

**STRATEGI PENGELOLAAN DI MUSEUM MONUMEN KAPAL
SELAM KRI PASOPATI 410 SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

VANESA BLESSING SANGER

NPM : 21045010084

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL , BUDAYA DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PARIWISATA
SURABAYA
2025**

**STRATEGI PENGELOLAAN DI MUSEUM MONUMEN KAPAL
SELAM KRI PASOPATI 410 SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

VANESA BLESSING SANGER

NPM : 21045010084

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN ILMU POLITIK**

PROGRAM STUDI ILMU PARIWISATA

SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI
STRATEGI PENGELOLAAN DI MUSEUM MONUMEN KAPAL
SELAM KRI PASOPATI 410 SURABAYA

Disusun Oleh :



VANESA BLESSING SANGER

NPM : 21045010084

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing



Made Bambang Advana, S.ST.Par.,M.Par

NPT. 199409262022031013

Mengetahui,

DEKAN

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NI PPPK. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN REVISI HASIL UJIAN SKRIPSI
STRATEGI PENGELOLAAN DI MUSEUM MONUMEN KAPAL
SELAM KRI PASOPATI 410 SURABAYA

Oleh:
VANESA BLESSING SANGER
NPM : 21045010084

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Menyetujui,

Tim Penguji

Pembimbing Utama


Made Bambang Advana, S.ST.Par., M.Par
NPT. 199409262022031013

1. Ketua


Made Bambang Advana, S.ST.Par., M.Par
NPT. 199409262022031013

2. Sekretaris


Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si
NIP. 197410132021212005

3. Anggota


Joko Mijiarto S. Hut., M. Si
NIP. 199105122024061004

Mengetahui,
DEKAN

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoall, M.Si
NI PPPK. 19680418202121100

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vanesa Blessing Sanger
NPM : 21045010084.
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Pariwisata
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 10 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Vanesa Blessing Sanger
NPM. 21045010084

ABSTRAK

Museum Monumen Kapal Selam KRI Pasopati 410 Surabaya (Monkasel) merupakan salah satu destinasi wisata edukatif dalam melestarikan warisan sejarah maritim Indonesia. Pengelolaan museum ini mulai dari kebutuhan inovasi digital, peningkatan promosi, hingga pengelolaan sumber daya yang terbatas. Upaya yang diperlukan untuk meningkatkan daya tarik museum agar bisa bersaing dan memberikan pengalaman yang berarti bagi pengunjung. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dengan bagian terkait (penjaga, tour guide, pengawas), serta analisis dokumen dan media promosi yang digunakan oleh museum. Data yang diperoleh dianalisis untuk mengidentifikasi strategi pengelolaan, inovasi digital, termasuk implementasi program promosi dan kolaborasi multi-stakeholder. Hasil penelitian bahwa museum telah menerapkan berbagai strategi, seperti pemasaran digital melalui media sosial, pengembangan virtual tour dan aplikasi interaktif, serta kolaborasi dengan institusi lain. Mengalami keberhasilan dalam meningkatkan kesadaran pengunjung dan pengalaman edukatif, kemudian hambatan nya dalam hal promosi jangkauan digital, dukungan dana, dan pengelolaan aset.

Kata kunci : strategi pengelolaan, warisan sejarah, inovasi, wisata edukatif

ABSTRACT

The Submarine Monument Museum KRI Pasopati 410 Surabaya (Monkasel) is one of the educational tourism destinations aimed at preserving Indonesia's maritime historical heritage. The management of this museum faces various challenges, including the need for digital innovation, enhanced promotion, and the management of limited resources. Efforts are needed to increase the museum's appeal so that it can remain competitive and provide a meaningful experience for visitors. This study uses a qualitative approach by collecting data through observation, interviews with relevant personnel (guards, tour guides, and supervisors), as well as analysis of documents and promotional media used by the museum. The collected data were analyzed to identify management strategies, digital innovations, and the implementation of promotional programs and multi-stakeholder collaborations. The research found that the museum has implemented several strategies, such as digital marketing through social media, the development of virtual tours and interactive applications, and collaborations with other institutions. These efforts have successfully increased visitor awareness and educational experiences. However, the museum still faces challenges in terms of digital promotion reach, funding support, and asset management.

Keywords: *management strategy, historical heritage, innovation, educational tourism*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena dengan rahmat karunia serta berkahnya dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Veteran Jawa Timur. sebatas pengetahuan dan kemampuan yang saya miliki.

Saya berharap skripsi ini dapat berguna dalam rangka menambah wawasan serta pengetahuan kita mengenai teori yang digunakan. Saya juga menyadari sepenuhnya bahwa didalam mengerjakan skripsi ini terdapat kekurangan dan jauh dari apa yang saya harapkan. Untuk itu, saya berharap adanya kritik, saran dan usulan demi perbaikan dimasa yang akan datang, mengingat tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa sarana yang membangun.

Semoga skripsi ini dapat dipahami bagi siapapun yang membacanya. Sekiranya skripsi yang telah disusun ini dapat berguna bagi saya sendiri maupun orang yang membacanya. Sebelumnya saya mohon maaf apabila terdapat kesalahan kata-kata yang kurang berkenan dan kami memohon kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dimasa depan. Adapun judul skripsi ini adalah “ *Strategi Pengelolaan Di Museum Monumen Kapal Selam KRI Pasopati 410 Surabaya* ”

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan kemudahan, bekal ilmu pengetahuan, bimbingan, petunjuk dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, Kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT.IPU. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Veteran Jawa Timur yang telah memberikan kesempatan penulis menimba ilmu pengetahuan di Universitas ini.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Veteran Jawa Timur
3. Ibu Dr. Yuli Candrasari, M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik.

4. Bapak Dr. Nurhadi, M.Si. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik.
5. Ibu Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik.
6. Bapak Made Bambang Adnyana, S.ST.Par., M.Par., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu saya dalam memberikan saran dan masukan yang bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu Garsione Agni Andrea. S.Pd., M.Sc selaku Dosen wali saya yang telah menjadi wali saya selama perkuliahan mulai dari semester 1-semester 8.
8. Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
9. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Veteran Jawa Timur yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada Penulis selama masa perkuliahan.
10. Seluruh Staf Biro dan Karyawan-karyawati Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Veteran Jawa Timur atas bantuan yang telah diberikan selama Penulis menjadi mahasiswa.
11. Untuk Tuhan Yesus Kristus yang telah banyak memberikan Iman yang luar biasa, semangat yang menyala-nyala serta dan kekuatan kesehatan yang luar biasa untuk sukacita yang tidak terduga.
12. Untuk Keluarga yang selalu mengingatkan dan menanyakan serta *support* dalam proses penulis menyusun skripsi ini, kedua Orang Tua tercinta Pice Sanger dan Lamria Sianturi serta Abang Steven Akwila, Kakak Gabriella Sandra
13. Untuk Sahabat dari SMA telah saling mengenal dan memahami penulis Amel yang selalu ada dan selalu memotivasi penulis.
14. Untuk Sahabat Kuliah telah saling mengenal dan memahami penulis Eka Puspita dan Zakaria sebagai Pacarnya yang selalu mau bersama-sama ketika kuliah baik dari semester 1, Magang, KKN dan Lulus bersama.

15. Untuk Orang Gereja GBI CUB dalam berbagai ibadah dan sharing yang mendengarkan dan menghadapi keluh kesah penulis.
16. Untuk tempat saya bekerja Athena Houseware Distributor yang telah memberikan saya waktu dan kesempatan untuk bekerja dan kuliah, yang tidak pernah terganggu bahkan selalu *support* dalam berbagai hal.
17. Kepada Seluruh Almamater dan Angkatan 2021 Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik. Universitas Pembangunan Veteran Jawa Timur yang telah memberikan kesempatan untuk saling mengenal, mengisi hari-hari selama perkuliahan.
18. Seluruh staf dan pegawai di Museum Monumen Kapal Selam Surabaya yang telah Memberikan kesempatan sebagai tempat Magang yang menjadi bagian dari proses perkuliahan sekaligus memberikan saya pengalaman dan berkontribusi didalamnya.
19. Untuk 7 Kucing Saya tercinta Bison, Raintul dan yang lain sudah memberikan saya kegembiraan dan penghilang stress, *Love You*

Surabaya, 10 Juli 2025

Vanesa Blessing Sanger

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN REVISI HASIL UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Konsep Pemikiran	12
2.2.1 Strategi Pengelolaan	12
2.2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	30
2.2.4 Kepuasan Wisatawan	38
2.2.5 Konsep 4A	38
2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Metode Penelitian	42
3.2 Pendekatan Penelitian	43
3.3 Batasan Konsep Penelitian	44
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	45
3.4.1 Lokasi Penelitian	45
3.5 Waktu Penelitian	45
3.6 Subjek dan Objek Pengamatan	46
3.6.1 Subjek Pengamatan	46
3.6.2 Objek Pengamatan	46
3.6.3 Instrumen Penelitian	47
3.7 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data	47
3.7.1 Teknik Pengumpulan Data	47
3.7.2 Studi Literatur	47
3.7.3 Observasi	48
3.7.4 Wawancara	48
3.7.5 Dokumentasi	49
3.7.6 Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Hasil	52
4.1.1 Profil Museum Monumen Kapal Selam (Monkasel)	55

4.1.2	Visi dan Misi Monumen Kapal Selam Surabaya.....	57
4.1.3	Strategi Pengelolaan Monumen Kapal Selam Surabaya.....	57
4.1.4	Perawatan dan Pelestarian Monumen Kapal Selam Surabaya.....	57
4.1.5	Tantangan Utama dari Pengelolaan Museum Monumen Kapal Selam Surabaya.....	58
4.1.6	Bentuk Kerja Sama dengan Instansi Pemerintah Kota Surabaya dengan Monkasel	58
4.1.7	Strategi Pemasaran yang digunakan Oleh Monkasel.....	59
4.1.8	Pengembangan Inovasi Digital Seperti Virtual Tour atau Aplikasi Informasi	79
4.1.9	Pelatihan Staff dengan Kualitas Pelayanan.....	80
4.1.10	Proses Penerimaan Wisatawan dan Fasilitas pada Monumen Kapal Selam	82
4.1.11	Kendala Teknis yang dihadapi Monumen Kapal Selam	84
4.2	Pembahasan	86
4.2.1	Strategi Pengelolaan Museum	86
4.2.2	Dimensi <i>SERVQUAL</i> dalam Analisis.....	91
4.2.3	Strategi Pemasaran.....	109
4.2.4	Tantangan dan Solusi	112
4.2.5	Inovasi Digital.....	122
BAB V PENUTUP		124
5.1	Kesimpulan	124
5.2	Saran	125
DAFTAR PUSTAKA.....		127
LAMPIRAN.....		130

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kunjungan Wisatawan ke Monkael 2024	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Waktu dan Kegiatan Penelitian	45
Tabel 4.1 Jadwal Wawancara	53
Tabel 4.2 Daftar Wawancara	54
Tabel 4.3 Strategi Konten yang Bisa Dikembangkan	60
Tabel 4.4 Analisis Kontribusi Stakeholder Monumen Kapal Selam (Monkasel)	112
Tabel 4.5 Efektivitas Strategi Monkasel	117

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara Ke Bagian Terkait.....	130
Lampiran 2. Foto-foto Analisis Data.....	131
Lampiran 3. Denah Lokasi Monumen Kapal Selam Surabaya	131
Lampiran 4. Kapal Selam Surabaya Bagian Sisi Kapal	131
Lampiran 5. Foto bersama Management Monkasel	132
Lampiran 6. Permainan Mandi Bola	132
Lampiran 7. Bagian Sisi Kiri Badan Monkasel	132
Lampiran 8. Bentuk Kerja Sama dengan Pemerintah Kota Surabaya dengan wisata Kalimas	133
Lampiran 9. Bagian dalam Penyambutan Wisatawan.....	133
Lampiran 10. Brosur Informasi Monkasel	134
Lampiran 11. Bentuk Pelayanan kepada wisatawan asing oleh karyawan Monkasel	134
Lampiran 12. Jadwal dan Harga Tiket masuk Monkasel	135
Lampiran 13. Bagian Depan Torpedo	135
Lampiran 14. Bentuk pelayanan Tour Guiding Monkasel	136
Lampiran 15. Penjelasan oleh Tour Guide mengenai Monkasel kepada anak-anak sekolah.....	136
Lampiran 16. Gambar sisi-sisi badan Monkasel	137
Lampiran 17. Rute Perjalanan Wisata Kalimas.....	137
Lampiran 18. Pemanfaatan Media Sosial Instagram sebagai Platfrom Digital ...	138
Lampiran 19. Informasi Kepuasan berkunjung wisatawan melalui sosial media	138