

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan berbagai data, pembahasan pada bab sebelumnya, dan dengan melakukan pengujian terhadap 20 indikator mengenai pelayanan wisata religi yang dilakukan dengan menyebar kuesioner ke 300 responden yaitu wisatawan muslim yang melakukan kunjungan ke Kawasan Banten Lama, Tempat Penziarahan Syekh Asnawi Caringin dan Tempat Penziarahan Syekh Mansyur Cikadueun. Dari pemaparan tersebut didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian antara tingkat persepsi dan preferensi wisatawan muslim terhadap pelayanan wisata religi, menunjukkan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 90% yang berarti tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan wisata religi yang dirasakan oleh wisatawan muslim cukup tinggi atau dapat dikatakan kualitas wisata halal baik.
2. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan diagram kartesius, didapati beberapa indikator yang masuk pada kuadran A dimana dalam hal ini indikator tersebut memiliki tingkat kinerja yang masih rendah. Adapun indikator yang harus mendapatkan perhatian lebih dan lebih ditingkatkan lagi pelayanannya adalah sebagai berikut :

a) Aspek Sumber Daya Manusia

- i. Indikator “Petugas yang bertugas mampu melaksanakan tugasnya dengan baik” dengan rekomendasi perbaikan yaitu peningkatan kemampuan sumber daya manusia melalui pembekalan terkait pengelolaan wisata religi serta senantiasa melakukan evaluasi terhadap kinerja para sumber daya manusia yang dimiliki oleh objek wisata religi.

b) Aspek Pengelolaan Sarana dan Prasarana

- i. Indikator “Tersedia toilet yang bersih dan wangi” dengan melakukan pengecekan secara berkala terhadap kondisi kebersihan dan wangi toilet agar tetap terjaga. Selain itu pengelola tempat wisata religi juga harus membangun kerjasama dengan para penyedia toilet yang berada diluar tanggung jawa pengelola untuk senantiasa menjaga kebersihan toiletnya.
- ii. Indikator “Tersedia tempat parkir yang aman dan memadai” dengan rekomendasi perbaikan yaitu pengelola tempat wisata religi harus membuat kerjasama dengan berbagai pihak baik masyarakat sekitar objek wisata religi maupun pihak lainnya untuk pengadaan lahan parkir yang memadai. Selain itu pengelola objek wisata religi juga harus menyiapkan sumber daya manusia yang mumpuni dan memadai guna menjaga keamana dan kenyamanan dikawasan parkir.

c) Aspek Kemudahan Informasi dan Kecepatan Pelayanan

- i. Indikator “Keramahan dan kesopanan petugas tempat wisata religi” dengan rekomendasi perbaikan yaitu dengan melakukan evaluasi secara berkala terhadap petugas yang dimiliki oleh pengelola objek wisata religi agar dapat terus termonitoring proses penerapan standar operasional prosedur yang dilakukan oleh petugas tetap berjalan dengan baik dan sebagaimana mestinya.

B. Saran

Berdasarkan pemaparan data dan penelitian yang telah dilakukan, peneliti bermaksud mengusulkan beberapa saran yang diantaranya:

1. Dalam pelaksanaan pelayanan wisata religi masih memerlukan peningkatan kualitas kinerja, dimana berdasarkan penelitian ini diketahui bahwa ada tiga aspek yang harus optimalkan dan dikembangkan dalam mewujudkan pelayanan wisata religi yang optimal yaitu pada aspek sumber daya manusia, aspek pengelolaan sarana dan prasarana, serta kemudahan informasi dan kecepatan pelayanan. Oleh karena itu pengelola wisata religi harus lebih memperhatikan pada ketiga aspek tersebut, hal tersebut dimaksudkan untuk memberikan kenyamanan dan keamanan kepada para wisatawan.

2. Dalam pengembangan tempat wisata religi dibutuhkan peran dari berbagai pihak guna mendukung terselenggaranya pelayanan yang maksimal kepada wisatawan. Oleh karenanya semua pihak mulai dari pemerintah, badan makom, badan kenadziran, serta *stakeholder* terkait harus duduk bersama dalam menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada tempat wisata religi yang ada di Provinsi Banten.

3. Penelitian ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Masih banyak aspek yang perlu dikembangkan serta membutuhkan perbaikan lagi diantaranya adalah pada pendalaman metode yang digunakan dan penentuan variabel. Oleh sebab itu peneliti menyarankan untuk peneliti yang akan dilakukan berikutnya dapat menggunakan metode dan variabel lainnya sehingga pengukuran atas tingkat kualitas kinerja pelayanan wisata religi lebih berkembang kedepannya.