

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengelolaan wisata air kolam renang Buk Em yang ditinjau dari fungsi manajemen yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*) dan pengawasan (*controlling*) (POAC) dikelola secara informal, artinya wisata air ini dikelola secara konvensional yang tidak menerapkan pengelolaan manajemen berdasarkan fungsi manajemen dengan baik. Pada fungsi perencanaan wisata air ini merencanakan untuk melakukan pembangunan sarana dan prasarana yang lebih terfokus kepada sarana pendukung yaitu penambahan wahana permainan, pelampung, kursi santai dan promosi melalui media sosial. Pada fungsi pengorganisasian wisata air ini belum memiliki struktur organisasi tertulis dan sangat sederhana. Wisata air ini memiliki tiga orang karyawan beserta pemimpin. Pada fungsi pelaksanaan, ada beberapa perencanaan yang telah terealisasi yaitu penambahan wahana permainan air perosotoan, pelampung, kursi santai dan promosi melalui media sosial. Dan pada fungsi pengawasan terdapat beberapa perencanaan yang belum terealisasi yaitu penambahan wahana permainan trampolin dan baju pelampung/*life jacket*.

2. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menjelaskan bahwa atribut yang dinilai penting dan memiliki kinerja yang baik terdiri dari ketersediaan air kolam renang yang bersih dan jernih, ketersediaan lokasi wisata air yang bersih, ketersediaan tempat sholat yang bersih, ketersediaan lantai kolam renang yang tidak licin, ketersediaan tepian dasar kolam memiliki pijakan kaki yang datar disetiap sisi dan tidak tajam, tidak memiliki sudut yang tajam disetiap sisi kolam, ketersediaan kotak P3K, karyawan tidak membedakan pengunjung dalam memberikan pelayanan, karyawan cepat tanggap terhadap pengunjung yang mengalami cedera, karyawan menggunakan bahasa yang sopan dalam melayani pengunjung, karyawan menyambut dengan hangat pengunjung yang berwisata, karyawan memiliki pengetahuan tentang cara bagaimana menangani pengunjung yang mengalami cedera, dan karyawan dapat berkomunikasi baik dengan pengunjung yang memberikan komplain terhadap wisata air. Kemudian atribut yang dinilai penting tetapi kinerja masih rendah terdiri dari ketersediaan ruang ganti yang cukup, ketersediaan toilet yang bersih, ketersediaan tempat parkir yang luas untuk mobil dan motor, ketersediaan papan informasi terkait kedalaman kolam, dan ketersediaan wisata air mendapatkan izin usaha (legal) dari pemerintah. Kemudian atribut yang dinilai tidak terlalu penting dan kinerjanya biasa saja terdiri dari ketersediaan plang

wisata, ketersediaan perlengkapan mandi yang diberikan oleh pihak wisata, ketersediaan tiket pada saat akan memasuki wisata air, ketersediaan sewa pelampung, ketersediaan sewa baju renang, ketersediaan wahana permainan air, ketersediaan kursi santai disekitar kolam renang, karyawan menggunakan seragam, karyawan menggunakan tanda pengenal, ketersediaan kotak saran untuk pengunjung yang ingin memberikan kritik dan masukan, dan ketersediaan pembayaran tiket secara *cashless* (non-tunai). Dan atribut yang dinilai kurang penting dan kinerjanya berlebihan terdiri dari ketersediaan ukuran kolam renang yang luas, ketersediaan tangga yang menggunakan *hand railing* pada kolam renang, ketersediaan kontur permukaan kolam yang tingkat kemiringannya bertahap bukan berundak - undak seperti tangga, ketersediaan *hand railing* di setiap sisi permukaan atas kolam, karyawan berpenampilan sopan, dan karyawan cepat tanggap melayani pengunjung yang ingin memesan makanan/cemilan.

3. Tingkat kepuasan pengunjung wisata air kolam renang Buk Em terhadap dimensi pelayanan tergolong pada kategori “cukup puas”. Hal ini didasarkan dari nilai indeks kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction Index*), diketahui bahwa nilai CSI terhadap pelayanan wisata air kolam renang Buk Em adalah sebesar 61.7% atau 0,617 yang menunjukkan tingkat kepuasan total berada diantara rentang 0.51 - 0.65% atau 0.51 – 0.65 yang artinya bahwa pengunjung merasa “cukup puas” terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh wisata air kolam renang Buk Em.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas terhadap penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat peneliti berikan kepada pihak wisata air kolam renang Buk Em adalah sebagai berikut:

1. Pengelolaan wisata air kolam renang Buk Em dapat memperbaiki pengelolaan usahanya terutama pada aspek pengorganisasian (*organizing*) dan pelaksanaan (*actuating*). Wisata air kolam renang Buk Em perlu mengatasi kendala dan segera merealisasikan rencana-rencana yang sudah pihak wisata air rancang agar kedepannya wisata air ini semakin baik dan berkembang.

2. Wisata air kolam renang Buk Em perlu meningkatkan kinerja pelayanannya pada atribut yang berada di kuadran I karena atribut yang berada pada kuadran ini merupakan atribut yang dinilai penting oleh pengunjung namun kinerja atribut ini masih rendah. Adapun atribut yang harus ditingkatkan yaitu ketersediaan toilet yang bersih, ketersediaan tempat parkir yang luas untuk mobil dan motor, ketersediaan papan informasi terkait kedalaman kolam, dan wisata air mendapatkan izin usaha (legal) dari pemerintah, atribut-atribut ini dinilai penting oleh

pengunjung dan akan mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap wisata air ini namun kinerja yang diberikan oleh pihak wisata air kolam renang Buk Em belum sesuai dengan yang diinginkan oleh pengunjung. Kemudian wisata air juga diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja pelayanannya pada atribut yang berada pada kuadran II karena atribut yang berada pada kuadran ini dinilai penting dan memiliki tingkat kinerja yang tinggi, kuadran ini disebut sebagai kuadran prioritas utama. Adapun atribut yang harus dipertahankan dan ditingkatkan yaitu ketersediaan air kolam renang yang bersih dan jernih, ketersediaan ruang ganti yang cukup, ketersediaan lokasi wisata air yang bersih, ketersediaan tempat sholat yang bersih, ketersediaan lantai kolam renang yang tidak licin, tepian dasar kolam memiliki pijakan kaki yang datar disetiap sisi dan tidak tajam, tidak memiliki sudut yang tajam disetiap sisi kolam, ketersediaan kotak P3K, karyawan berpenampilan sopan, karyawan tidak membeda-bedakan pengunjung dalam memberikan pelayanan, karyawan cepat tanggap melayani pengunjung yang ingin memesan makanan/cemilan, karyawan cepat tanggap terhadap pengunjung yang mengalami cedera, karyawan menggunakan bahasa yang sopan dalam melayani pengunjung, karyawan menyambut dengan hangat pengunjung yang berwisata, karyawan memiliki pengetahuan tentang cara bagaimana menangani pengunjung yang mengalami cedera, karyawan dapat berkomunikasi baik dengan pengunjung yang memberikan komplain terhadap wisata air, atribut-atribut ini dinilai penting oleh pengunjung dan untuk kinerja yang diberikan oleh pihak wisata air kolam renang Buk Em sudah dinilai baik oleh pengunjung. Oleh karena itu pihak wisata air kolam renang Buk Em harus mempertahankan serta meningkatkan kinerja atribut-atribut tersebut.

