

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, tentang “Analisis kepuasan wisatawan terhadap kinerja media interpretasi *personal* dan *non-personal* di Museum Prabu Geusan Ulun Kabupaten Sumedang”, penulis menyimpulkan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pembahasan berkaitan dengan kepentingan (*importance*) wisatawan terhadap media interpretasi variable *enjoyable*, *relevant*, *organized* dan *thematic* disimpulkan bahwa termasuk dalam kategori penting. Hal tersebut dikarenakan masih adanya kekurangan pada aspek media interpretasi baik *personal* yaitu pemandu maupun *non-personal* yaitu papan informasi, pameran foto dan *leaflet* yang ada dan belum dapat menarik perhatian wisatawan di Museum Prabu Geusan Ulun. Tetapi langkah baiknya jika peningkatan kualitas pelayanan pemandu dapat lebih komunikatif berinteraksi dengan wisatawan, menggunakan alat peraga, dan terus menambah pengetahuan tentang sejarah Kabupaten Sumedang dan sejarah tentang Museum Prabu Geusan Ulun Kabupaten Sumedang, maupun pengetahuan sejarah umum lainnya peningkatan kualitas pada papan informasi, pameran foto dan *leaflet* juga lebih diperhatikan. Pengelola dapat membagikan *leaflet* kepada wisatawan agar wisatawan memahami informasi-informasi yang terdapat di Museum Prabu Geusan Ulun Kabupaten Sumedang.
2. Berdasarkan hasil pembahasan berkaitan dengan kinerja (*performance*) wisatawan terhadap media interpretasi variable *enjoyable*, *relevant*, *organized*

dan *thematic* disimpulkan bahwa termasuk dalam kategori baik. Sama halnya dengan kepentingan (*importance*) masih terdapat kekurangan yang menurut wisatawan dapat lebih dikembangkan lagi baik dari media interpretasi *personal* yaitu pemandu atau media interpretasi *non-personal* yang pada penelitian ini adalah papan informasi, pameran foto dan *leaflet*.

Adapun menurut wisatawan terdapat indikator yang menurut wisatawan perlu dipertahankan kinerja yang menurut wisatawan sudah dianggap memuaskan yang terdapat di kuadran B yaitu, kemenarikan pameran foto, keteraturan pemandu dalam menyampaikan informasi, keteraturan penataan pameran foto dan benda koleksi dan kesesuaian tema pada pameran foto dan benda koleksi.

Namun terdapat juga indikator yang menurut wisatawan memang perlu dibenahi.

Indikator tersebut memiliki prioritas rendah kinerja yang menurut wisatawan masih dianggap kurang atau cukup, namun perlu dipertimbangkan walaupun tidak begitu tidak teralud yang penting oleh wisatawan, pengelola dapat melakukan pembenahan terhadap indikator tersebut untuk meningkatkan kinerjanya.

Indikator tersebut masuk dalam kuadran C yaitu, kejelasan informasi di papan informasi, kejelasan memahami informasi yang disampaikan melalui pameran foto, kejelasan informasi di dalam *leaflet*, teraturnya informasi di papan informasi, teraturnya desain *leaflet* dan tingkat pemandu membuat pengunjung mengingati informasi.

3. Berdasarkan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* untuk mengukur kepuasan wisatawan terhadap media interpretasi di Museum

Prabu Geusan Ulun Kabupaten Sumedang menunjukkan wisatawan masih tidak puas dengan kemenarikan papan informasi, kemenarikan *leaflet* dan kesesuaian temapada *leaflet* yang merupakan kategori interpretasi *non-personal*. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja ataupun kondisi media interpretasi yang ada belum memenuhi ekspektasi dari wisatawan yang datang.

4. Berdasarkan *Importance-Performance Analysis (IPA)* yang telah peneliti hitung dalam upaya meningkatkan kepuasan wisatawan terhadap kinerja, terdapat pengelompokan terhadap indikator yang diteliti ke dalam 4 (empat) kuadran yang masing-masing menjelaskan aspek-aspek yang berbeda. Dimana dalam kuadran tersebut pengelola dapat melihat aspek apa saja yang harus diprioritaskan untuk diperhatikan dan aspek mana saja yang harus dipertahankan maupun dikembangkan oleh pengelola diantaranya terdapat tiga item yang masuk ke dalam kuadran A menunjukkan aspek yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya. Yang termasuk ke dalam kuadran A adalah, tingkat kemenarikan papan informasi di Museum Prabu Geusan Ulun, tingkat kemenarikan *leaflet* di Museum Prabu Geusan Ulun dan tingkat kesesuaian temapada *leaflet* di Museum Prabu Geusan Ulun. Kemudian terdapat tempat item yang masuk ke dalam kuadran B menunjukkan aspek yang harus dipertahankan kinerjanya. Yang termasuk ke dalam kuadran B adalah tingkat kemenarikan pameran foto di Museum Prabu Geusan Ulun, tingkat keteraturan pemandu dalam menyampaikan alur informasi sejarah ke dalam Museum Prabu Geusan Ulun, tingkat keteraturan penataan pameran foto dan benda koleksi di Museum Prabu Geusan Ulun, tingkat kesesuaian temapada pameran foto dan benda koleksi di

Museum Prabu Geusan Ulun. Kemudian terdapat enam item beradapada kuadran C menunjukkan aspek yang memiliki prioritas rendah untuk dikembangkan. Yang termasuk dalam kuadran C adalah tingkat kejelasan informasi di papan informasi di Museum Prabu Geusan Ulun, tingkat kejelasan memahami informasi yang disampaikan melaluiameran foto di Museum Prabu Geusan Ulun, tingkat kejelasan informasi yang terdapat di dalam *leaflet* Museum Prabu Geusan Ulun, tingkat keteraturannya informasi di papan informasi yang terdapat di Museum Prabu Geusan Ulun, tingkat keteraturannya *design leaflet* di Museum Prabu Geusan Ulun dan tingkat pemandu membuat wisatawan menging attemain informasi yang disampaikan tentang Museum Prabu Geusan Ulun. Dalam kuadran D terdapat tiga item yang menunjukkan aspek yang dianggap berlebihan sehingga dapat di kurangi konsentrasipemeliharaannya. Yang masukkedalamkuadran D adalah tingkat kemenarikan pemandu dalam menyampaikan informasi sejarah Museum Prabu Geusan Ulun, tingkat kejelasan pemandu menyampaikan informasi sejarah yang terdapat di Museum Prabu Geusan Ulun dan tingkat kesesuaian temapadapapan informasi di Museum Prabu Geusan Ulun.

B. Saran

Dari

hasil penelitian dapat diketahui bahwa wisatawan masih merasa cukup puas dengan keberadaan metode interpretasi di Museum Prabu Geusan Ulun, penulis mengajukan beberapa saran atau rekomendasi berdasarkan temuan hasil penelitian, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Pengeloladiharapkanlebihmemperhatikan media interpretasi *personal* yaitu, papaninformasi, pameranfotodan *leaflet* maupun *non-personal* yaitu, pemanduatau *interpreter* yang terdapat di Museum PrabuGeusanUlunKabupatenSumedang. Pengeloladapatmengembangkan media interpretasi baik *personal* dan *non-personal* yang dapat lebih dikembangkan dan mengembangkan yang harus dikembangkan maksudnya adalah seperti pada kuadran A merupakan kuadran yang perlumendapatkan prioritas untuk ditingkatkan kinerjanya atau kondisi ini adalah upaya peningkatan kepuasan wisatawan, yang termasuk dalam kuadran A yaitu, kemenarikan papaninformasi, kemenarikan *leaflet* dan kesesuaian temapada *leaflet*. Pengeloladapat mengembangkan dan memperhatikan yang masuk dalam kuadran A seperti lebih meningkatkan kemenarikan papaninformasi dan *leaflet*, agar wisatawan lebih menikmati papaninformasi yang ditawarkan di Museum PrabuGeusanUlun, sertapengeloladapat menyesuaikan temadari *leaflet* dengan Museum PrabuGeusanUlunsertatentunya dengan ciri khas dari Kabupaten Sumedang.
2. Pengeloladapat mengurangi iapaja yang menurut wisatawan itu lebih keadaanya yang terdapat di dalam kuadran D yaitu, tingkat kemenarikan pemandu dalam menyampaikan informasi sejarah, tingkat kejelasan pemandu dalam menyampaikan informasi-informasi sejarah dan kesesuaian temapada papaninformasi. Tentunya pengelola pun harus mengembangkan yang menurut wisatawan masih terdapat kekurangan dan mendapatkan prioritas untuk ditingkatkan yang masuk dalam kuadran A yaitu, tingkat kemenarikan *leaflet*, tingkat kemenarikan papaninformasi dan kesesuaian temapada *leaflet*.

Sehingga wisatawan tertarik untuk berkunjung kembali ke Museum Prabu Geusan Ulun Kabupaten Sumedang.

3. Pengelola dapat melakukan perawatan, pengecekan dan perbaikan secara berkala terhadap seluruh benda koleksi yang berada di Museum Prabu Geusan Ulun. Dengan membagi fokus pengelolaan terhadap item yang masuk ke dalam kuadran A, B, C dan D harus diberikan perhatian lebih dan yang mana yang sudah cukup terkelola agar lebih efektif dan efisien.
4. Pengelola dapat membenahi media interpretasi *personal* yaitu pemandu dengan cara menambahkan pemandu yang terdapat di Museum Prabu Geusan Ulun, serta pemandu juga dapat menggunakan alat peraga ketikamenyampaikan informasi kepada anak-anak sekolah atau membaggifokus wisatawan berdasarkan usia, karena media interpretasi juga agar terlihat menarik dapat dibagi berdasarkan usia. Selain itu, pengelola juga dapat meningkatkan lagi kualitas paparan informasi, pameran foto dan *leaflet* yang terdapat di Museum Prabu Geusan Ulun Kabupaten Sumedang, agar informasi-informasi tersebut dapat lebih dimengerti oleh wisatawan contohnya memberikan penjelasan yang *simple* atau ringkas paparan informasi dan *leaflet* sehingga mudah dipahami. Serta pada pameran foto juga dibuat lebih menarik, contohnya mengganti secara berkala bingkai agar terlihat lebih menarik lagi.