

**PENGARUH FAKTOR SUMBER DAYA MANUSIA  
DAN INFRASTRUKTUR TEKNOLOGI  
INFORMASI TERHADAP KUALITAS APLIKASI  
VISITING JOGJA DALAM MENINGKATKAN  
SEKTOR PARIWISATA PROVINSI DIY PASCA  
PANDEMI COVID-19**

Diajukan kepada Program Pascasarjana Universitas  
Muhammadiyah Yogyakarta untuk memenuhi salah satu  
syarat agar memperoleh gelar akademik Magister Ilmu  
Pemerintahan (M.IP)

**TESIS**



**Disusun Oleh:  
AFISA  
NIM. 20221040005**

**PROGRAM STUDI MAGISTER  
ILMU PEMERINTAHAN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA  
2024**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang Bertandatangan dibawah ini:

Nama : Afisa  
NIM : 20221040005  
Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa tesis dengan judul “Pengaruh Faktor Sumber Daya Manusia Dan Infrastruktur Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Aplikasi Visiting Jogja Dalam Meningkatkan Sektor Pariwisata Provinsi DIY Pasca Pandemi Covid-19” adalah benar hasil penelitian saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dan disebutkan sumbernya.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dengan penuh kesadaran tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 4 April 2024  
Pembuat Pernyataan,



Afisa

20221040005

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah saya haturkan kepada Allah SWT yang telah menggerakkan raga, pikiran dan hati ini dalam setiap langkah demi langkah. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam jahiliyah ke alam nur islamiah. Karya sederhana ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Untuk Abak “Syafрил” dan Amak “Marniati” tersayang, malaikat terbaik dalam hidup saya yang tidak pernah berhenti memberikan doa, dukungan, dan semangat untuk setiap keberhasilan saya terutama selama penyusunan thesis ini. Semua pencapaian ini untuk amak abak!!! Alhamdulillah suatu kebanggaan dan kehormatan bagi saya bisa mewujudkan salah satu harapan amak abak.
- ❖ Untuk 4 kakak tersayang saya; Supriyanto, Suprizal S. Kom, Suriyani Syafitri, S.KM, Annisa Putri S, Kep, Ners. Terima kasih atas dukungan dan do’a yang diberikan.
- ❖ Ponakan tersayang saya, Aylana Friyusiani, Rizkya Zhafira Azzahra, dan Muhammad Syahdan Al-Farizi. Terima kasih atas dukungan dan do’a yang diberikan.
- ❖ Teman-teman seperjuangan Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Angkatan 22.
- ❖ Seluruh pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan tesis ini.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat serta karunia-Nya sehingga tesis yang berjudul “PENGARUH FAKTOR SUMBER DAYA MANUSIA DAN INFRASTRUKTUR TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KUALITAS APLIKASI VISITING JOGJA DALAM MENINGKATKAN SEKTOR PARIWISATA PROVINSI DIY PASCA PANDEMI COVID-19” dapat diselesaikan. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penulisan tesis ini tidak pernah terlepas dari bimbingan, bantuan, dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. Suranto, M.Pol. selaku dosen pembimbing yang selalu mendukung, memberikan semangat dan sabar dalam membimbing sehingga Penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si. selaku Penguji I yang telah memberikan saran serta masukan yang membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan thesis ini dengan baik.
3. Bapak Dr. Suswanta, M.Si. selaku Penguji II yang telah memberikan saran serta masukan yang membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan thesis ini dengan baik.
4. Seluruh dosen Program Pascasarjana MIP UMY yang telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada Penulis selama

duduk di bangku perkuliahan.

5. Seluruh Karyawan dan Staff Tata Usaha Magister Ilmu Pemerintahan yang telah membantu dan memberikan pelayanan yang baik dalam kelancaran dan kelengkapan administrasi.
6. Bapak Benny Saptianto selaku Seksi Pelayanan Informasi Pariwisata, Dinas Pariwisata DIY.

Penulis sadar bahwa tesis ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan masukan, kritik, serta saran yang membangun dari pembaca demi perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang.

Yogyakarta, 4 April 2024  
Penulis



AFISA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN TESIS</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN PROGRAM STUDI</b> .....	vi
<b>LEMBAR BUKTI REVISI</b> .....	vii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	viii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>ABSTRAK</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	11
1.3    Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	14
2.1    Kajian Pustaka .....	14
2.2    Kerangka Teori .....	26
2.2.1 Sumber Daya Manusia .....	29
2.2.2 Infrastruktur Teknologi Informasi .....	37
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik .....	42
2.3    Kerangka Pikir .....	48
2.4    Hipotesis Penelitian .....	49
2.5    Definisi Konseptual .....	50
2.6    Definisi Operasional .....	51

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	55
3.2 Lokasi Penelitian .....	56
3.3 Jenis Data Penelitian.....	56
3.4 Teknik Pengumpulan Data Penelitian .....	58
3.5 Teknik Pengambilan Sampel .....	60
3.6 Teknis Analisis Data Penelitian.....	63
<b>BAB IV DESKRIPSI WILAYAH .....</b>	<b>70</b>
4.1 Kondisi Umum Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta .....	70
4.2 Kondisi Pariwisata DIY saat Pandemi Covid-19 .....	73
4.3 Aplikasi “Visiting Jogja” sebagai Digitalisasi Pariwisata Provinsi DIY .....	75
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>86</b>
5.1 Profil Demografik Responden .....	87
5.2 Temuan .....	92
5.2.1 Evaluasi Outer Model .....	92
5.2.2 Pengujian Inner Model .....	99
5.2.3 Uji Hipotesa.....	100
5.3 Diskusi .....	104
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>117</b>
6.1 Kesimpulan.....	117
6.2 Saran .....	118
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>120</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>136</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisman ke Indonesia, 2015-2020 (Sumber: BPS, 2020) .....	2
Gambar 1. 2	Jumlah Kunjungan Wisatawan Provinsi DIY, 2016-2020 (Sumber: Dinas Pariwisata Provinsi DIY, 2020) .....	4
Gambar 2. 1	Kerangka Pikir Penelitian.....	49
Gambar 4. 1	Peta Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.....	70
Gambar 4. 2	Luas Daerah Menurut Kabupaten Kota di D.I Yogyakarta, 2022.....	72
Gambar 4. 3	Tampilan Halaman Utama Aplikasi Visiting Jogja .....	76
Gambar 4. 4	Tampilan Fitur “Wisata” .....	77
Gambar 4. 5	Tampilan Fitur “Paket Wisata” .....	78
Gambar 4. 6	Tampilan Fitur “Event” .....	80
Gambar 4. 7	Tampilan Fitur “Kuliner” .....	81
Gambar 4. 8	Tampilan Fitur ”Akomodasi” .....	83
Gambar 4. 9	Tampilan Fitur “Desa Wisata” .....	84
Gambar 5. 1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	87
Gambar 5. 2	Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	88
Gambar 5. 3	Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	89
Gambar 5. 4	Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan .....	90
Gambar 5. 5	Jumlah Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Aplikasi .....	91
Gambar 5. 6	Perancangan Outer Model .....	92
Gambar 5. 7	Output Loading Factor .....	94
Gambar 5. 8	Output Bootstrapping .....	101
Gambar 5. 9	Sosialisasi Aplikasi Visiting Jogja dengan Pengelola Museum se DIY .....	107



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Tabulasi Kajian Pustaka.....	19
Tabel 2. 2	Definisi Operasional .....	52
Tabel 3. 1	Rincian Jenis Data Penelitian.....	57
Tabel 3. 2	Skala Likert.....	59
Tabel 3. 3	Sasaran Narasumber Penelitian.....	60
Tabel 3. 4	Aturan Praktis Outer Model.....	66
Tabel 3. 5	Aturan Praktis Inner Model.....	68
Tabel 4. 1	Jumlah Penduduk DIY menurut Kabupaten/Kota (2022) .....	73
Tabel 4. 2	Jumlah Objek Wisata dan Pengunjung Menurut Kabupaten/Kota di D.I Yogyakarta Tahun 2021-2022 .....	74
Tabel 5. 1	Convergent Validity dan Discriminant Validity .....	95
Tabel 5. 2	Composite Reliability dan Cronbachs Alpha.....	97
Tabel 5. 3	Korelasi Antar Variabel .....	98
Tabel 5. 4	Hasil Regresi .....	99
Tabel 5. 5	Uji Hipotesis .....	102
Tabel 5. 6	Hipotesa 1 (Kualitas Sumber Daya Manusia -> Kualitas Aplikasi Visiting Jogja) .....	104
Tabel 5. 7	Hipotesa 2 (Kapasitas Infrastruktur Teknologi Informasi -> Kualitas Aplikasi Visiting Jogja) .....	109