

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul, "*Keberadaan Pedagang di Taman Wisata Alam Cimanggu Berdasarkan Tanggapan Pengelola dan Wisatawan*", maka penulis mencoba menarik kesimpulan dari hasil analisis tanggapan pengelola mengenai keberadaan pedagang dilihat dari sisi pelayanan prima menunjukkan hal positif terhadap keberadaan pedagang setelah adanya relokasi. Hal tersebut dapat dilihat dari masing-masing indikator pelayanan prima yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*), dari masing-masing indikator pengelola memberikan tanggapan cukup baik. Pengelola berharap pedagang tetap menjaga citra baiknya di mata wisatawan agar antara pedagang, pengelola, dan wisatawan merasa sama-sama nyaman dan saling menguntungkan satu sama lainnya.

Selanjutnya tanggapan wisatawan mengenai pelayanan pedagang berdasarkan teori pelayanan prima adalah baik. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan wisatawan yang menyatakan tanggapan yang positif. Dapat disimpulkan bahwa pedagang di Taman Wisata Alam Cimanggu selain mencari mata pencaharian mampu memberikan pelayanan terbaik terhadap wisatawan. Seperti pada prinsip pelayanan prima yang pertama yaitu kemampuan (*ability*), tanggapan wisatawan memberikan penilaian sangat baik menyatakan pedagang sudah memiliki kemampuan menjaga hubungan baik dengan wisatawan dan

Rina Setiawati, 2013

Keberadaan Pedagang Di Taman Wisata Alam Cimanggu Berdasarkan Tanggapan Pengelola Dan Wisatawan

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

mampu memahami produk yang dijualnya. Selanjutnya yang kedua adalah sikap (*attitude*), wisatawan memberikan penilaian baik menyatakan pedagang selalu bersikap ramah dan sopan kepada wisatawan. Kemudian yang ketiga penampilan (*appearance*), wisatawan memberikan penilaian baik yang menyatakan penampilan pedagang sudah bersih dan rapi, begitu juga dengan barang dagangan yang mereka jual.

Penilaian selanjutnya yang keempat adalah perhatian (*attention*), wisatawan memberikan penilaian baik yang menyatakan bahwa pedagang sudah berusaha memenuhi kebutuhan wisatawan, memberikan rasa nyaman dan aman, serta dapat melayani dengan baik tanpa memandang status sosial. Kemudian yang kelima penilaian terhadap tindakan (*action*), wisatawan memberikan penilaian baik yang menyatakan pedagang dapat melayani dengan tepat waktu dan selalu mengucapkan terimakasih di akhir pelayanan. Terakhir kelima, penilaian terhadap tanggung jawab (*accountability*), wisatawan memberikan penilaian baik yang menyatakan pedagang dapat membantu menampung keluhan wisatawan dan membantu memberikan solusi.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Taman Wisata Alam Cimanggu, penulis mengemukakan rekomendasi dalam mewujudkan upaya pemberdayaan pedagang sebagai berikut:

1. Melakukan pendataan kepada para pedagang dengan diberikan tanda pengenal agar jumlah pedagang tidak bertambah dan diharapkan eksistensi pedagang yang asal mulanya berdagang secara ilegal karena tidak

mendapat izin usaha menjadi legal dan bisa menjadi bagian dari anggota pedagang Taman Wisata Alam Cimanggu. Upaya lain yang dapat dilakukan agar penampilan pedagang lebih menarik dapat mengenakan pakaian seragam khusus bagi para pedagang seperti *t-shirt*, rompi, atau topi yang berbeda warnanya sesuai dengan jenis usahanya.

2. Untuk memberikan kesan kawasan yang tertata rapi dan bersih, pengelola dapat menyediakan alat peraga untuk berjualan yang dapat disewakan kepada pedagang. Alat peraga dapat berupa bangunan semi permanen atau gerobak yang dibuat dari bambu atau kayu dengan bentuk bangunan yang menarik.
3. Membentuk suatu forum untuk menjembatani kebutuhan semua pihak atau golongan khususnya antara pedagang dengan pengelola sehingga forum ini dapat menjadi penengah apabila terjadi konflik.
4. Pemerintah Kabupaten Bandung, Disbudparpora, dan Pengelola Taman Wisata Alam Cimanggu diharapkan dapat bekerja sama membantu mengelola keberadaan pedagang. Tidak membuat kebijakan yang tidak memberatkan satu sama lain selama kebijakan itu mampu dilaksanakan oleh semua pihak termasuk pedagang tapi harus berupaya menciptakan suasana tempat daya tarik wisata menjadi nyaman, tertib, indah dan aman. Jika diperlukan untuk mengembangkan sumber daya manusia para pedagang di kemudian hari dapat melakukan sosialisasi melalui pelatihan terhadap pedagang dengan mengirimkan ahli-ahli sehingga pedagang lebih aktif, kreatif dan memiliki pengetahuan untuk menghasilkan sesuatu yang bermanfaat untuk kehidupannya sendiri, daya tarik wisata, dan daerahnya.

Rina Setiawati, 2013

Keberadaan Pedagang Di Taman Wisata Alam Cimanggu Berdasarkan Tanggapan Pengelola Dan Wisatawan

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu