

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Berdasarkan proses dan hasil penelitian yang telah diteliti di Museum Konperensi Asia Afrika, serta pendukung data-data yang diperoleh dari data sekunder pada bab sebelumnya, serta pembahasan yang disertai dengan teori-teori yang mendukung mengenai Pengaruh Metode Penyajian Koleksi terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Konperensi Asia Afrika, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

Tanggapan responden terhadap variabel metode penyajian koleksi (X) di Museum Konperensi Asia Afrika berada pada kategori **baik**. dengan perolehan skor tertinggi pada metode pendekatan kontemplatif yaitu pada penciptaan ruang auditorium yang ditunjang dengan koleksi-koleksi yang dapat disentuh oleh pengunjung berupa kursi-kursi, meja, hingga bendera negara-negara KAA. Hal ini menunjukkan sebagian besar metode penyajian sudah berjalan dengan baik, walaupun informasi yang diberikan intrpreter mengenai benda koleksi masih belum lengkap. Artinya, pada kenyataannya bentuk keluhan-keluhan yang dilontarkan sebagian pengunjung mengenai penyajian koleksi di Museum Konperensi Asia Afrika tidak menjadi sebuah pengaruh besar sebagai sebuah masalah. Hal ini dikarenakan sebagian besar pengunjung cenderung nyaman dan menyukai bentuk penyajian koleksi di Museum KAA. Walaupun masih ada penyajain yang belum sesuai seperti masih adanya benda koleksi yang tidak disertakan informasinya, penggunaan simbol khusus seperti “Dilarang Menyentuh Benda Koleksi” penempatannya belum tepat sehingga pengunjung tidak mengetahui secara jelas koleksi mana yang boleh atau tidak boleh disentuh. Kemudian teknologi yang tersedia sebagai media interaksi pengunjung masih minim dan *lcd touchscreen* yang tersedia kualitasnya kurang baik. Dan terakhir, ketersediaan karyawan sebagai interpreter masih terhitung sedikit. Dilihat

dari adanya petugas keamanan yang juga sesekali merangkap sebagai interpreter.

Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pengunjung (Y) di Museum Konperensi Asia Afrika berada pada kategori **baik**, dengan perolehan skor 2651 atau 75,7% dan tertinggi terdapat pada biaya dan kemudahan. Alasannya karena pengunjung bebas masuk tanpa pungutan biaya, akses menuju museum mudah karena lokasinya yang strategis. Selain itu, fasilitas yang tersedia seperti toilet dan perpustakaan kualitasnya sangat diperhatikan terutama dalam kebersihan, lalu sebagian besar pengunjung merasa bangga setelah mengunjungi museum karena Museum Konperensi Asia Afrika sendiri dikenal di kancah internasional dan merupakan salah satu sejarah kebanggaan masyarakat Indonesia. Adapun sub variabel mengenai kepuasan pengunjung yang masih belum sesuai adalah kualitas pelayanan jasa, bahwa pelayanan karyawan museum terhadap pengunjung masih cenderung kurang baik salah satunya yaitu pelayanan interpreter sebagai salah satu sumber informasi pengunjung mengenai benda koleksi masih kurang baik dalam berinteraksi maupun pengawasan yang minim dari pengelola terhadap pengunjung yang tidak tertib. Namun secara garis besar, perolehan kategori Baik ini menunjukkan bahwa pengunjung sebagian besar merasa puas dengan segala hal yang disajikan di dalam Museum Konperensi Asia Afrika. Artinya kemudian, bentuk keluhan-keluhan akan ketidakpuasan pengunjung tersebut kemungkinan dilatarbelakangi faktor-faktor lain yang tidak ada dalam cakupan penelitian penulis.

Pengaruh metode penyajian (X) terhadap kepuasan pengunjung (Y) di Museum Konperensi Asia Afrika dalam penghitungan data didapat dari hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel metode penyajian koleksi (X) terhadap variabel kepuasan pengunjung (Y). Kontribusi metode penyajian koleksi (X) terhadap kepuasan pengunjung (Y) sebesar 37,5%. Hal ini dikarenakan sisanya sebanyak 62,5% merupakan pengaruh dari aspek lain yang tidak dilakukan penelitian oleh peneliti. Kemudian dalam analisis

regresi ditunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif, artinya jika metode penyajian koleksi (X) naik sebesar satu satuan, maka kepuasan pengunjung (Y) juga akan meningkat. Dengan kata lain semakin baik metode penyajian koleksi di Museum Konferensi Asia Afrika, semakin meningkat pula tingkat kepuasan pengunjung di Museum Konferensi Asia Afrika. Dan secara keseluruhan, perolehan tersebut menunjukkan sesungguhnya bentuk keluhan-keluhan pengunjung dalam laman TripAdvisor.co.id tidak menjadikan metode penyajian koleksi di Museum KAA ini berpengaruh besar dan menjadi sebuah masalah pada kepuasan pengunjungnya. Adapun hasil poin baik pada kedua variabel kemungkinan dipengaruhi dari permasalahan pada proses pengambilan sampel yang dilakukan oleh peneliti yang menjadi sebuah kelemahan pada penelitian ini. Walau demikian, penelitian ini dikatakan valid karena terdapat pengaruh dari metode penyajian koleksi terhadap kepuasan pengunjung di Museum Konferensi Asia Afrika yang didapat pada regresi linier dengan hasil yang positif pada kedua variabel, walaupun pengaruhnya tidak besar. Dimana pengaruh ini didapat sebesar 37,5% dan sisanya sebanyak 62,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dilakukan penelitian oleh peneliti. Faktor-faktor tersebut dapat terkait faktor image, manajemen, fasilitas, hingga event-event pendukung lainnya di Museum Konferensi Asia Afrika.

B. Rekomendasi

Berdasarkan dari hasil penelitian yang diuraikan pada bab sebelumnya adapun yang perlu diperhatikan bagi pengelola yaitu melakukan pembenahan dalam metode penyajian koleksi. Terutama dalam penambahan jenis koleksi sehingga tidak terlalu didominasi oleh koleksi foto dan pengunjung tertarik untuk kembali berkunjung, memperhatikan kemudahan akses masuk agar lebih terbuka sehingga pengunjung tidak canggung memasuki museum. Dan beroperasi pada waktu libur nasional, sehingga pengunjung tetap bisa berkunjung. Kemudian mengenai pelayanan, memperbanyak jumlah *Guide* dan

meningkatkan nilai hospitality terhadap pengunjung melalui program pelatihan/ *training*, meningkatkan pengawasan keamanan koleksi sehingga kualitas benda koleksi dan nilai keasliannya tetap baik. Dan menambah inovasi teknologi sebagai media interaksi pengunjung. Hal ini dapat dilakukan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di Museum Konferensi Asia Afrika dan sebagai upaya untuk menjaga eksistensi di era modern disamping semakin banyaknya museum yang menggunakan teknologi canggih untuk media interaksi pengunjung.

Bagi calon peneliti selanjutnya, dapat dilakukan penelitian mengenai faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung yang tidak diteliti oleh peneliti seperti kinerja karyawan, pemasaran, manajemen, tata ruang, maupun mengenai event museum. Dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya agar penelitian tentang kepuasan pengunjung dapat lebih maksimal, khususnya di Museum Konferensi Asia Afrika.