

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab-bab sebelumnya serta pembahasan berdasarkan teori-teori yang bersangkutan mengenai “Analisis kepuasan wisatawan terhadap wisatawan di Pantai Tanjung Kelayang Kabupaten Belitung, maka didapat kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kepentingan (*Importance*) dari produk wisata di Pantai Tanjung Kelayang Belitung berada pada kategori sangat penting yang menunjukkan ekspektasi atau harapan yang tinggi dari wisatawan terhadap produk wisata yang ada berkaitan dengan atraksi, fasilitas, dan aksesibilitas guna mendukung kegiatan wisata di Pantai Tanjung Kelayang Belitung
2. Tingkat kinerja (*Performance*) dari produk wisata di Pantai Tanjung Kelayang Belitung berada pada kategori baik yang menunjukkan kondisi atau kinerja produk wisata yang ada berkaitan dengan atraksi, fasilitas, dan aksesibilitas yang ada sudah baik untuk mendukung kegiatan wisata di Pantai Tanjung Kelayang Belitung
3. Kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di Pantai Tanjung Kelayang Belitung menunjukkan wisatawan masih tidak puas dengan produk wisata yang ada dikarenakan berdasarkan hasil dari rekapitulasi nilai tingkat kepentingan (*importance*) masih lebih tinggi dari nilai tingkat kinerja (*performance*) yang ada di Pantai Tanjung Kelayang Belitung, hal tersebut menunjukan bahwa tingkat kinerja atau kondisis produk wisata yang ada belum memenuhi ekspektasi dari wisatawan yang datang.
4. Berdasarkan *Importance-Performance Analysis (IPA)* dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan wisatawan terdapat pengelompokkan terhadap

indikator yang diteliti kedalam 4 kuadran yang masing-masing menjelaskan akan aspek-aspek yang berbeda. Dimana kuadran tersebut dapat melihat aspek apa yang harus diprioritaskan untuk diperhatikan dan aspek mana saja yang harus dipertahankan maupun dikembangkan oleh pengelola.

Terdapat dua item yang masuk ke dalam kuadran A menunjukkan aspek yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya. Program yang adapat dilakukan untuk meningkatkan kinerjanya yaitu:

- a. Membuat papan informasi dengan informasi yang kreatif dan inovatif didalamnya untuk menambah minat wisatawan untuk berkunjung ke Pantai Tanjung Kelayang.
- b. Penambahan papan informasi di beberapa tempat di Pantai Tanjung Kelayang guna memudahkan wisatawan untuk mendapat informasi terkait objek dan daya tarik yang ada di Pantai Tanjung Kelayang.
- c. Membuat papan informasi dengan bentuk-bentuk yang unik dan artistik sehingga wisatawan tidak hanya dapat menambah informasi dan wawasan tetapi juga dapat digunakan untuk tempat berfoto.

Terdapat empat belas item yang masuk kedalam kuadran B menunjukkan aspek yang harus dipertahankan kinerjanya. Program yang adapat dilakukan untuk mempertahankan kinerjanya yaitu:

- a. Pembuatan aturan dan kawasan konservasi Pantai Tanjung Kelayang.

Program ini tentunya terkait dengan beberapa item yang ada pada kuadran B ini seperti kemenarikan air laut, kemenarikan pasir putih, keunikan batuan granit, kemenarikan pulau-pulau kecil, dan keanekaragaman bawah laut. Pembuatan peraturan dan kawasan konservasi tentunya sangat penting untuk melindungi keanekaragaman bawah laut dan juga untuk menghindari tindakan *vandalism* seperti mencoret batuan granit dengan cat atau merusak batuan granit dengan menjadikannya bahan bangunan, peraturan ini juga sangat penting ditunjukkan untuk perahu dan *boat* yang berlabuh di sekitar pantai untuk tidak membuang bahan bakar sembarangan yang bisa

menyebabkan air laut menjadi tercemar dan membuat pasir putih pantai menjadi kotor akibat tumpahan minyak.

b. Perawatan dan pemeliharaan secara berkala.

Program ini ditunjukkan untuk item-item seperti kenyamanan mushollah dengan terus melakukan pengecekan kebutuhan wisatawan, melakukan pembersihan pada kamar bilas secara berkala sehingga wisatawan bisa dengan nyaman menggunakan fasilitas ini, melakukan pemeliharaan dan perawatan terhadap beberapa item seperti papan petunjuk jalan yang kondisinya dinilai sudah tidak baik, kemudian melakukan pemeliharaan terhadap infrastruktur jalan yang dianggap rusak.

Pada intinya pengelola harus dapat dan mampu mempertahankan kepuasan wisatawan terhadap item-item yang berada pada kuadran B. Terdapat sebelas item yang berada pada kuadran C menunjukkan aspek yang memiliki prioritas rendah untuk dikembangkan. Program yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan yaitu dengan membuat program skala prioritas dengan memprioritaskan item-item yang dianggap memang penting seperti kebersihan pantai dan kebersihan toilet untuk meningkatkan kepuasan wisatawan.

5.2 Saran

Dilihat dari hasil pengolahan data dan pembahasan beberapa aspek yang ada terkait dengan kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di Pantai Tanjung Kelayang Belitung peneliti memberikan saran kepada pengelola sebagai berikut :

1. Pengelola diharapkan menambah ketersediaan papan informasi terkait dengan karakteristik pantai dan kawasan pantai terutama informasi-informasi tentang keunikan batuan granit yang ukurannya sangat besar dan beragam dan bagaimana prosesnya terbentuk serta membuat desain papan informasi yang unik dan menarik yang dapat menambah nilai estetika serta dapat menarik wisatawan untuk membacanya.
2. Pengelola dapat melakukan pemeliharaan, pengecekan, dan perawatan serta perbaikan secara berkala terhadap seluruh item atau properti yang dimiliki

untuk menjaga kualitasnya agar tetap dalam kondisi yang baik untuk menunjang kegiatan wisata. Dengan membagi fokus pengelolaan terhadap item yang harus diberikan perhatian lebih dan yang mana yang sudah cukup terkelola agar lebih efektif dan efisien

3. Pengelola diharapkan bisa lebih selektif memprioritaskan item-item yang memang mendapat prioritas kurang atau dianggap kurang penting oleh wisatawan dan kinerja atau kondisi dari item-item tersebut dianggap biasa atau cukup hal inilah yang harus diperhatikan oleh pengelola terkait item-item apa saja yang harus diprioritaskan terutama untuk meningkatkan kepuasan wisatawan.
4. Dalam penelitian ini, penulis hanya meneliti kepuasan wisatawan terhadap produk wisata. Oleh sebab itu, penulis berharap adanya penelitian selanjutnya untuk melengkapi penelitian yang telah penulis lakukan, dilihat dari faktor lain yang belum penulis teliti untuk memperoleh hasil yang lebih baik.