

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan wisatawan grup sekolah dari berbagai tingkat, dan juga setelah penguraian teori. Berikut dipaparkan hasil pengujian hipotesis tentang bagaimana pengaruh *educational tourism experience* terhadap kepuasan wisatawan di Kampung Batu Malakasari:

1. *Educational tourism experience* yang dirasakan yang terdiri dari *attractions and events*, *resource specialists*, *affinity travel planners* dan *tour and receptive operators* mendapat tanggapan yang baik dari wisatawan grup dan berada pada kategori tinggi. Sub variabel yang memiliki penilaian tertinggi terdapat pada *tour and receptive operators*. Ini dikarenakan pemandu wisata adalah orang yang memberikan informasi serta pelayanan langsung kepada wisatawan, sehingga wisatawan merasakan pengalaman edukasi secara langsung. Sementara, penilaian terendah terdapat pada *resource specialists*. Ini dikarenakan sekolah tidak merasakan sentuhan para ahli secara langsung, pengalaman yang dirasakan pada sub variabel ini hanya pada saat berinteraksi dengan *marketing* dan terlihat pada bentuk fisik dari program atau paket yang dibuat. Kemudian, tanggapan wisatawan grup terhadap *Educational tourism experience* yang diharapkan yang terdiri dari *attractions and events*, *resource specialists*, *affinity travel planners* dan *tour and receptive operators* berada pada kategori tinggi yang berarti mendapat tanggapan yang baik dari wisatawan grup. Pada penelitian ini, sub variabel yang memiliki harapan tertinggi dari wisatawan adalah pada *attractions and events*, ini dikarenakan wisatawan grup menganggap bahwa daya tarik wisata adalah salahsatu hal pertama yang dirasakan penting untuk kegiatan wisata mereka, apalagi dalam hal ini nilai edukasi yang terdapat pada wahana yang terdapat di Kampung Batu Malakasari menjadi nilai lebih bagi wisatawan grup sekolah sehingga diharapkan sangat tinggi. Sedangkan harapan terendah terdapat pada

affinity travel planners. Hal ini terjadi karena salahsatu yang menjadi perencana adalah sekolah sendiri yang dilibatkan dalam pengembangan kawasan oleh pengelola melalui mengisi komentar pada *guest comment*, menyusun paket sendiri sesuai keinginan dan kebebasan untuk menentukan nilai edukasi yang diharapkan pada paket wisata edukasi. Mereka tidak memiliki harapan yang tinggi untuk turut mengembangkan kawasan dan menyusun paket wisata, karena pada dasarnya wisatawan menginginkan apa yang mereka dapatkan sudah sesuai dan terima jadi, sehingga wisatawan tidak ikut terlalu jauh pada pengembangan kawasan, walaupun beberapa menganggap hal ini sebenarnya sangat penting.

2. Untuk kepuasan wisatawan sendiri didapatkan hasil melalui perbandingan antara pengalaman yang diterima dengan apa yang diharapkan. Maka kepuasan wisatawan terhadap *educational tourism experience* yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu pada *tour and receptive operators*. Ini berarti pemandu wisata sebagai pihak yang secara langsung memberikan pengalaman kepada wisatawan grup berhasil memberikan yang terbaik kepada wisatawan hingga merasa sangat puas. Sementara penilaian terendah terdapat pada sub variabel *resource specialists*. Ini terjadi dikarenakan orang-orang ahli yang turut dalam membentuk pengalaman wisata edukasi di Kampung Batu Malakasari tidak langsung menyampaikannya pada wisatawan, tetapi melalui program dan paket wisata edukasi yang disampaikan oleh pihak *marketing* dan juga pemandu wisata ketika melaksanakan wisata edukasi. Sehingga dinilai kurang memuaskan wisatawan grup.
3. *Educational tourism experience* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Sebelumnya peneliti menjadikan pernyataan yang diungkapkan oleh Bi-Jen Fan dalam Obonyo (2011:37) yang menyatakan bahwa pengalaman adalah kunci faktor dalam hal motivasi untuk kembali berpartisipasi, untuk kepuasan dan loyalitas pelanggan sebagai acuan dalam penelitian ini. Maka dari itu penulis melakukan pengujian dan didapatkan hasil bahwa *educational tourism experience* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kampung Batu

Malakasari secara simultan. Sementara secara parsial, hanya dua sub variabel saja yaitu *attractions and events* dan *resource speciallists* yang terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kampung Batu Malakasari.

5.2. Saran

Penelitian ini meneliti tentang bagaimana menciptakan kepuasan wisatawan melalui pengalaman yang dalam hal ini lebih spesifik yaitu *educational tourism experience*. Dari hasil yang diperoleh, masih terdapat hal-hal yang perlu diperbaiki karena nilai yang didapat terbilang masih kurang. Maka dari itu, penulis memberikan rekomendasi kepada perusahaan, dalam hal ini yaitu Kampung Batu Malakasari untuk meningkatkan kinerja perusahaan sehingga mampu meningkatkan kualitas dan memiliki keunggulan bersaing.

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa dimensi yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan adalah *attractions and events* dan *resource spesialists*. Hal ini berarti perusahaan harus meningkatkan kinerjanya terutama pada dua dimensi tersebut dan dimensi *affinity travel planners* yang memiliki pengaruh kecil agar kepuasan wisatawan semakin meningkat. Tabel 5.1 memaparkan rekomendasi penulis melalui program yang sebaiknya dilakukan oleh perusahaan.

TABEL 5.1
PEMETAAN REKOMENDASI PENULIS DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN WISATAWAN GRUP DI KAMPUNG BATU MALAKASARI

Fokus	Deskripsi Program
<i>Attractions and Events</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menentukan dan fokus terhadap <i>core product</i> Kampung Batu Malakasari, 2. Memperbaiki wahana-wahana yang dirasa sudah tidak layak; 3. Melaksanakan pemeliharaan terhadap wahana-wahana secara berkala; 4. Meningkatkan kebersihan kawasan; 5. Membuat keterangan yang berisi nilai edukasi yang akan didapatkan wisatawan pada setiap wahana; 6. Menambahkan wahana baru

Fokus	Deskripsi Program
<i>Resource Specialists</i>	<p>yang sesuai dengan tema wisata yang diusung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para ahli (kordinator kebun, ternak, dan lainnya) dalam setiap wahana mengadakan diskusi secara berkala minimal 6 bulan sekali, guna meng-<i>update</i> informasi yang akan disampaikan; 2. Para ahli yang menentukan dan membentuk program wisata edukasi harus mengkoordinasikan programnya kepada seluruh karyawan; 3. Sebaiknya perusahaan memberikan atau mengikutsertakan para ahli dalam sebuah pelatihan terkait bidang yang digelutinya.
<i>Affinity Travel Planners</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pihak pengelola harus memperbaiki <i>Guest Comment</i> yang ada dengan menambahkan ukuran skala linkert agar lebih mudah diteliti; 2. <i>Guest Comment</i> yang telah disebar, harus diteliti kemudian dijadikan rekomendasi untuk pengembangan kawasan selanjutnya; 3. Wisatawan diberikan kebebasan untuk mengusulkan paket wisata edukasi yang sesuai sehingga dapat dijadikan bahan oleh pengelola untuk pembaharuan program paket wisata edukasi selanjutnya.

Sumber : Pengolahan data, 2015

Selain itu, rekomendasi juga diberikan kepada perusahaan berdasarkan pada variabel yang diteliti sebagai berikut.

1. Dalam *educational tourism experience*, perusahaan sebaiknya menjalankan semua dimensi dengan baik terutama pada pembentukan program pendidikan bagi wisatawan yang tertuang dalam paket. Dan perlu penjelasan yang rinci mengenai muatan akademik atau nilai edukasi yang

akan diberikan pada peserta wisata edukasi melalui staff *marketing* sebagai pihak yang menawarkan paket wisata edukasi langsung kepada wisatawan, termasuk perbedaan materi yang diberikan untuk setiap tingkat sekolah. Hal tersebut dikarenakan *resource specialist* dianggap kurang baik sehingga mendapatkan penilaian terendah, yang pada akhirnya *performance* orang-orang ahli di Kampung Batu Malakasari mendapatkan sedikit kepercayaan dari wisatawan grup sekolah.

2. Untuk kepuasan wisatawan, perusahaan perlu mengadakan analisa berkala untuk melihat pasar dan apa yang diinginkannya. Kepuasan akan terwujud apabila harapan yang diinginkan oleh wisatawan dapat terpenuhi oleh pengelola dan pihak-pihak yang terlibat dalam penyampaian jasa di Kampung Batu Malakasari. *Resource specialists* pun mendapatkan penilaian kepuasan yang rendah. Maka dari itu, selain memperhatikan keinginan pasar, maka pengelola Kampung Batu Malakasari harus benar-benar membentuk paket wisata edukasi oleh orang-orang yang memang berkompeten di bidangnya. Tidak hanya itu, setelah terbentuknya rancangan program edukasi, perlu dilakukan kordinasi kepada seluruh penyedia jasa yang terdapat di perusahaan termasuk *marketing* dan membuat satu kesepahaman, sehingga informasi yang akan didapatkan oleh wisatawan relatif sama dan tidak ada kebingungan bagi wisatawan, terutama nilai edukasi yang disampaikan pada wisatawan grup sekolah.
3. Untuk pengaruh *educational tourism experience* terhadap kepuasan wisatawan, perusahaan perlu mempertahankan dan meningkatkan aspek-aspek yang terdapat pada *educational tourism experience* terutama pada dimensi *attractions and events* dan *resource specialists* untuk menciptakan kepuasan wisatawan, agar selanjutnya wisatawan menjadi loyal dan memberikan pengaruh positif kepada sekolah lainnya sebagai calon wisatawan grup untuk berwisata edukasi ke Kampung Batu Malakasari.
4. Penelitian yang dilakukan tentu memiliki banyak kekurangan dan kelebihan. Untuk memperbaiki kekurangan yang ada, dan dalam rangka meningkatkan kepuasan wisatawan. Maka perlu diadakan penelitian

lanjutan yang menggunakan factor-faktor pembentuk kepuasan wisatawan lainnya, seperti kualitas jasa, atribut produk, dan lainnya.