

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Berdasarkan hasil temuan di lapangan dan analisa yang telah dilakukan dengan hasil pembahasan ditemukan 5 dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* di 3 Daya Tarik Wisata di Desa Wisata Jalatrang, maka diperoleh beberapa kesimpulan yang dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

a. Kampung Bungur

- Tangible (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil pembahasan, dimensi *tangibles* (bukti fisik) sudah dinilai cukup baik oleh wisatawan di Desa Wisata Jalatrang dengan memiliki persentase diatas 50%. Pada daya tarik Kampung Bungur masih kurang terjaganya kebersihan dalam toilet serta sudah tidak aktifnya camping ground di area lahan.

- Reliability (Kehandalan)

Berdasarkan hasil pembahasan, dimensi *reliability* (kehandalan) di Desa Wisata Jalatrang melihat dari hasil penilaian wisatawan sudah cukup baik dengan rata-rata 60%. Pada daya tarik Kampung Bungur dinilai sudah cukup baik oleh wisatawan karena perhatian karyawan terhadap pengunjung sudah diterapkan dengan baik serta pelayanan dan aktivitas karyawan di destinasi sudah sesuai dengan yang dijanjikan.

- Responsiveness (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil pembahasan, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) pada destinasi Kampung Bungur sudah cukup baik dengan menerapkan sikap cepat tanggap dalam menangani permasalahan wisatawan. Pada destinasi Kampung Bungur sudah cukup baik dengan menerapkan sikap cepat tanggap dalam menangani permasalahan wisatawan.

- Assurance (Jaminan)

Berdasarkan hasil pembahasan, dimensi *assurance* (jaminan) pada Desa Wisata Jalatrang memiliki total persentase rata-rata 60%. Untuk daya tarik Kampung Bungur sudah cukup baik 69,2%, hanya saja masih ada indikator yang kurang seperti, kurangnya keahlian dalam bidang pariwisata, belum adanya sertifikasi sdm, dan masih kurang dalam hal pengetahuan pariwisata.

- Emphaty (Empati)

Berdasarkan hasil pembahasan, dimensi *emphaty* (empati) di Desa Wisata Jalatrang masih kurang baik dengan memiliki persentase dibawah 50%. pada destinasi Kampung Bungur dinilai sudah cukup baik 70,10%, tetapi masih ada indikator yang dinilai kurang baik 11,1% oleh wisatawan karena masih kurangnya perhatian individual kepada wisatawan.

b. Jatisewu Cibungbang

- Tangible (Bukti Fisik)

Beberapa daya tarik wisata seperti sudah adanya fasilitas wisata dan sarana penunjang wisata yang dibutuhkan untuk wisatawan, hanya saja di Jatisewu Cibungbang masih ternilai kurang dalam segi fasilitas dan sarana penunjang

seperti fasilitas yang kurang lengkap tidak ada papan penunjuk arah dan kurang dijaga kebersihan khususnya kolam, toilet yang kurang bersih, dan karyawan masih kurang dalam hal penampilan.

- Reliability (Kehandalan)

Daya tarik Jatisewu Cibungbang dinilai masih ada yang kurang baik, karena dari segi perhatian kepedulian karyawan yang masih kurang, segi kecepatan pelayanan yang kurang cepat tanggap, dan pelayanan yang dibutuhkan oleh pengunjung masih kurang tepat.

- Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tarik Jatisewu Cibungbang dinilai masih kurang baik oleh wisatawan karena dari segi pelayanan masih kurang cepat tanggap dalam melayani, dan dalam berinteraksi pengunjung masih kurang informatif.

- Assurance (Jaminan)

Daya tarik Jatisewu Cibungbang dinilai masih kurang baik oleh wisatawan karena kurangnya minat mengikuti pelatihan sdm, kurangnya pengetahuan pariwisata, dan masih kurang tingkat komunikasi masih rendah.

- Emphaty (Empati)

Destinasi Jatisewu Cibungbang dinilai masih kurang baik 9,5% oleh wisatawan karena kurangnya rasa perhatian khusus kepada pengunjung yang mengalami kesulitan dan kurangnya kemampuan dalam mengenali, memenuhi ekspektasi pengunjung seperti pengalaman.

c. Tirta Sumber Jaya Cipangalun

- Tangibles (Bukti Fisik)

Pada daya tarik Tirta Sumber Jaya masih memiliki kekurangan dalam papan petunjuk untuk memudahkan wisatawan, untuk fasilitas wisata sudah terbilang cukup baik ada beberapa titik yang sudah di renovasi dan ditambahkan seperti tempat sampah, kereta wisata, umkm dan area bermain.

- Reliability (Kehandalan)

Daya tarik Tirta Sumber Jaya Cipangalun dinilai masih ada yang kurang baik dengan persentase dibawah 50% karena masih kurang dalam rasa simpatik, ketepatan pelayanan yang masih kurang baik.

- Responsiveness (Daya Tanggap)

Pada daya tarik Tirta Sumber Jaya Cipangalun dinilai sudah cukup baik, tetapi masih ada beberapa indikator yang masih kurang seperti masih ada beberapa karyawan yang kurang respon cepat dalam menangani pengunjung, dan pelayanan yang belum cukup informatif dalam penyampaian nya.

- Assurance (Jaminan)

Pada destinasi Tirta Sumber Jaya Cipangalun dinilai sudah cukup baik 51,7%, hanya saja ada indikator yang masih kurang baik karena belum adanya sertifikasi karyawan, kurangnya tenaga kerja tetap, dan segi komunikasi masih rendah.

- Emphaty (Empati)

Pada daya tarik Tirta Sumber Jaya Cipangalun dinilai masih kurang baik 13% oleh wisatawan karena masih kurang sikap perhatian dan pengamatan oleh tenaga kerja/karyawan, dan kurangnya karyawan dalam memahami kebutuhan dan harapan pengunjung.

B. Rekomendasi

a. Tangibles (Bukti Fisik)

- Daya tarik Kampung Bungur

Untuk meningkatkan daya tarik kawasan wisata dan memastikan kunjungan wisatawan tetap tinggi, penulis mengajukan beberapa rekomendasi berikut:

- **Penambahan Spot Foto:** Membangun spot foto dengan pemandangan alam dan pegunungan di bagian belakang area camping. Ini akan menarik wisatawan yang gemar berfoto dan meningkatkan promosi melalui media sosial.
- **Pengembangan Kawasan Peternakan:** Menambah jumlah hewan ternak seperti sapi dan domba. Ini tidak hanya akan meningkatkan daya tarik bagi keluarga dan anak-anak, tetapi juga bisa menjadi bagian edukasi tentang peternakan.
- **Pembangunan Taman Tematik Edukatif:** Membuat taman yang menyajikan informasi tentang budaya dan teknologi, seperti cara pengelolaan peternakan dan tumbuhan. Ini akan menjadi nilai tambah edukatif bagi pengunjung.
- **Penambahan Fasilitas Toilet:** Meningkatkan jumlah toilet dari 2 menjadi 5 unit untuk mengakomodasi jumlah wisatawan yang tinggi setiap minggunya, sehingga meningkatkan kenyamanan pengunjung.
- **Perluasan Toko Oleh-Oleh:** Memperbesar wilayah toko oleh-oleh dari satu menjadi dua atau tiga toko, serta memperbanyak display produk untuk dijual. Hal ini akan meningkatkan kenyamanan dan pilihan bagi wisatawan untuk membeli oleh-oleh.

- **Reaktivasi Area Camping Ground:** Mengaktifkan kembali area camping ground dan menambahkan paket wisata camping. Ini akan menjadi daya tarik tambahan bagi wisatawan yang mencari pengalaman alam yang lebih mendalam.
- Daya tarik Jatisewu Cibungbang
 - **Pengembangan Spot Foto Underwater:** Mengaktifkan kembali area spot foto underwater sebagai daya tarik utama. Ini akan menarik wisatawan yang mencari pengalaman unik dan berbeda, serta dapat membantu meningkatkan jumlah kunjungan wisata yang telah menurun.
 - **Penambahan Jumlah Kayak:** Menambah jumlah kayak yang tersedia untuk wisatawan. Dengan penambahan ini, wisatawan dapat menikmati aktivitas kayak dengan lebih nyaman dan mengurangi waktu antrian.
 - **Pengembangan Konsep Kopi Djati:** Membuat konsep tempat seperti di atas pohon besar atau menggunakan struktur yang menyerupai rumah pohon. Selain itu, menggabungkan konsep glamour camping (glamping) dengan kafe untuk menciptakan Kafe Glamping. Ini akan memberikan pengalaman unik dan menarik bagi wisatawan yang ingin menikmati kopi sambil merasakan suasana alam.
- Daya tarik Tirta Sumber Jaya Cipangalun
 - **Pengembangan Konsep Waterboom Eco-Friendly:** Membangun waterboom dengan fokus pada keberlanjutan dan ramah lingkungan. Memanfaatkan sumber daya alam dengan bijak serta mengandalkan

keindahan pemandangan alam sekitar untuk menciptakan suasana yang menyatu dengan alam.

- **Penambahan Fasilitas Fisik Papan Penunjuk Arah:** Menyediakan papan penunjuk arah dari kayu di berbagai lokasi strategis. Ini akan membantu wisatawan dengan mudah memahami lokasi yang dituju, meningkatkan kenyamanan dan kepuasan mereka.
- **Pengembangan Eksterior Menarik:** Membuat beberapa eksterior yang menarik di area wisata. Ini akan memberikan kesan positif pada wisatawan, membuat mereka lebih menikmati pengalaman berwisata dan menciptakan kenangan yang tak terlupakan.

b. Reliability (Kehandalan)

- Destinasi Kampung Bungur
 - Perlunya konsistensi dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung sangat penting.
 - Setiap karyawan harus secara konsisten memanfaatkan kemampuan yang mereka miliki, meskipun dengan tingkat keterampilan yang berbeda-beda.
 - Selain itu, penting untuk terus menunjukkan sikap peduli dengan selalu menanyakan kembali kebutuhan wisatawan dan memastikan semua prosedur dipatuhi oleh wisatawan.
- Destinasi Jatisewu Cibungbang
 - Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penting bagi karyawan untuk lebih sadar dan perhatian dalam menangani kebutuhan wisatawan.

- Setiap karyawan perlu meningkatkan keterampilan mereka agar dapat memenuhi janji yang telah dibuat, termasuk memperhatikan detail, menyediakan waktu layanan yang jelas, dan memastikan ketersediaan fasilitas yang memadai.
- Destinasi Tirta Sumber Jaya Cipangalun
- Perlu adanya evaluasi terhadap rasa simpati karyawan kepada wisatawan, serta peningkatan transparansi informasi sebelum wisatawan berkunjung.
 - Selain itu, penerapan sikap sense of belonging sangat penting agar karyawan dapat melayani wisatawan dengan tulus di waterboom.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

- Destinasi Kampung Bungur
- Meningkatkan rasa kepedulian terhadap wisatawan agar masalah dapat ditanggapi lebih cepat.
 - Selain itu, memberikan pelatihan kepada seluruh karyawan mengenai produk wisata dan keterampilan komunikasi sangat penting agar karyawan dapat menjelaskan informasi dengan mudah kepada pengunjung.
- Destinasi Jatisewu Cibungbang
- Perlu meningkatkan responsivitas ketika wisatawan mengajukan keluhan, menghadapi kendala, atau membutuhkan bantuan.
 - Selain itu, tindakan cepat dan tepat dalam menyelesaikan permasalahan wisatawan harus ditingkatkan.
 - Karyawan juga perlu lebih proaktif dalam mengidentifikasi masalah sebelum menjadi kejadian dengan mempelajari manajemen risiko.

- Destinasi Tirta Sumber Jaya Cipangalun
 - Meningkatkan komunikasi kepada wisatawan karena komunikasi sangat penting dalam penyampaian kejelasan yang informatif, dan mempelajari manajemen risiko dalam wahana yang berbahaya.

d. Assurance (Jaminan)

- Destinasi Kampung Bungur
 - Perlu meningkatkan keahlian di bidang jasa wisata dengan memberikan pelatihan dan pengembangan diri bagi pemandu wisata, sehingga karyawan dapat dipercaya dalam menangani wisatawan.
 - Selain itu, penting untuk meningkatkan keamanan informasi dengan menggunakan sistem yang aman untuk menangani pembayaran dan transaksi lainnya, guna melindungi wisatawan dari potensi risiko yang tidak diinginkan.
- Destinasi Jatisewu Cibungbang
 - Perlu meningkatkan kemampuan karyawan untuk menciptakan lingkungan di mana wisatawan merasa dilindungi, dihargai, dan tenang selama berwisata.
 - Selain itu, penting untuk menyediakan informasi dan instruksi yang jelas tentang prosedur keselamatan, serta memberikan panduan dan dukungan

yang dibutuhkan wisatawan untuk memahami prosedur atau fasilitas yang mereka gunakan.

- Destinasi Tirta Sumber Jaya Cipangalun
 - Pastikan karyawan berkomunikasi dengan jelas, sopan, dan penuh hormat agar wisatawan merasa dihargai dan dipahami.
 - Selain itu, jaga area sekitar tetap bersih, teratur, dan nyaman untuk digunakan oleh wisatawan.
 - Karyawan juga harus memastikan bahwa wisatawan mematuhi semua protokol keselamatan dan kesehatan untuk mencegah kecelakaan atau cedera saat berwisata.

e. Emphaty (Empati)

- Destinasi Kampung Bungur
 - Meningkatkan kesadaran dan kemampuan karyawan untuk menggali, mengenali, dan memenuhi apa yang diinginkan pengunjung.
 - Menunjukkan rasa empati serta memahami perspektif dan perasaan pengunjung.
- Destinasi Jatisewu Cibungbang
 - Meningkatkan rasa pengetahuan mendalam tentang produk atau layanan yang ditawarkan,

- Perlunya meningkatkan rasa empati kepada wisatawan, dan meningkatkan rasa peduli dengan merespon tanggapan yang cepat dan solusi yang efektif untuk dapat meningkatkan kepuasan wisatawan.

- Destinasi Tirta Sumber Jaya Cipangalun

- Menambah pelayanan prima dengan karyawan harus selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik melebihi ekspektasi pengunjung untuk menciptakan pengalaman positif, dan meningkatkan kesadaran rasa empati kepada wisatawan yang berkunjung.

