

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada 88 wisatawan yaitu wisatawan yang menjadi peserta program *volunteer* di Friends of The National Parks Foundation (FNPF) melalui analisis deskriptif dan verifikatif, dengan menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*) dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh antara *volunteer tourism experience* yang terdiri dari *personal development and growth dimension*, *social dimension*, *cultural dimension* dan *feeling dimension* dengan *volunteer retention*, maka peneliti memaparkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Tanggapan dari wisatawan mancanegara terhadap *volunteer tourism experience* yang terdiri dari *personal development and growth dimension*, *social dimension*, *cultural dimension* dan *feeling dimension* berada pada kategori cukup. *Personal development and growth dimension* mendapatkan penilaian tertinggi, penilaian terhadap pengalaman yang mampu untuk membantu mengembangkan diri peserta sangat penting untuk diperhatikan, karena keinginan seorang relawan adalah mengembangkan diri dan mendapatkan pengalaman baru, penilaian yang tinggi disebabkan nilai pengalaman yang didapat dari program FNPF sudah mampu memenuhi keinginan peserta untuk mengembangkan diri serta pengalaman berkontribusi pada isu-isu global.
2. Tanggapan dari wisatawan mancanegara terhadap *volunteer retention* yang terdiri dari *plan to be volunteer again*, *recommend the organization*, *tell others*, *hope to be volunteer again*, *recommend the nonprofit organization*, *encourage others*, *more motivated* dan *care* berada pada kategori tinggi. Indikator yang memiliki kontribusi tertinggi terdapat pada *recommend nonprofit organization*. Hal ini disebabkan karena peserta ingin merekomendasikan organisasi nirlaba sebagai tempat yang tepat untuk melakukan kegiatan relawan.
3. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh *volunteer tourism experience* yang terdiri dari *personal development and growth dimension*, *social dimension*, dan *feeling dimension* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *volunteer retention* di FNPF. Sementara untuk

cultural dimension tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini disebabkan karena program FNPF tidak secara langsung bergerak pada bidang budaya namun memiliki beberapa kegiatan dengan unsur budaya yang hanya dijadikan sebagai kegiatan tambahan, sehingga wisatawan tidak merasakan secara langsung bagaimana kebudayaan yang berada di lokasi program tersebut dilaksanakan.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan yang telah dihasilkan dari penelitian ini, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai implementasi dari pengaruh *volunteer tourism experience* terhadap keputusan pembelian sebagai berikut:

1. Rekomendasi untuk dimensi yang memiliki tanggapan tertinggi yaitu *personal development and growth dimension* yaitu dengan terus mempertahankan keterlibatan peserta pada setiap pekerjaan dalam program, memperbanyak program yang dapat meningkatkan kemampuan peserta, khususnya *soft-skill* serta lebih mengembangkan program konservatif yang mampu meningkatkan perspektif peserta untuk ikut berkontribusi dalam menghadapi isu-isu global.
2. Rekomendasi untuk implementasi *social dimension* di FNPF yaitu tetap mempertahankan program yang melibatkan staf, masyarakat dan peserta secara langsung dengan mengadakan kegiatan yang mengutamakan kegiatan yang memerlukan perkerjaan tim, sehingga memungkinkan peserta memiliki waktu lebih banyak untuk berinteraksi.
3. Rekomendasi untuk *feeling dimension* yang diimplementasikan pada program relawan di FNPF adalah dengan terus mempertahankan dan meningkatkan kinerja staf dengan baik melalui pengawasan dan pengevaluasian kinerja, tetap mempertahankan antusiasme masyarakat lokal dengan cara terus melakukan komunikasi dan diskusi terbuka dengan masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan dan penyediaan akomodasi serta meningkatkan dan mengembangkan keseluruhan program relawan yang diselenggarakan di FNPF baik yang berlokasi di Bali ataupun Kalimantan.
4. Rekomendasi untuk meningkatkan *volunteer retention* melalui *volunteer tourism experience* yang ditawarkan oleh FNPF yaitu dengan mengembangkan kembali pengalaman yang ditawarkan yang merupakan salah satu unsur utama

pada *volunteer tourism*. *Volunteer tourism experience* harus terus mendapatkan pengendalian agar standar-standar pelayanan tetap memenuhi ekspektasi wisatawan. Sebagai salah satu pariwisata alternatif yang lebih bertanggungjawab dan berkelanjutan, diperlukan pengembangan program beserta komponen-komponen didalamnya seperti kinerja staf, antusias masyarakat, dan fasilitas yang tersedia sehingga mampu menciptakan pengalaman yang lebih bernilai baik secara langsung untuk masyarakat, peserta dan staf serta berdampak baik bagi perekonomian, sosial-budaya dan lingkungan dan dapat meningkatkan retensi relawan.

5. Rekomendasi untuk meningkatkan *volunteer retention* di FNPF khususnya untuk indikator *plan to be volunteer again*, *recommend the organization*, *tells others* dan *care* yang merupakan tujuan utama FNPF yaitu selain dengan meningkatkan pengalaman *volunteer tourism* dapat dilakukan dengan terus memiliki hubungan dengan para relawan melalui media sosial dengan selalu memberikan informasi terbaru tentang FNPF agar relawan merasakan kedekatan dengan FNPF, untuk indikator *recommend the organization* dan *tells others* diperlukan adanya perbaikan website pada laman info@fnpf.org yaitu berupa fitur pengisian kesan dan pesan ataupun testimony secara langsung, dikarenakan website tersebut hanya menyediakan tempat pengisian saran yang terhubung dengan tripadvisor atau terpisah dengan website info@fnpf.org sehingga tidak mudah digunakan. Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini tentunya masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Penulis menyarankan untuk melakukan penelitian mengenai *volunteer retention* yang dipengaruhi variabel lainnya seperti *volunteer tourism expectations*, *volunteer tourism motivation* dan *volunteer tourism product development* dengan menggunakan dimensi dan teori terbaru pada metode penelitian yang berbeda sehingga penelitian pada pembahasan ini berkembang menjadi lebih baik. Selain itu, saran untuk penelitian selanjutnya diluar penelitian ini misalnya *volunteer engagement* untuk variabel dependen. Sera penelitian dengan tema *responsible tourism* dan/atau *sustainable tourism* seperti *social tourism*.