

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 pengunjung terhadap produk wisata di Museum Mandala Wangsit Siliwangi”, maka didapat kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepentingan (*Importance*) dari produk wisata di Museum Mandala Wangsit Siliwangi berada pada kategori sangat penting yang menunjukkan ekspektasi atau harapan yang tinggi dari Pengunjung terhadap produk wisata yang ada berkaitan dengan produk inti, produk pendukung/penunjang, dan produk gabungan guna mendukung kegiatan kunjungan di Museum Mandala Wangsit Siliwangi.
2. Tingkat kinerja (*Performance*) dari produk wisata di Museum Mandala Wangsit Siliwangi berada pada kategori baik yang menunjukkan kondisi atau kinerja produk wisata yang ada berkaitan dengan produk inti, produk pendukung/penunjang, dan produk gabungan yang ada sudah baik untuk mendukung kegiatan kunjungan di Museum Mandala Wangsit Siliwangi.
3. Kepuasan Pengunjung terhadap produk wisata di Museum Mandala Wangsit Siliwangi menunjukkan Pengunjung 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 Museum Mandala Wangsit Siliwangi, hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja atau kondisis produk wisata yang ada belum memenuhi ekspektasi dari pengunjung yang datang.
4. Berdasarkan *Importance-Performance Analysis (IPA)* dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan Pengunjung 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.

Dalam kuadran B terdapat enam indikator yaitu Tingkat kemenarikan penyampaian informasi mengenai cerita DI/TII, tingkat kemenarikan benda sejarah DI/TII yang dipamerkan, tingkat kelengkapan benda koleksi mengenai DI/TII, tingkat kebermanfaatan informasi mengenai DI/TII bagi pengunjung, tingkat keunikan benda koleksi sejarah DI/TII, tingkat keunikan benda koleksi pra kemerdekaan, yang menunjukkan bahwa item-item tersebut perlu dipertahankan kinerjanya. Untuk kuadran B sendiri yaitu terkait dengan item-item yang dianggap sudah baik dan dapat memenuhi harapan atau ekspektasi Pengunjung. Sehingga item-item tersebut perlu dipertahankan kinerja atau kondisinya sehingga tetap dapat memenuhi kepuasan Pengunjung. Upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan membuat program jangka panjang dan berkelanjutan pada setiap item-item yang ada pada kuadran B sehingga tetap dalam keadaan baik. Program yang dapat dilakukan diantaranya yaitu:

a. Pembuatan aturan di Museum Mandala Wangsit Siliwangi.

Program ini tentunya terkait dengan beberapa item yang ada pada kuadran B ini seperti Tingkat kemenarikan penyampaian informasi mengenai cerita DI/TII, tingkat kemenarikan benda sejarah DI/TII yang dipamerkan, tingkat kelengkapan benda koleksi mengenai DI/TII, tingkat kebermanfaatan informasi mengenai DI/TII bagi pengunjung, tingkat keunikan benda koleksi sejarah DI/TII, tingkat keunikan benda koleksi pra kemerdekaan. Aturan terkait yang mesti dibuat adalah mengenai pencegahan agar benda koleksi tidak rusak, seperti larangan menyentuh, dan melakukan vandalisme terhadap benda koleksi.

b. Perawatan dan pemeliharaan secara berkala.

Sama halnya seperti program sebelumnya, program ini ditunjukkan untuk item-item diatas. Fungsinya agar benda koleksi maupun pusat informasi tidak mengalami kerusakan..

Secara keseluruhan terdapat enam item yang berada dalam kuadran ini, dimana item-item tersebut sudah dapat memenuhi harapan Pengunjung.

Namun hal tersebut tetap harus diperhatikan karena bukan tidak mungkin kinerja item-item tersebut dapat menurun apabila pengelola tidak melakukan perawatan dan pemeliharaan yang baik terhadap item-item tersebut. Pada intinya pengelola harus dapat dan mampu mempertahankan kepuasan Pengunjung terhadap item-item yang berada pada kuadran B.

Di dalam kuadran C terdapat sembilan item, dimana item-item tersebut merupakan item yang mendapat prioritas kurang atau dianggap kurang penting oleh Pengunjung, dalam kondisi ataupun kinerja dari item-item tersebut dianggap biasa atau cukup. Item-item yang termasuk ke dalam kuadran ini yaitu, Tingkat keaslian benda koleksi dengan fakta sejarah, tingkat kebermanfaatan informasi mengenai benda koleksi, tingkat kesesuaian cerita sejarah dengan fakta sejarah, tingkat ketersediaan benda koleksi langka di Museum Mandala Wangsit Siliwangi, tingkat kemenarikan penyampaian informasi, tingkat ketersediaan paket wisata di Museum Mandala Wangsit Siliwangi, tingkat kemudahan mendapatkan informasi berwisata Museum Mandala Wangsit Siliwangi, dan tingkat kenyamanan berkunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi. Pihak pengelola bisa membuat program untuk meningkatkan item-item ini dengan membuat program skala prioritas seperti renovasi berkala pada produk yang dianggap rusak, juga pengelola dapat melakukan evaluasi berkala pada para petugas, agar para produk yang ditampilkan dapat dievaluasi kinerjanya. Proses evaluasi tersebut dapat dilakukan melalui *guest comment* yang diperoleh dari pengunjung. Sehingga dapat disimpulkan peningkatan kinerja item-item yang ada dalam kuadran C diperlukan dengan skala prioritas, sehingga pengelola harus berfokus pada skala prioritas mana yang dianggap lebih penting dalam upaya meningkatkan kepuasan Pengunjung yang berkunjung ke destinasi ini. Untuk item yang berada di kuadran D, pada dasarnya yang harus dilakukan pengelola adalah menjaga efisiensi kinerja dari produk wisata agar pengunjung dapat merasakan manfaat wisata secara pas, hal ini dikarenakan berdasarkan hasil kuisioner, kebermanfaatan aktifitas wisata bagi pengunjung dirasa kurang penting, pengunjung lebih berharap agar pengemasan benda koleksinya yang diperbaiki.

5.2 Saran

Dilihat dari hasil pengolahan data dan pembahasan beberapa aspek yang ada terkait dengan kepuasan Pengunjung terhadap produk wisata di Museum Mandala Wangsit Siliwangi peneliti memberikan saran kepada pengelola sebagai berikut :

1. Pengelola diharapkan dapat mengemas benda koleksi yang ada di Museum Mandala Wangsit Siliwangi sehingga benda koleksi tidak hanya dikemas dalam bentuk benda yang dipamerkan dalam bentuk display atau diorama dengan penjelasan yang ditempel di bawahnya menggunakan kertas dan hanya sekedar tulisan. Akan tetapi pengelola dapat mengemasnya menjadi dalam bentuk lebih menarik, seperti penjelasan melalui audio ataupun secara visual melalui video, atau pun membuat permainan yang melibatkan pengunjung secara langsung agar pesan/ maksud yang ingin disampaikan dapat tertuju langsung pada pengunjung.
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 dapat melakukan kerjasama dengan Dinas Pariwisata Kota Bandung, maupun Provinsi Jawa Barat atau juga dinas lainnya guna meningkatkan promosi kepadawarga masyarakat untuk meningkatkan tingkat kunjungan pengunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi. Sebagai contoh adanya kerjasama dengan instansi bahwa peserta diklat wajib mengunjungi museum.
4. Dalam penelitian ini, penulis hanya meneliti kepuasan Pengunjung 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..

