

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai efektivitas penerapan sistem pembayaran non tunai terhadap kepuasan pengunjung di We Family Outbound, dapat disimpulkan bahwa sistem ini telah berjalan secara efektif. Hal ini ditunjukkan oleh pengaruh yang signifikan dan hubungan positif yang kuat antara sistem pembayaran non tunai dengan kepuasan pengunjung, yang berarti semakin baik penerapan sistem pembayaran non tunai, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengunjung. Aspek-aspek seperti kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam bertransaksi terbukti menjadi faktor utama dalam mendukung pengalaman berkunjung yang lebih praktis dan efisien. Meskipun demikian, masih terdapat kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi yang perlu menjadi perhatian pengelola. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas sistem ini dapat dilakukan melalui penguatan aspek keamanan digital untuk membangun kepercayaan pengunjung terhadap sistem yang digunakan. Di samping itu, penyesuaian terhadap harga produk juga perlu dipertimbangkan agar sejalan dengan persepsi nilai dari pengunjung. Dengan demikian, integrasi sistem pembayaran yang terlindungi dan didukung oleh strategi penetapan harga yang sesuai memiliki potensi untuk mendorong peningkatan kepuasan serta loyalitas pengunjung terhadap We Family Outbound.

5.2 Saran

Merujuk pada hasil penelitian yang telah dijelaskan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut yang diharapkan dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam upaya pengembangan destinasi wisata secara lebih optimal di masa mendatang:

1. Bagi Pengelola We Family Outbound

a) Peningkatan Keamanan Data Pribadi

Mengingat masih adanya kekhawatiran responden terhadap perlindungan data pribadi saat menggunakan sistem pembayaran non tunai, pihak pengelola disarankan untuk memperkuat sistem keamanan digital melalui enkripsi data dan autentikasi berlapis. Selain itu, penting bagi pengelola untuk menyusun standar operasional prosedur (SOP) yang mengatur perlindungan data pengunjung dengan membatasi hanya staf berwenang yang dapat mengakses data tersebut. Kolaborasi dengan penyedia layanan pembayaran digital yang telah tersertifikasi juga menjadi langkah strategis untuk memperkuat kepercayaan pengunjung terhadap sistem yang diterapkan.

b) Penyediaan Fasilitas Penunjang Pembayaran Non Tunai

Untuk mengatasi kendala teknis dan keterbatasan akses, pengelola dapat mempertimbangkan untuk menyediakan fasilitas seperti *ATM center*, layanan *top-up* saldo, atau *customer service* digital yang membantu pengunjung dalam proses transaksi non tunai, terutama bagi pengunjung yang belum familiar dengan sistem tersebut.

c) Evaluasi Berkala terhadap Sistem Pembayaran

Pengelola disarankan untuk melakukan evaluasi sistem pembayaran secara berkala, seperti pemantauan teknis setiap 1 sampai 2 minggu, survei pengunjung bulanan, audit operasional setiap triwulan, dan evaluasi menyeluruh tahunan. Hal ini penting untuk menjaga kualitas layanan dan memastikan sistem tetap efektif dan responsif terhadap kebutuhan pengunjung.

d) Penyesuaian Harga Produk

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, persepsi keterjangkauan harga masih dinilai rendah oleh sebagian besar responden. Oleh karena itu, pengelola perlu meninjau kembali strategi penetapan harga dengan menyesuaikannya terhadap daya saing pasar dan memastikan bahwa harga yang ditetapkan tetap kompetitif dan sepadan dengan pengalaman yang ditawarkan. Selanjutnya, strategi promosi dapat diperkuat melalui diskon musiman (seperti promo

akhir tahun, promo lebaran, dan promo liburan sekolah), paket *bundling*, atau program loyalitas yang menarik minat pengunjung, seperti penerapan *annual pass*, yaitu tiket berlangganan tahunan yang memberikan akses masuk tak terbatas selama periode tertentu. Pendekatan ini tidak hanya dapat memperluas jangkauan pasar, tetapi juga mendorong kunjungan ulang serta menciptakan hubungan jangka panjang dengan pengunjung.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

a) Perluasan Cakupan Penelitian

Penelitian ini hanya dilakukan di satu lokasi dalam satu periode waktu. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan pengembangan penelitian dengan cakupan yang lebih luas, baik secara geografis maupun temporal. Hal ini dapat dilakukan dengan melibatkan beberapa destinasi wisata di wilayah yang berbeda untuk memperoleh perbandingan yang lebih komprehensif terkait efektivitas sistem pembayaran non tunai.

b) Penggunaan Pendekatan Campuran

Penelitian lanjutan juga disarankan untuk menggunakan pendekatan campuran (*mixed methods*), yaitu dengan mengombinasikan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner serta pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih terperinci mengenai pengalaman dan hambatan dalam penggunaan sistem pembayaran non tunai di sektor pariwisata.