BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi serta dianalisis menggunakan pendekatan kualitas pelayanan dan analisi SWOT, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Strategi peningkatan kualitas pelayanan pariwisata yang saat ini berjalan di Keraton Kasepuhan meliputi peningkatan sumber daya manusia, pengembangan fasilitas dan sarana penunjang, kerja sama dengan stakeholder, serta pengembangan kegiatan dan pengalaman wisata budaya. Upaya tersebut dilakukan melalui pembinaan pemandu wisata atau abdi dalem, peningkatan fasilitas secara bertahap, kerja sama dengan berbagai pihak, serta penyelenggaraan kegiatan seni dan budaya. Strategi tersebut telah mendukung terciptanya pelayanan yang lebih informatif, nyaman, dan memberikan pengalaman budaya bagi wisatawan.

2. Hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa Keraton Kasepuhan memiliki kekuatan berupa nilai sejarah dan budaya yang tinggi, keunikan daya tarik, aksesibilitas yang relatif mudah, serta keberadaan abdi dalem yang memiliki pengetahuan budaya. Adapun kelemahannya meliputi fasilitas yang belum optimal, promosi digital yang belum maksimal, kompetensi pemandu yang belum merata, sistem informasi yang belum terintegrasi, dan keterbatasan anggaran. Strategi pengembangan berdasarkan analisis SWOT dirumuskan melalui Matriks TOWS dengan memadukan faktor internal dan eksternal Keraton Kasepuhan. Strategi SO diarahkan pada pemanfaatan kekuatan nilai sejarah, budaya, dan keberadaan abdi dalem untuk menangkap peluang

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

melalui promosi digital, wisata edukasi, kerja sama dengan pemerintah dan lembaga pendidikan, serta pengembangan infrastruktur. Strategi WO berfokus pada pemanfaatan peluang teknologi, dukungan pemerintah, dan program pelatihan untuk mengatasi kelemahan berupa sistem informasi, promosi digital, kompetensi pemandu, dan fasilitas wisata. Strategi ST dilakukan dengan memanfaatkan keunikan budaya dan kekuatan abdi dalem untuk menghadapi persaingan destinasi, perubahan preferensi wisatawan, serta menjaga keberlanjutan budaya melalui pengembangan atraksi dan paket wisata. Sementara itu, strategi WT diarahkan pada upaya meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman melalui penyusunan SOP pelayanan, pemeliharaan bangunan cagar budaya, rencana kontinjensi, serta peningkatan koordinasi antar-stakeholder. Dengan demikian, hasil dari Matriks TOWS menghasilkan strategi yang saling melengkapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat daya tarik wisata budaya Keraton Kasepuhan secara berkelanjutan.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

B. Saran

1. Bagi pengelola Keraton Kasepuhan, diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan pemandu secara berkelanjutan, penyusunan SOP pelayanan, serta peningkatan fasilitas dan sarana penunjangn wisata.
2. Dalam bidang digitalisasi pengelola diharapkan meningkatkan promosi melalui media sosial dan mengembangakan sistem informasi wisata yang lebih terpadu agar informasi mengenai sejarah, budaya, kegiatan, dan pelayanan lebih mudah diakses wisatawan.
3. Dalam pengembangan wisata budaya kegiatan seni, tradisi, dan edukasi budaya perlu terus dikembangkan secara kreatif dengan tetap mempertahankan nilai dan keaslian budaya Keraton Kasepuhan.
4. Bagi stakeholder terkait diharapkan meningkatkan sinergi antara pengelola keraton, pemerintah, komunitas budaya, lembaga pendidikan, masyarakat, dan pelaku pariwisata dalam mendukung fasilitas, promosi, pelestarian budaya, serta pengembangan destinasi.
5. Bagi peneliti selanjutnya penelitian dapat dikembangakan dengan mengkaji efektivitas strategi yang telah dirumuskan serta persepsi dan kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan Keraton Kasepuhan.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON