

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan maka dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Gambaran wisatawan mengenai *people* sebagai pelaku dalam penyampaian jasa yang ada di museum secara umum di Museum Gudang Ransum Sawahlunto telah dinilai “Baik” oleh wisatawan yang berkunjung, terutama pada pemahaman karyawan terhadap koleksi dan latar belakang sejarah Museum Gudang Ransum. Ini tak lain dan tak bukan orang-orang yang menjadi karyawan adalah masyarakat lokal yang masih turunan dari para pekerja paksa ketika jaman kolonial Belanda. Keterikatan ini menjadi faktor utama karyawan Museum Gudang Ransum sangat paham dengan koleksi dan latar belakang sejarah museum
2. Gambaran mengenai *physical evidence* (bukti fisik) sebagai sarana penunjang dalam pengambilan keputusan berkunjung wisatawan ke Museum Gudang Ransum secara umum telah dinilai “Baik” oleh wisatawan yang Berkunjung ke Museum Gudang Ransum, terutama pada keaslian koleksi Museum Gudang Ransum, ini menunjukkan tidak ada keraguan wisatawan terhadap benda-benda yang menjadi koleksi museum. Orosinalitas koleksi museum harusnya menjadi salah satu faktor alasan dan pembeda utama wisatawan berkunjung ke Museum Gudang Ransum.
3. Gambaran mengenai *process* dalam pelaksanaan terjadinya kegiatan penyampaian jasa terhadap pengambilan keputusan berkunjung wisatawan ke Museum Gudang Ransum secara umum telah dinilai “Baik” oleh wisatawan yang Berkunjung ke Museum Gudang Ransum, terutama kesesuaian peralatan yang dipajang, sesuai dengan apa yang diharapkan wisatawan.

4. Gambaran mengenai keputusan berkunjung yang terdiri dari pilihan produk, pilihan merek, dan waktu kunjungan memiliki kriteria yang tinggi. Indikator dari keputusan berkunjung yang mendapatkan penilaian tertinggi sampai ke terendah yang diurutkan sebagai berikut: pilihan merek menjadi yang tertinggi sedangkan waktu kunjungan menjadi yang terendah. Indikator pilihan merek menjadi yang tertinggi ini menunjukkan tingginya kepercayaan dan *awareness* wisatawan terhadap Museum Gudang Ransum, ini karena Museum Gudang Ransumlah yang menjadi pelopor dimulainya industry pariwisata di Kota Sawahlunto.
5. Pengaruh *people*, *physical evidence* dan *process* terhadap keputusan berkunjung ke Museum Gudang Ransum sebesar 40,5% yang artinya *people*, *physical evidence* dan *process* mempengaruhi keputusan berkunjung wisatawan sebesar 40,5% .

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka penulis menyarankan beberapa hal mengenai pengaruh *people*, *physical evidence* dan *process* keputusan berkunjung wisatawan ke Museum Gudang Ransum yaitu :

1. Secara umum faktor *people* / orang yang berada di Museum Gudang Ransum sudah cukup baik. Pemanfaatan masyarakat lokal sebagai salah satu bagian dari Museum Ransum menjadi salah satu nilai tambah dan keunikan yang tidak dimiliki oleh museum yang lain, tetapi sebaiknya para masyarakat lokal yang direkrut sebagai salah satu saksi sejarah dan *tour guide* ini sebaiknya diberikan lagi pelatihan berbahasa Indonesia yang baik dan benar, Seringkali wisatawan bingung dengan apa yang diucapkan oleh *tour guide* karena sering menggunakan bahasa lokal sebagai bahasa pengantar.
2. *Physical Evidence* atau bukti jasa yang disampaikan oleh pihak Museum Gudang Ransum sudah dirasakan baik oleh wisatawan yang berkunjung,

gedung yang masih mempertahankan gaya bangunan asli Belanda menjadi daya tarik utama wisatawan berkunjung ke museum ini, tetapi keunikan ini memberikan atmosfer yang gelap di museum ini, apalagi di beberapa sudut terlihat warna cat yang sudah memudar sebaiknya museum dicat ulang agar tidak terlihat lusuh dan lebih cerah dan juga penataan ulang ruang pameran dan koleksi Museum Gudang Ransum dapat memberikan kesan baru terhadap wisatawan.

3. *Process* mempunyai pengaruh terbesar dalam penelitian kali ini. *Process* serangkaian aktivitas yang terjadi dalam penyampaian jasa juga dirasakan baik oleh wisatawan yang berkunjung ke Museum Gudang Ransum. Kegiatan yang ditawarkan museum gudang ransum itu sebenarnya sudah cukup baik tapi tidak ada perbedaan yang bersifat *authentic* yang membedakan museum gudang ransum dengan museum yang bertemakan pertambangan di kota Sawahlunto. Jika adanya penambahan atraksi yang ada di museum seperti pertunjukan kesenian oleh pagubuyan masyarakat Tangsi (keturunan manusia rantai) yang dipentaskan di halaman museum itu bisa menjadi pembeda Museum Gudang Ransum dengan museum lainnya, karena museum gudang Ransum memiliki halaman yang luas yang sayang jika hanya dibiarkan begitu saja.
4. Keputusan berkunjung wisatawan museum Gudang Ransum terhadap *People*, *Physical Evidence* dan *Process* dirasakan baik oleh wisatawan. Pemilihan Produk menjadi kekuatan terbesar Museum Gudang Ransum untuk menarik wisatawan yang berkunjung. Sebaiknya pengelola lebih memperhatikan dan meningkatkan keunggulan pilihan produk Museum Gudang Ransum dengan Museum-Museum dan atraksi wisata lain yang bertemakan Pertambangan.
5. Setiap penelitian tentunya mempunyai kelebihan dan kekurangan tersendiri, begitu juga dengan penelitian ini karena hanya dilihat dari segi penyampaian bukti jasa yaitu *people*, *physical evidence* dan *process* pada

museum gudang ransum saja. Sebagai bahan rekomendasi bagi penelitian selanjutnya baik untuk Dinas Pariwisata kota Sawahlunto sebagai pengelola Museum Gudang Ransum ataupun pihak lain agar dapat melakukan penelitian yang mencakup semua aspek penyampaian jasa di Museum Gudang Ransum. *People, Physical Evidence dan Process (expanded marketing mix)* terbukti satu sama lain saling berhubungan dan dapat mempengaruhi keputusan berkunjung. *People, Physical Evidence dan Process (expanded marketing mix)* yang bersifat internal sebagai faktor pendorong perlu ditindak lanjuti oleh pengelola Museum Gudang Ransum untuk dapat memahami perilaku wisatawan, sehingga dapat mengetahui kebutuhan dan harapan wisatawan tidak hanya internal tapi juga eksternal. Beberapa yang bersifat eksternal seperti penataan ulang museum, peningkatan promosi, peningkatan kualitas jasa, penambahan jumlah atraksi wisata, peningkatan SDM dan jaringan kemitran dengan masyarakat lokal juga harus ditingkatkan agar dapat menarik tingkat kunjungan wisatawan dan mempertahankan eksistensi Museum Gudang Ransum