

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Strategi pengelolaan Monkasel berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan yang mengacu pada prinsip manajemen POAC dan model SERVQUAL. Tujuannya adalah memberikan pelayanan terbaik agar pengunjung merasa puas, terdorong untuk kembali, dan merekomendasikannya kepada orang lain.

#### Analisis Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik): Kondisi fisik area museum dan fasilitas pendukung seperti taman dan ruang audiovisual cukup terawat. Namun, perawatan eksterior kapal selam KRI Pasopati 410, seperti pengecatan dan penghilangan karat, terhambat karena keterbatasan dana dari TNI AL.
- b. *Reliability* (Keandalan): Keandalan terlihat dari konsistensi jam operasional dan akurasi informasi sejarah yang disampaikan. Keterbatasan dana menjadi kendala untuk memperbarui fasilitas digital yang dapat meningkatkan keandalan informasi secara berkelanjutan.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Staf Monkasel menunjukkan kesigapan dan keramahan dalam melayani pengunjung. Meski demikian, penambahan staf diperlukan pada jam-jam ramai untuk memastikan semua kebutuhan pengunjung terpenuhi dengan cepat.
- d. *Assurance* (Jaminan): Museum memberikan rasa aman melalui pelatihan dasar staf, pemasangan rambu keselamatan, dan penyampaian informasi yang terpercaya. Profesionalisme staf dalam berinteraksi juga meningkatkan rasa percaya diri pengunjung.
- e. *Empathy* (Empati): Staf menunjukkan sikap peduli, terutama kepada anak-anak, lansia, dan pengunjung berkebutuhan khusus. Hal ini menciptakan pengalaman emosional yang positif, meskipun fasilitas khusus bagi difabel masih perlu ditingkatkan.
- f. Inovasi Digital: Pemanfaatan media sosial untuk promosi, serta rencana

pengembangan inovasi seperti tur virtual, aplikasi informasi, dan penggunaan *Teknologi Augmented Reality (AR)* dan *QR Code* untuk menyajikan konten sejarah yang lebih menarik.

- g. Kolaborasi dan Kemitraan: Monkasel bekerja sama dengan Dinas Pariwisata dan institusi pendidikan untuk memfasilitasi kunjungan dan memperkuat citra sebagai pusat edukasi sejarah.
- h. Diversifikasi Daya Tarik: Penambahan wahana rekreasi seperti kolam renang dan area mandi bola, serta rencana integrasi dengan wisata perahu Kalimas, dilakukan untuk memperluas daya tarik bagi segmen keluarga.

## 5.2 Saran

Kesimpulan digunakan untuk memunculkan saran yang dimana saran digunakan untuk memperbaiki hal-hal yang guna diperbaiki dan sebagai kegunaan memajukan pengelolaan pengelolaan Museum Monumen Kapal Selam semakin optimal dan relevan dengan perkembangan zaman, terdapat beberapa saran strategis yang dapat dipertimbangkan:

1. Peningkatan Inovasi Layanan: Monkasel perlu mengembangkan pendekatan layanan yang lebih interaktif dan digital. Penyediaan aplikasi *mobile berbasis augmented reality (AR)*, *QR code* informasi, dan panduan digital akan memperkaya pengalaman pengunjung, khususnya generasi muda yang terbiasa dengan teknologi.
2. Diversifikasi Program Edukasi dan Wisata: Menyelenggarakan program tematik, workshop sejarah, serta event edukatif berkala dapat memperluas segmentasi pengunjung dan menjadikan museum sebagai ruang pembelajaran aktif. Kerja sama dengan sekolah, universitas, dan komunitas sejarah akan memperkuat fungsi edukatif museum.
3. Penguatan Pemasaran Digital: Promosi melalui media sosial, situs web interaktif, dan kerja sama dengan platform pariwisata online perlu diintensifkan. Strategi pemasaran berbasis konten visual, seperti video sejarah, virtual tour, dan testimoni pengunjung, akan meningkatkan daya tarik Monkasel secara luas.

4. Peningkatan Kualitas SDM dan Infrastruktur: Pelatihan rutin bagi staf museum terkait pelayanan prima, narasi sejarah, dan pengelolaan digital sangat penting. Di sisi lain, pembaruan fasilitas fisik seperti pencahayaan, pendingin udara, akses difabel, serta area istirahat perlu diperhatikan agar menciptakan kenyamanan maksimal.
5. Optimalisasi Kolaborasi Multi-Stakeholder: Museum perlu membangun sinergi yang lebih erat dengan instansi pemerintah, swasta, TNI AL, dan komunitas sejarah dalam rangka penguatan program, pendanaan, serta promosi. Bentuk kolaborasi seperti sponsorship, CSR, dan kegiatan bersama dapat menjadi solusi berkelanjutan.
6. Evaluasi dan Monitoring Berkala: Pengelolaan museum sebaiknya dilengkapi dengan sistem evaluasi berkala terhadap seluruh aspek operasional, pelayanan, dan pengunjung. Feedback dari pengunjung juga harus dikelola secara sistematis sebagai dasar perbaikan layanan.

Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut secara konsisten dan adaptif, Museum Monumen Kapal Selam Surabaya berpotensi menjadi destinasi wisata edukatif unggulan yang tidak hanya melestarikan sejarah, tetapi juga menjadi pusat pembelajaran maritim yang inspiratif di Indonesia.