	74
C. Hasil Uji Instrumen.....	82
1. Uji Validitas.....	82
2. Uji Reliabilitas.....	85
D. Hasil Analisis Deskriptif.....	86
1. Uji Analisis Regresi Linier Sederhana.....	86
E. Hasil Penelitian.....	87
1. Uji T.....	87
2. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	89
F. Pembahasan.....	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data COVID-19 34 Provinsi di Indonesia.....	15
Tabel 2.2 Variasi Kepuasan Wisatawan.....	24
Tabel 2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian.....	38
Tabel 3.2 Jawaban Pernyataan Responden di Kuesioner.....	42
Tabel 3.3 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	51
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Waktu Kunjungan.....	75
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	78
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	79
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Asal.....	80
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>New Normal</i> (X).....	83
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wisatawan (Y).....	84
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>New Normal</i> (X).....	85
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Wisatawan (Y).....	85

Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana.....	86
Tabel 4.11 Hasil Uji T.....	88
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Aksesibilitas Destinasi Taman Sari Yogyakarta.....	55
Gambar 4.2 Gedong Gapura Pangung.....	57
Gambar 4.3 Pasiraman Umbul Binangun.....	58
Gambar 4.4 Gadong Gapura Hageng.....	59
Gambar 4.5 Sumur Gumuling.....	60
Gambar 4.6 Pulo Kenanga.....	61
Gambar 4.7 <i>Tourist Information Center</i>	63
Gambar 4.8 Protokol Wisatawan.....	64
Gambar 4.9 Wajib Pakai Masker.....	65
Gambar 4.10 Protokol Wajib.....	65
Gambar 4.11 Gazebo atau Tempat Tunggu Wisatawan.....	66
Gambar 4.12 Tempat Cuci Tangan.....	67
Gambar 4.13 Alat untuk Mengukur Suhu.....	68
Gambar 4.14 Pendataan Menggunakan <i>Scan QR Code</i>	70
Gambar 4.15 Pemeriksaan dan Pendataan Wisatawan Kembali Dilakukan Secara Manual.....	70

Gambar 4.16 Pendataan Menggunakan <i>Scan QR Code</i>	72
Gambar 4.17 Mendapatkan Pengarahan dari Salah Satu <i>Tour Guide</i> di Taman Sari.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Lembar Kuesioner
- Lampiran II : *Google Form*
- Lampiran III : Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran IV : Surat Balasan
- Lampiran V : Data Kuesioner
- Lampiran VI : Karakteristik Data Penelitian
- Lampiran VII : Uji Validitas Variabel *New Normal* (X)
- Lampiran VIII : Uji Validitas Variabel Kepuasan Wisatawan (Y)
- Lampiran IX : Uji Reliabilitas *New Normal* (X) dan Kepuasan Wisatawan (Y)
- Lampiran X : Uji Analisis Regresi Linier Sederhana
- Lampiran XI : Uji Hipotesis
- Lampiran XII : Tabel T
- Lampiran XIII : Tabel R
- Lampiran XIV : Lembar Bimbingan Skripsi

ABSTRAK

Semenjak adanya pandemi COVID-19, DIY mulai melaksanakan penerapan *new normal* dan PPKM Mikro guna untuk menghindari terjadinya penyebaran COVID-19 ini. Salah satu destinasi di Yogyakarta yang memberlakukan penerapan *new normal* yaitu Taman Sari. Penerapan *new normal* ini dilaksanakan dengan mengikuti semua aturan protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan *new normal* terhadap kepuasan wisatawan di Destinasi Taman Sari Yogyakarta.

Jenis penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif Asosiatif dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil 100 responden untuk dijadikan sampel serta populasinya merupakan wisatawan yang pernah atau sedang berkunjung di Destinasi Taman Sari pada saat penerapan *new normal*. Untuk mengolah data tersebut, metode atau alat analisis yang digunakan peneliti adalah metode Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji T, dan Uji Koefisien Determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap kenaikan nilai variabel *new normal* akan menyebabkan kenaikan atau penambahan nilai sebesar 0,561 untuk kepuasan wisatawan di Destinasi Taman Sari. Hasil olah data Uji T pada variabel *new normal* diperoleh nilai T hitung 4,898 > T tabel 1,985 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sedangkan untuk Uji R Square diperoleh hasil sebesar 0,197 atau 19,7%. Dari hasil olah data tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan *new normal* di Destinasi Taman Sari tidak banyak mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung. Hal itu dikarenakan besarnya pengaruh penerapan *new normal* terhadap kepuasan wisatawan hanya sebesar 19,7% dan sisa 80,3% dipengaruhi oleh keunikan dan kemegahan bangunan yang menjadi spot foto *instagramable* serta keramahtamahan yang diberikan oleh pengelola dan masyarakat lokal. Itulah yang menjadi pengaruh kepuasan serta rasa ingin berkunjung kembali wisatawan ke Destinasi Taman Sari Yogyakarta.

Kata Kunci: Penerapan *New Normal*, Kepuasan Wisatawan, Destinasi Taman Sari Yogyakarta.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia telah menjadikan pariwisata sebagai salah satu sektor utama yang harus terus dikembangkan, karena pariwisata merupakan bidang yang paling menjanjikan dan tidak bisa lepas dari kehidupan masyarakat. Menurut Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), Bank Dunia dan *World Tourism Organization* (WTO), Pariwisata merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia, khususnya menyangkut kegiatan sosial dan ekonomi (Paramita & Putra, 2020: 60). Pariwisata juga memberikan kontribusi untuk penciptaan lapangan kerja, meningkatkan kegiatan produksi dan pendapatan nasional, serta berpotensi mendorong peningkatan penerimaan negara dari pajak, terutama pajak tidak langsung dari wisatawan maupun investor asing yang menanamkan modalnya di destinasi wisata yang ada di Indonesia (Supriyadi & Komara, 2020: 101).

Salah satu daerah di Indonesia yang ramai pengunjung dan memiliki potensi untuk membantu Indonesia dalam meningkatkan kembali pendapatan devisa negara adalah Yogyakarta. Hal ini berkaca pada kontribusi sektor pariwisata tahun 2019 terhadap pertumbuhan ekonomi di Yogyakarta yang menyumbang sekitar 17,46% (*Yogya Tetap Andalkan Sektor Pariwisata*, 2020).

Yogyakarta memiliki begitu banyak destinasi, salah satunya Taman Sari. Taman Sari merupakan situs budaya di Yogyakarta yang dikenal karena keindahan bangunan serta cerita sejarahnya yang menarik. Sebelum adanya pandemi, Taman Sari dibuka untuk umum setiap harinya tanpa adanya batasan atau aturan yang begitu ketat dan pengunjung yang datang ke Taman Sari pun bebas untuk mengeksplor area Taman Sari.

Tetapi, setelah adanya pandemi COVID-19 dan diberlakukannya *new normal*, Taman Sari pun dituntut untuk menerapkan peraturan protokol kesehatan yang ketat demi menjaga keamanan dan keselamatan wisatawan, salah satunya yaitu pendataan wisatawan melalui *Scan QR Code* (*Taman Sari Jogja Uji Coba Pembukaan, Pengunjung Wajib Scan QR Code*, 2020). Mardiyah (*Apakah yang Dimaksud Protokol Kesehatan COVID-19?*, 2020) mengatakan bahwa protokol kesehatan merupakan aturan dan ketentuan yang perlu diikuti oleh semua pihak, agar dapat beraktivitas secara aman di tengah pandemi COVID-19. Maka dari itu, berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan *New Normal* Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Destinasi Taman Sari Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, Apa pengaruh penerapan *new normal* terhadap kepuasan wisatawan di Destinasi Taman Sari Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan tidak melebar, maka batasan masalah yang peneliti fokuskan dalam penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah di atas, yaitu Apa pengaruh penerapan *new normal* terhadap kepuasan wisatawan di Destinasi Taman Sari Yogyakarta?.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan *new normal* terhadap kepuasan wisatawan di Destinasi Taman Sari Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan setelah adanya penelitian yang diperoleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pengelola Destinasi Taman Sari

Hasil penelitian ini nantinya akan menjadi masukan dan dasar pedoman atau panduan pengelola dalam pengembangan wisata dari segi atraksi, pelayanan, kualitas produk, dan juga meningkatkan protokol kesehatan, sehingga wisatawan merasa nyaman serta puas ketika berkunjung ke Taman Sari.

2. Bagi Institusi STP AMPTA

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan acuan dan referensi untuk penelitian yang relevan di masa yang akan datang.

3. Bagi Peneliti

Tulisan ini dapat menjadi sarana untuk menambah dan mengembangkan wawasan serta pengetahuan peneliti tentang *new normal*, penerapan protokol kesehatan, kualitas produk wisata, dan juga mengenai kepuasan wisatawan.