



Original Article

Strategi Pengelolaan di Museum Monumen Kapal Selam Kri Pasopati 410 Surabaya

Vanesa Blessing Sanger^{1✉}, Made Bambang Adyana²

^{1,2}Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya

Correspondence Author: 21045010084@student.upnjatim.ac.id✉

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 : Pengelolaan, warisan Sejarah, media promosi, inovasi digital, destinasi wisata edukatif

Pendahuluan

Pariwisata adalah aktivitas perjalanan individu atau kelompok individu yang bersepakat untuk melakukan perjalanan. Dalam perjalanan, diperoleh pelayanan, dengan fasilitas yang sebetulnya terkait atau berada dalam interaksi langsung dengan masyarakat, pengusaha dan atau juga pemerintah. Demikian juga, kepariwisataan sebetulnya keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata, di mana hal itu, bersifat multidimensi dan multidisiplin, yang serentak muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, dan pengusaha. (RI, 2009). Oleh karena itu,



pembangunan destinasi wisata perlu memperhatikan aspek penting seperti: Destinasi wisata, industri pariwisata, pemasaran pariwisata, kualitas pelayanan dan kelembagaan kepariwisataan ([Rifai, 2021](#)).

Kualitas layanan terbaik merupakan suatu *profit strategy* untuk memikat lebih banyak wisatawan baru, mempertahankan wisatawan yang ada, menghindari kaburnya wisatawan dan menciptakan keunggulan khusus yang tidak hanya bersaing dari segi harga. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Menurut Schiffman dalam Wicaksono (2005), wisatawan melakukan keputusan berdasarkan persepsi yang dimiliki ketimbang kenyataan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi tempat wisata, melainkan berdasarkan persepsi wisatawan ([Tjiptono, 2002](#)).

Pengelola pariwisata hendaknya memberikan dukungan dan legitimasi pada pembangunan dan pengembangan pariwisata dan penciptaan sebuah konsep, karena hal itu akan memberikan manfaat yang sangat positif, namun sebaliknya apabila terbukti memberikan efek negatif maka dilakukan dengan mengendalikan dan/atau menghentikan aktivitas pariwisata tersebut. Selain hal-hal yang pakem dalam pengelolaan pariwisata ini, pengelola hendaknya dapat mengelola tiga hal yaitu input, proses dan output. Maka oleh karena itu dalam rangka menjaga keselamatan dan keamanan para pengunjung sebuah destinasi wisata dalam rangka meningkatkan citra maka pengelola harus memiliki berbagai prinsip agar dapat menanggulangi resiko yang dihadapi oleh pengunjung ([Maharani, 2022](#)).

Museum Monumen Kapal Selam (Monkasel) Surabaya merupakan salah satu destinasi wisata edukatif yang memiliki nilai sejarah tinggi dan daya tarik tersendiri bagi masyarakat. Dalam pengelolaannya, kualitas pelayanan kepada pengunjung menjadi aspek penting untuk menjaga kepuasan dan loyalitas. Di tengah meningkatnya minat wisata edukasi, museum dituntut tidak hanya memberikan layanan informatif, tetapi juga memastikan kenyamanan dan keamanan pengunjung. Destinasi Wisata Edukasi Museum Monumen Kapal Selam merupakan monument Kapal Selam terbesar di Asia. Monumen ini dibangun berdasarkan ide dari Tentara Angkatan Laut untuk memperingati keberanian pahlawan Indonesia. Kapal Selam yang dijadikan Monumen ini dahulunya adalah kapal buatan Uni Soviet dan merupakan kapal selam pertama yang dimiliki oleh Negara Republik Indonesia ini.

Kapal ini dimuseumkan setelah 30 Tahun masa operasi pemakaian sejak Tahun 1965 hingga Tahun 1995 dikarenakan kapal tersebut mengalami kerusakan total dibagian mesinnya serta ada beberapa bagian yang kurang dalam menunjang Monumen Kapal Selam sekarang mulai dari Kondisi Lingkungan, Sistem Pengelolaan dan Keterkaitan dengan Kemitraan tertentu serta Keterbukaan terhadap perlindungan Wisatawan. Monumen Kapal Selam Surabaya terkenal sebagai salah destinasi wisata edukasi yang paling sering di keluarga, anak sekolah mulai dari sekolah dasar sampai menengah atas.

Dalam menjalankan dan membuka sebuah museum Monumen kapal selam pengelola tidak hanya berusaha untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar – besarnya, tetapi juga harus berusaha untuk memahami kebutuhan wisatawan seperti. kebutuhan akan harga yang terjangkau, kebutuhan akan fasilitas penunjang yang memadai serta pelayanan yang terbaik. Keberhasilan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada para pengunjung sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan.

Konsekuensi atas pendekatan kualitas pelayanan suatu jasa memiliki esensi penting untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan. Hal ini terjadi demikian, karena semua resiko sejatinya harus dipertimbangkan dalam setiap perjalanan pariwisata. Peningkatan dan pengembangan destinasi wisata memiliki

banyak hal yang perlu diperhatikan. Hal itu bertujuan agar jenis pariwisata yang ditawarkan di destinasi wisata tertentu, bisa semakin meningkat dan menjadi pilihan para wisatawan. Sedemikian penting peningkatan dan pengembangan destinasi wisata itu, maka perlu juga diuraikan terkait poin penting berikut ini: Daya tarik, akomodasi, aksesibilitas, fasilitas dan kelembagaan. Destinasi wisata membutuhkan banyak pihak yang harus terlibat seperti pemerintah, swasta dan masyarakat ([Rifai, 2021](#)).

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Dalam salah satu studi mengenai *SERVQUAL* oleh [Parasuraman \(1988\)](#) dalam [Rangkuti \(2006\)](#) terdapat lima dimensi *Servqual* yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Hal – hal tersebut merupakan faktor penunjang.

Metode Penelitian

Pada penelitian yang berjudul “Strategi Pengelolaan di Museum Monumen Kapal Selam KRI Pasopati 410 Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan”, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Pendekatan penelitian kualitatif lebih difokuskan pada mendeskripsikan dan menganalisa sebuah fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, pemikiran secara individu atau kelompok. Data diambil melalui pengamatan, dengan konteks yang detail dan catatan hasil wawancara, serta hasil dokumen ([Muslimin, 2016](#)).

Metode deskriptif merupakan jenis metode penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan se jelas mungkin tanpa ada perlakuan objek yang diteliti. Dengan pendekatan kualitatif ini, penulis berharap dapat memberikan informasi bernilai tentang pengembangan wisata sebagai Daya Tarik Wisata. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengembangkan pemahaman yang lebih baik tentang Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Dengan kata lain penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai keadaan yang ada. penelitian ini terdapat tiga teori yang sesuai untuk menjawab permasalahan tersebut yaitu strategi perencanaan, dan teori manajemen.

Menggunakan teori *Servqual* (*Service Quality*) yang merupakan metode empirik yang digunakan Destinasi Wisata dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas jasa (pelayanan). Definisi konseptual kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. di [Kassim & Asiah \(2010\)](#) telah banyak digunakan untuk membandingkan keunggulan dalam layanan yang diterima pelanggan.. Menurut Bitner di [Kassim & Asiah \(2010\)](#) mendefinisikan kualitas layanan sebagai kesan keseluruhan pelanggan terhadap inferioritas atau superioritas relatif penyedia layanan dan layanannya dan sering dianggap serupa dengan sikap keseluruhan pelanggan terhadap perusahaan Parasuraman et al. di [Kassim & Asiah \(2010\)](#). *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang diterima (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan atau diinginkan untuk mengetahui suatu proses pembuatan keputusan yang berkaitan dengan masa depan, dengan melihat unsur-unsur daya tarik wisata. Pada penelitian ini penulis tidak menghitung skor *SERVQUAL*, tapi menggunakan kelima dimensinya sebagai kategori untuk menggali informasi secara mendalam dari wawancara dan observasi.

Gambaran Umum

Monumen Kapal Selam KRI Pasopati 410 Surabaya (Monkasel) merupakan salah satu destinasi wisata edukatif yang memiliki nilai sejarah tinggi. Sebagai ikon wisata sejarah

kota Surabaya, museum ini menghadapi berbagai tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan dan daya tariknya. Laporan ini merangkum hasil dari wawancara yang telah dilakukan untuk mendapatkan jawaban dari strategi pengelolaan yang diterapkan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengunjung. Menganalisis langkah-langkah strategis yang dilakukan dalam pengelolaan Monkasel untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menarik lebih banyak pengunjung, dan menjaga keberlanjutan sebagai destinasi wisata edukatif.

Museum Monumen Kapal Selam KRI Pasopati 410 Surabaya merupakan destinasi wisata edukatif bersejarah yang memiliki daya tarik unik. Sebagai satu-satunya museum kapal selam terbesar di Asia Tenggara, pengelolaannya menuntut strategi pelayanan yang unggul untuk menjaga kepuasan dan loyalitas wisatawan. Persaingan antar destinasi dan perubahan tren wisata menuntut Monkasel untuk terus berinovasi dalam pelayanan. Pengelola Monkasel berfokus pada kepuasan pengunjung sebagai prioritas utama. Pelayanan diberikan dengan mengedepankan keramahan, kecepatan tanggapan, dan kenyamanan pengunjung. Selain itu, penambahan wahana seperti kolam renang, mandi bola, dan kerja sama dengan perahu Kalimas dilakukan untuk meningkatkan daya tarik museum, terutama bagi pengunjung keluarga dan anak-anak.

1. Strategi Pengelolaan Museum

Museum Monkasel menempatkan kepuasan wisatawan sebagai fokus utama dalam strategi pengelolaan. Pelayanan yang ramah, cepat tanggap, dan informatif menjadi indikator utama. Visi pengelola adalah agar setiap pengunjung merasa puas dan memiliki keinginan untuk kembali, bahkan merekomendasikan Monkasel kepada orang lain. Hal ini juga menjadi bentuk promosi tidak langsung yang sangat efektif. Strategi ini sejalan dengan teori *SERVQUAL (Service quality)*, khususnya dimensi *empathy dan assurance* di mana staf harus memahami kebutuhan pengunjung dan memberikan rasa aman serta kenyamanan.

Pengelolaan Monkasel menitikberatkan pada upaya peningkatan pengalaman pengunjung melalui pendekatan pelayanan prima. Beberapa strategi utama yang ditemukan adalah:

1. Peningkatan fasilitas dan wahana tambahan: Kolam renang, wahana mandi bola, hingga rencana aktivasi wisata perahu Kalimas sebagai mitra strategis pemerintah kota.
2. Fokus pada pelayanan prima: Seluruh staf diarahkan untuk memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan wisatawan.
3. Pelatihan SDM: Memberikan pelatihan kepada petugas untuk menjadi tour guide yang kompeten dan mampu menjelaskan sejarah kapal selam secara menarik dan informatif.
4. Kerja sama kelembagaan: Terjalin dengan TNI AL, Dinas Pariwisata, serta pelaku pariwisata lainnya untuk memfasilitasi kunjungan wisatawan, khususnya dari kalangan pelajar.

2. Dimensi *SERVQUAL* dalam Analisis

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Aspek tangibles atau bukti fisik merupakan elemen penting dalam menilai kualitas pelayanan di destinasi wisata, termasuk di Monumen Kapal Selam (Monkasel). Elemen ini mencakup segala bentuk fasilitas fisik yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pengunjung, seperti kebersihan, kerapian, sarana pendukung, dan tampilan keseluruhan monumen. Secara umum, Monkasel menunjukkan upaya yang baik dalam menjaga kondisi

fisik area wisatanya. Fasilitas seperti area taman, jalur masuk pengunjung, papan informasi, ruang audio visual, dan area istirahat relatif terawat dan bersih. Hal ini menunjukkan adanya komitmen dari pengelola untuk memberikan kenyamanan dan pengalaman berkunjung yang menyenangkan. Dalam teori *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Parasuraman, [Zeithaml, dan Berry \(1988\)](#), dimensi tangibles atau bukti fisik merujuk pada penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, serta materi komunikasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Bukti fisik menjadi aspek yang pertama kali terlihat oleh pelanggan dan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi awal terhadap kualitas layanan. *Tangibles* juga mencerminkan keseriusan penyedia layanan dalam membangun citra yang profesional dan meyakinkan ([Zeithaml et al., 2006](#)).

Pada kasus Monumen Kapal Selam (Monkasel) sebagai destinasi wisata sejarah dan edukatif di Surabaya, aspek tangibles dapat diamati melalui kondisi fisik kapal selam, kebersihan lingkungan, ketersediaan fasilitas umum, serta tata letak area wisata secara keseluruhan. Secara umum, fasilitas fisik di Monkasel tergolong cukup baik dan terpelihara. Area taman, jalur pengunjung, serta ruang presentasi audio-visual dirawat secara rutin, sehingga mampu menciptakan suasana kunjungan yang nyaman dan edukatif. Papan informasi sejarah, bangku taman, toilet umum, serta jalur akses juga tersedia dengan kondisi yang fungsional, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan.

Namun, objek utama yakni kapal selam KRI Pasopati 410 sebagai ikon utama Monkasel, memerlukan perhatian khusus dalam aspek perawatan *eksterior*. Proses pengecatan dan restorasi badan kapal tidak dapat dilakukan secara rutin karena keterbatasan dana operasional serta ketergantungan pada dukungan teknis dan pembiayaan dari TNI AL selaku pemilik resmi aset tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa aspek tangibles tidak hanya bergantung pada pengelola wisata, tetapi juga pada sinergi antara lembaga militer dan sipil dalam upaya pelestarian warisan sejarah. Berdasarkan observasi lapangan, lingkungan di sekitar monumen tetap dijaga kebersihannya secara berkala. Hal ini mencerminkan adanya komitmen dari pihak pengelola untuk mempertahankan citra positif destinasi meskipun ada kendala dalam pembaruan atau renovasi fisik. Tjiptono (2014) menyatakan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas fisik sangat memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas, terutama dalam konteks layanan publik seperti museum dan objek wisata sejarah.



Gambar 1. Bagian Depan Torpedo
Sumber : Dokumentasi Pribadi 2025

2. *Reliability* (Keandalan)

Dalam teori *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, [Zeithaml, dan Berry \(1988\)](#), dimensi *reliability* atau keandalan merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk menyampaikan layanan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji atau harapan pelanggan. Dimensi ini menekankan pentingnya ketepatan dalam penyampaian layanan, kepercayaan pelanggan terhadap informasi yang diberikan, dan kemampuan organisasi untuk menjalankan komitmennya dengan baik. Dalam konteks pelayanan wisata, *reliability* atau keandalan mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memberikan layanan yang akurat, terpercaya, dan sesuai dengan ekspektasi pengunjung. Di Monumen Kapal Selam (Monkasel), aspek ini terutama tercermin melalui ketepatan informasi sejarah yang disampaikan serta konsistensi dalam pelayanan kepada pengunjung. Monkasel secara umum menunjukkan upaya untuk mempertahankan keandalan layanan, terutama dalam penyajian informasi mengenai sejarah kapal selam dan perjalanan operasionalnya di masa lalu. Pengelola berkomitmen untuk memastikan bahwa informasi yang tersedia, baik dalam bentuk papan keterangan, tayangan audio visual, maupun penjelasan dari pemandu wisata, disampaikan secara benar dan edukatif. Hal ini penting untuk menjaga kredibilitas Monkasel sebagai objek wisata sejarah dan edukatif.

Hal ini menjadi wujud keandalan pelayanan yang masih dijaga, meskipun dalam keterbatasan sumber daya. Dengan mempertimbangkan berbagai faktor tersebut, dapat disimpulkan bahwa Monkasel memiliki tingkat keandalan yang cukup baik dalam hal penyampaian informasi dan pelayanan dasar. Namun, peningkatan lebih lanjut diperlukan terutama dalam pemanfaatan teknologi dan pembaruan fasilitas pendukung, agar mampu memenuhi harapan pengunjung secara maksimal. Dengan mempertimbangkan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa Monkasel telah menunjukkan aspek keandalan dalam pelayanan sejarah dan edukasi secara fungsional. Monkasel berusaha memberikan layanan sesuai harapan pengunjung, terutama dari sisi keakuratan informasi sejarah. Namun, keterbatasan dana membuat beberapa aspek, seperti pembaruan fasilitas dan digitalisasi, berjalan lambat, penguatan dimensi ini masih diperlukan, khususnya melalui pembaruan media penyampaian informasi dan peningkatan dukungan teknologi. Dengan demikian, Monkasel akan mampu mempertahankan kepercayaan publik sebagai destinasi wisata edukatif yang kredibel dan konsisten.



Gambar 2. Bentuk pelayanan Tour Guiding Monkasel
Sumber : Dokumentasi Pribadi 2025

3. **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Dalam teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh [Parasuraman, Zeithaml, dan Berry \(1988\)](#), *responsiveness* diartikan sebagai *willingness to help customers and provide prompt service*, atau kesediaan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Aspek ini berkaitan langsung dengan sejauh mana staf mampu menanggapi pertanyaan, permintaan, ataupun keluhan dari pengunjung secara efisien dan tepat waktu. Pada konteks Monumen Kapal Selam (Monkasel), indikator daya tanggap terlihat cukup menonjol. Para petugas museum menunjukkan kesigapan dalam merespons berbagai kebutuhan informasi dari pengunjung. Saat ada pertanyaan terkait sejarah kapal selam, arah lokasi fasilitas, atau kendala saat menikmati wahana edukatif, staf secara umum memberikan respons yang cepat dan jelas. Ini sejalan dengan karakteristik dimensi *responsiveness*, yang menekankan pentingnya pelayanan yang cepat dan komunikatif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Namun, dalam perspektif manajemen pelayanan publik, penting untuk menjaga konsistensi dari aspek *responsiveness*. Menurut [Tjiptono \(2014\)](#), daya tanggap yang baik tidak hanya mengandalkan kecepatan, tetapi juga mencakup kemampuan memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan solusi yang relevan. Oleh karena itu, pengelola Monkasel perlu mempertimbangkan pelatihan berkelanjutan bagi staf, terutama dalam menghadapi tren pariwisata modern yang lebih kompleks dan beragam. Dengan demikian, dari perspektif teori *SERVQUAL*, Monkasel sudah menunjukkan pemenuhan elemen *responsiveness* secara fungsional, namun tetap membutuhkan peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan strategi pelayanan proaktif untuk mempertahankan kualitas layanan dalam jangka panjang. Staf museum cepat dalam menangani keluhan dan pertanyaan pengunjung. Antusiasme karyawan untuk memberikan pengalaman menyenangkan menjadi nilai plus, termasuk saat menghadapi lonjakan kunjungan wisatawan dari kapal pesiar.



Gambar 3. Penjelasan oleh *Tour Guide* mengenai Monkasel kepada anak-anak sekolah
 Sumber : Penjelasan Bagian Monkasel Dokumentasi Pribadi 2025

4. **Assurance (Jaminan)**

Dalam model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh [Parasuraman, Zeithaml, dan Berry \(1988\)](#), *assurance* atau jaminan didefinisikan sebagai dimensi yang mencerminkan

pengetahuan, kompetensi, kesopanan, serta kemampuan staf dalam menanamkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan. Dalam konteks pelayanan wisata, assurance sangat berkaitan dengan rasa aman, kenyamanan, serta keyakinan pengunjung terhadap profesionalitas penyelenggara layanan. Monumen Kapal Selam (Monkasel) telah menunjukkan upaya nyata dalam memberikan jaminan terhadap kenyamanan dan keselamatan pengunjung. Salah satu indikator utamanya adalah kehadiran petugas yang telah dibekali pelatihan dasar mengenai prosedur keselamatan dan pelayanan pengunjung. Para staf menunjukkan sikap yang sopan, ramah, serta mampu memberikan informasi yang meyakinkan, baik kepada wisatawan lokal maupun mancanegara. Hal ini mencerminkan implementasi aspek assurance sebagaimana dijelaskan dalam teori *SERVQUAL*.

Namun demikian, ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal standarisasi pelayanan dan peningkatan kompetensi staf melalui pelatihan berkala. Menurut [Tjiptono \(2014\)](#), assurance yang tinggi bukan hanya ditentukan oleh keberadaan prosedur atau fasilitas, tetapi juga oleh kualitas interaksi personal antara penyedia layanan dan pengunjung. Dengan demikian, peningkatan pada aspek komunikasi interpersonal, bahasa asing, serta pengelolaan situasi darurat akan semakin memperkuat kualitas assurance yang diberikan oleh Monkasel. Secara keseluruhan, Monkasel telah menunjukkan *elemen assurance* yang cukup baik, meskipun masih terdapat potensi peningkatan. Kepercayaan dan rasa aman yang dirasakan oleh pengunjung menjadi aset penting dalam menjaga loyalitas dan reputasi sebagai destinasi wisata sejarah yang profesional dan edukatif. Keamanan dan keselamatan pengunjung menjadi perhatian utama. Petugas museum dilatih untuk menghadapi kondisi darurat dan memberikan jaminan kenyamanan selama kunjungan. SOP telah diterapkan namun masih bisa ditingkatkan lebih lanjut.



Gambar 4. Gambar sisi-sisi badan Monkasel
Sumber : Dokumentasi Pribadi 2025

5. *Empathy (Empati)*

Monkasel cukup memperhatikan kebutuhan pengunjung dengan kebutuhan khusus, meskipun masih terbatas dalam fasilitas khusus (aksesibilitas kursi roda, dan lain-lain.). Ada kesadaran untuk meningkatkan pelayanan berbasis *inklusifitas*. Fokus pada kepuasan pengunjung dengan pelayanan terbaik, Penambahan wahana seperti kolam renang, mandi bola, dan kerja sama wisata perahu Kalimas, Promosi aktif melalui media sosial dan testimoni pengunjung, Perawatan rutin dilakukan, namun perawatan besar terkendala dana dari TNI AL, Menghadapi tantangan keterbatasan SDM dan regulasi pembatasan kunjungan siswa luar kota, Menjalin kerja sama dengan Dinas Pariwisata, TNI AL, dan institusi Pendidikan, Perluasan strategi digital melalui virtual tour dan sistem informasi berbasis teknologi dan institusi pendidikan terus dijalin untuk memperkuat program edukasi dan

promosi. Inovasi digital seperti *virtual tour* dan digitalisasi informasi diharapkan dapat memperluas jangkauan dan pengalaman pengunjung, terutama dari luar daerah.

Monkasel membangun kolaborasi dengan berbagai pihak untuk memperkuat eksistensinya, seperti:

1. Dinas Pariwisata

Dinas Pariwisata memiliki peran strategis dalam mendukung pengembangan Monumen Kapal Selam (Monkasel) sebagai destinasi wisata edukasi dan budaya. Peran tersebut meliputi promosi destinasi, baik melalui media digital, media cetak, maupun partisipasi dalam *event* pariwisata lokal dan nasional. Selain itu, Dinas Pariwisata juga memberikan dukungan program wisata, seperti integrasi dengan wisata perahu Kalimas, pengembangan fasilitas penunjang, hingga pelatihan sumber daya manusia dalam pelayanan wisata. Sinergi ini bertujuan untuk meningkatkan daya saing Monkasel sebagai bagian dari paket wisata kota Surabaya. Peran Dinas Pariwisata dalam pengembangan Monumen Kapal Selam (Monkasel) sangat penting, khususnya dalam aspek promosi dan penguatan program wisata. Melalui berbagai strategi promosi, seperti pemanfaatan media sosial, pameran pariwisata, hingga kampanye digital, Dinas Pariwisata berupaya memperluas eksposur Monkasel kepada masyarakat lokal maupun wisatawan domestik dan mancanegara. Selain itu, dukungan yang diberikan tidak hanya terbatas pada promosi, tetapi juga mencakup pengembangan program wisata yang lebih terintegrasi. Salah satu bentuk nyata adalah kolaborasi dengan pengelola wisata perahu Kalimas, serta penyediaan pelatihan bagi petugas wisata untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Keterlibatan aktif Dinas Pariwisata menjadi faktor kunci dalam memperkuat posisi Monkasel sebagai destinasi wisata edukatif yang kompetitif di tengah dinamika industri pariwisata modern.

2. TNI AL

TNI Angkatan Laut (TNI AL) memiliki peran yang sangat penting dalam pengelolaan dan pengembangan Monumen Kapal Selam (Monkasel), tidak hanya sebagai pemilik fisik kapal KRI Pasopati 410, tetapi juga sebagai penjaga otentisitas sejarah maritim yang diwakili oleh monumen tersebut. Keterlibatan TNI AL mencakup kontribusi pada aspek teknis, termasuk perawatan struktur kapal, serta dukungan dalam penyediaan materi sejarah yang akurat dan terpercaya. Selain menjadi sumber utama narasi sejarah kapal selam, TNI AL juga berperan dalam memastikan bahwa Monkasel tetap menjadi pusat edukasi sejarah kemaritiman yang representatif. Melalui penyediaan data operasional, dokumentasi misi, dan informasi teknis tentang kapal selam, TNI AL membantu menjaga keaslian informasi yang disampaikan kepada publik. Hal ini sekaligus memperkuat fungsi Monkasel sebagai sarana pewarisan nilai-nilai patriotisme dan sejarah perjuangan TNI AL kepada masyarakat luas, khususnya generasi muda.

3. Sekolah-sekolah

Sekolah-sekolah menjadi salah satu mitra penting dalam mendukung fungsi edukasi di Monumen Kapal Selam (Monkasel). Kegiatan kunjungan edukatif atau *study tour* yang rutin dilakukan oleh berbagai jenjang pendidikan, mulai dari TK, SD, SMP, hingga SMA, bertujuan untuk memberikan pemahaman langsung kepada siswa mengenai sejarah kemaritiman Indonesia, khususnya sejarah kapal selam KRI Pasopati 410 dan peran TNI AL dalam menjaga kedaulatan negara. Melalui tur sejarah ini, siswa tidak hanya belajar dari buku teks, tetapi juga mendapatkan pengalaman nyata dengan melihat langsung ruang kendali, ruang mesin, tempat tidur awak kapal, hingga sistem persenjataan kapal selam.

Kegiatan ini dirancang untuk mendukung proses pembelajaran sejarah, memperkuat wawasan kebangsaan, serta menumbuhkan rasa cinta tanah air.

Tabel 1. Analisis Kontribusi Stakeholder Monumen Kapal Selam (Monkasel)

Sumber: Peneliti 2025

No.	Stakeholder	Peran Utama	Bentuk Kontribusi (Perkiraan)
1.	Pemerintah Kota Surabaya (misal:Dinas Kebudayaan,Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata)	Regulator, fasilitator, pengelola, dan promotor destinasi wisata.	Kebijakan dan Regulasi, Anggaran dan Infrastruktur, Promosi dan Pemasaran, Perizinan
2.	TNI Angkatan Laut (khususnya Koarmada II)	Pemilik awal dan penjaga nilai sejarah KRI Pasopati 410.	Penyediaan Aset, Dukungan Sejarah dan Edukasi, Keamanan dan Pengawasan
3.	Masyarakat Umum/Komunitas Lokal	Pengguna, penerima manfaat, dan penjaga keberlangsungan destinasi.	Kunjungan Wisata, Penyedia Tenaga Kerja, Promosi dari Mulut ke Mulut
4.	Pelaku Usaha atau Swasta (misal: hotel, restoran, transportasi, UMKM sekitar)	Penyedia layanan dan penggerak ekonomi di sekitar Monkasel.	Penyediaan Akomodasi dan Kuliner,Jasa Transportasi, Penyediaan Barang dan Jasa , Investasi
5.	Institusi Pendidikan (sekolah, universitas, peneliti)	Sumber daya manusia, penelitian, dan promosi edukasi.	Kunjungan Edukasi, Penelitian, Pemandu Wisata Edukatif, Kampanye
6.	Media (Cetak, Elektronik, Online)	Penyebarnya informasi dan pembentuk opini publik.	Liputan Berita, Ulasan Destinasi, Publikasi Promosi

6. Kolam renang
Keberadaan kolam renang di lingkungan Monumen Kapal Selam (Monkasel) menjadi

salah satu bentuk diversifikasi fasilitas yang ditujukan untuk meningkatkan kenyamanan dan minat kunjungan masyarakat. Meskipun bukan bagian dari elemen utama pameran sejarah, kolam renang ini memainkan peran sebagai sarana rekreasi tambahan yang mendukung konsep wisata terpadu. Salah satu fasilitas penunjang yang terdapat di kawasan Monumen Kapal Selam (Monkasel) Surabaya adalah kolam renang umum, yang terletak di area luar museum namun masih dalam satu kompleks wisata. Kolam renang ini terbuka untuk umum dan sering dimanfaatkan oleh warga sekitar, terutama anak-anak dan keluarga, sebagai tempat rekreasi. Keberadaan kolam renang ini memberikan nilai tambah bagi Monkasel, karena menawarkan variasi kegiatan wisata yang tidak hanya edukatif tetapi juga rekreatif.

Fasilitas tersebut tidak hanya menarik bagi anak-anak dan keluarga, tetapi juga memperluas segmen pengunjung yang datang ke Monkasel, tidak hanya untuk tujuan edukatif tetapi juga untuk keperluan hiburan. Kombinasi antara nilai edukasi sejarah maritim dengan aktivitas santai seperti berenang membuat Monkasel lebih kompetitif sebagai destinasi wisata kota. Hal ini sejalan dengan kebutuhan masyarakat modern yang cenderung mencari tempat wisata multifungsi dan ramah keluarga. Fasilitas ini berkontribusi dalam menarik lebih banyak pengunjung, khususnya pada akhir pekan dan musim liburan. Pengunjung yang awalnya datang untuk melihat kapal selam juga memiliki opsi untuk bersantai bersama keluarga di area kolam. Dengan demikian, fasilitas kolam renang turut mendukung daya tarik Monkasel sebagai destinasi wisata terpadu yang menggabungkan edukasi sejarah dan hiburan keluarga.

1. Mandi bola untuk anak-anak

Monumen Kapal Selam (Monkasel) turut menyediakan fasilitas hiburan anak-anak berupa area permainan mandi bola. Keberadaan wahana ini memberikan alternatif aktivitas bagi anak-anak yang mungkin belum sepenuhnya memahami konteks sejarah kapal selam. Selain menyajikan edukasi sejarah maritim, Monumen Kapal Selam (Monkasel) juga menyediakan beberapa wahana bermain anak, salah satunya adalah arena mandi bola. Wahana ini biasanya ditempatkan di area luar kapal selam, dalam lingkungan taman sekitar monumen. Fasilitas ini ditujukan untuk anak-anak agar mereka tetap merasa terhibur selama kunjungan keluarga berlangsung.

Adanya permainan seperti mandi bola membantu menarik minat keluarga dengan anak kecil untuk datang berkunjung. Anak-anak yang belum tentu tertarik dengan sejarah kapal selam tetap mendapatkan pengalaman menyenangkan, sementara orang tua dapat mengikuti tur edukatif. Dengan demikian, wahana ini menjadi bagian dari strategi Monkasel dalam menyatukan elemen edukasi dan rekreasi keluarga. Fasilitas tersebut berfungsi sebagai penyeimbang antara aspek edukatif dan rekreatif dalam destinasi wisata. Bagi pengunjung keluarga, wahana bermain seperti mandi bola menjadi nilai tambah yang mendukung kepuasan kunjungan secara menyeluruh. Dengan demikian, Monkasel tidak hanya menampilkan pameran sejarah, tetapi juga menciptakan ruang yang ramah anak dan menyenangkan bagi seluruh anggota keluarga.

2. Rencana integrasi dengan wisata perahu Kalimas

Rencana ini bertujuan untuk meningkatkan konektivitas antar destinasi wisata di pusat kota Surabaya serta menciptakan pengalaman wisata terpadu yang menggabungkan unsur edukasi sejarah, rekreasi air, dan pemandangan kota. Melalui integrasi ini, pengunjung dapat menjelajahi Sungai Kalimas dengan perahu wisata, lalu berhenti di Monkasel untuk mengikuti tur edukatif kapal selam. Konsep integrasi ini bertujuan menciptakan pengalaman wisata yang terhubung secara tematik dan geografis. Wisatawan

yang mengikuti tur perahu Kalimas akan memiliki akses langsung untuk singgah di Monkasel, sehingga dapat menikmati paduan antara rekreasi air dan eksplorasi sejarah maritim. Selain meningkatkan jumlah kunjungan ke Monkasel, integrasi ini diharapkan dapat mendukung pengembangan pariwisata tematik berbasis sejarah dan budaya, sekaligus memaksimalkan potensi sungai sebagai jalur wisata alternatif di kawasan urban selain itu memperluas jaringan antar destinasi wisata di pusat kota, strategi ini juga mendukung penguatan identitas kota Surabaya sebagai kota dengan kekayaan sejarah dan budaya maritim. Dalam konteks pengembangan pariwisata modern, pendekatan ini mencerminkan upaya menyatukan elemen edukatif, ekologis, dan rekreatif secara holistik.



Gambar 5. Rute Perjalanan Wisata Kalimas

Sumber : Dokumentasi Pribadi 2025

3. Strategi Pemasaran

Monkasel telah memanfaatkan pemasaran digital melalui Instagram, serta mengandalkan *word of mouth* dari pengalaman positif pengunjung. Strategi ini cukup efektif untuk meningkatkan kesadaran merek (*brand awareness*) dan minat kunjungan ulang [Rahmawati, Aulia \(2023\)](#). Namun, peningkatan promosi visual dan audio-visual disarankan agar mampu bersaing di era pariwisata digital. Pengembangan ini bertujuan untuk menciptakan pengalaman wisata yang lebih variatif, menarik semua kalangan usia, terutama keluarga dan pelajar, mendukung dimensi *attractions* dan *amenities* dalam konsep 4A pariwisata, memperkuat posisi Monkasel sebagai destinasi wisata edukatif dan hiburan.

Strategi pemasaran Monkasel relatif sederhana namun efektif, dengan pendekatan:

a. Media sosial (Instagram)

Dalam era digital saat ini, media sosial telah menjadi instrumen penting dalam strategi komunikasi dan promosi lembaga budaya, termasuk museum. Monumen Kapal Selam (Monkasel) secara aktif menggunakan platform Instagram sebagai media untuk membangun keterlibatan publik, khususnya generasi muda yang menjadi pengguna dominan platform tersebut. Instagram digunakan tidak hanya sebagai sarana promosi kegiatan dan pameran, tetapi juga sebagai media edukasi berbasis visual. Melalui konten yang singkat dan informatif, Monkasel menyampaikan potongan sejarah, informasi tentang kapal selam, serta edukasi maritim dalam format yang lebih menarik dan mudah diakses. Fitur interaktif seperti kolom komentar, stiker polling, serta sesi tanya-jawab turut dimanfaatkan untuk menjalin komunikasi dua arah dengan pengikutnya.

Tabel 2. Efektivitas Strategi Monkasel

Strategi	Temuan Utama
Instagram Marketing	Konten visual (foto/video) Monkasel berhasil meningkatkan minat pengunjung melalui perencanaan dan konsistensi konten
Digital Word of Mouth	Interaksi aktif—komentar, <i>repost</i> , <i>Q&A</i> —mendorong dialog antar <i>followers</i> , menciptakan rekomendasi organik dan awareness yang lebih tinggi .
<i>Brand Awareness & Re-visit</i>	Kombinasi promosi digital dan pengalaman positif yang dibagikan pengunjung memperkuat brand awareness dan meningkatkan potensi kunjungan ulang.

Sumber : Dokumentasi Pribadi 2025

Instagram berperan dalam membentuk citra Monkasel sebagai destinasi wisata sejarah yang relevan di era digital. Dokumentasi visual dari aktivitas pengunjung dan tampilan area pameran turut memperkuat branding Monkasel sebagai ruang belajar yang modern dan inklusif. Monumen Kapal Selam (Monkasel) memanfaatkan media sosial, terutama Instagram, sebagai salah satu saluran komunikasi digital untuk memperluas jangkauan informasi, promosi, dan edukasi sejarah maritim kepada masyarakat umum, terutama kalangan muda. Fungsi utama Instagram dalam konteks Monkasel meliputi:

- a) *Promosi Event* dan Pameran Khusus: Melalui unggahan *feed*, *story*, dan *reels*, Monkasel menginformasikan *event* seperti peringatan Hari Armada, pameran temporer, atau kunjungan sekolah.
- b) Pendidikan Sejarah Ringan (*Microlearning*): Beberapa konten menjelaskan bagian-bagian kapal selam, sejarah KRI Pasopati, atau fakta unik tentang TNI AL secara ringkas dan visual.
- c) Interaksi dengan Pengunjung: Melalui kolom komentar, *fitur Q&A*, dan *story interaktif (polling/quiz)*, pihak pengelola berinteraksi langsung dengan audiens.
- d) *Branding Digital* dan Visualisasi Daya Tarik Wisata: Foto dan video kapal selam, suasana museum, serta testimoni pengunjung memperkuat citra Monkasel sebagai destinasi edukatif dan menarik.

- b. Promosi *word of mouth* (pengalaman langsung pengunjung)

Promosi melalui *word of mouth* (WOM) atau dari mulut ke mulut merupakan bentuk promosi informal yang cukup efektif bagi Monumen Kapal Selam (Monkasel). Pengalaman langsung yang dialami oleh pengunjung selama berada di dalam kapal selam, seperti menyusuri ruang mesin, tempat tidur awak kapal, dan ruang kendali, sering kali menimbulkan kesan yang kuat dan unik. Hal ini mendorong pengunjung untuk membagikan pengalaman tersebut kepada orang lain, baik secara langsung (*offline*) maupun melalui media sosial (*online WOM*). Banyak pengunjung membagikan cerita, foto, atau video kunjungan mereka ke media sosial seperti *Instagram*, *Facebook*, dan *TikTok*, lengkap dengan ulasan pribadi.

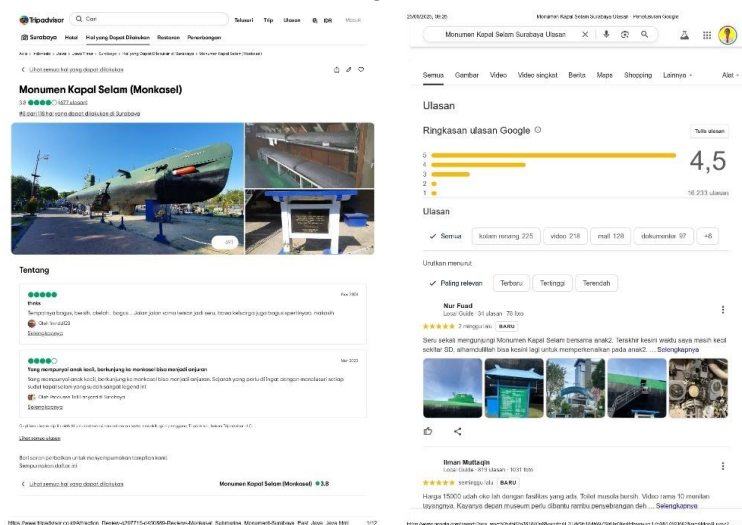
Beberapa bahkan menandai akun resmi Monkasel atau menggunakan tagar tertentu, sehingga turut memperluas jangkauan promosi secara organik. Promosi ini menjadi semakin efektif karena datang dari pengalaman nyata, yang dinilai lebih jujur dan meyakinkan dibanding iklan formal. Bahkan, WOM juga sering menjadi referensi bagi calon pengunjung dalam mengambil keputusan berkunjung, terutama keluarga dan pelajar. Promosi dari

mulut ke mulut (*word of mouth/WOM*), yang berasal dari pengalaman pribadi pengunjung, menjadi salah satu strategi promosi tidak langsung yang berkontribusi signifikan dalam memperkenalkan Monumen Kapal Selam (Monkasel) kepada khalayak luas. WOM terbentuk secara alami ketika pengunjung merasa puas atau terkesan dengan pengalaman kunjungan mereka, lalu membagikannya kepada orang lain melalui cerita langsung maupun unggahan digital.

Di era media sosial, WOM telah berkembang menjadi *electronic word of mouth (e-WOM)*, di mana pengunjung menyampaikan testimoni mereka dalam bentuk unggahan foto, video, atau ulasan di platform digital. Konten semacam ini sering kali menampilkan kesan autentik dari perjalanan menyusuri kapal selam, yang secara tidak langsung dapat menarik minat calon pengunjung baru. Bentuk promosi ini memiliki keunggulan tersendiri karena bersifat sukarela, dipercaya lebih jujur, dan berasal dari pengalaman langsung. WOM juga berperan dalam membangun reputasi positif Monkasel sebagai destinasi wisata edukatif yang layak dikunjungi oleh berbagai kalangan, mulai dari pelajar hingga keluarga.



Gambar 6. Pemanfaatan Media Sosial Instagram sebagai Platfrom Digital
Sumber : Instagram Monkasel



Gambar 7. Pemberian Bintang atau Review oleh wisatawan pada
Sumber : Google Review dan Tripadvisor 2025

4. Tantangan dan Solusi

Pelestarian fisik kapal sebagai monumen bersejarah sangat penting, namun tergantung pada dukungan anggaran eksternal, bukan sepenuhnya dikelola mandiri. Hal ini mencerminkan tantangan dalam manajemen *aset heritage* yang memerlukan anggaran berkelanjutan dan khusus. Penelitian menemukan beberapa tantangan utama yang dihadapi Monkasel, beberapa tantangan utama pengelolaan Monkasel antara lain:

1. Munculnya banyak destinasi wisata baru di Surabaya dan sekitarnya. Daya saing museum perlu ditingkatkan dengan inovasi dan pembaruan atraksi.
2. Kebijakan pemerintah daerah yang membatasi kunjungan siswa luar kota, yang merupakan target utama Monkasel. Membuat pengelola harus menyusun strategi pemasaran yang menyasar masyarakat umum dan komunitas edukasi lokal.
3. Keterbatasan dalam jumlah dan kapasitas SDM, terutama saat menghadapi kunjungan besar seperti wisata kapal pesiar, dan Keterbatasan dana operasional dan perawatan, Mengandalkan dukungan dari TNI AL, sehingga perlu menjalin kerja sama sponsor dari swasta atau CSR.

Untuk menjawab tantangan ini, pengelola perlu mencari sumber pendanaan alternatif dan meningkatkan efisiensi sumber daya manusia dan Tantangan ini memerlukan adaptasi kebijakan dan peningkatan kapasitas manajerial dan operasional secara berkelanjutan, Monkasel memiliki potensi besar sebagai destinasi wisata sejarah unggulan. Strategi pengelolaan yang fokus pada pelayanan, pengembangan wahana, dan kerja sama lintas sektor merupakan kekuatan utama. Solusi yang ditawarkan meliputi penguatan kemitraan dengan instansi pendidikan lokal, penerapan teknologi seperti virtual tour, dan peningkatan promosi melalui media sosial. Namun demikian, diperlukan peningkatan dalam aspek digitalisasi, promosi yang lebih luas, dan dukungan manajerial berkelanjutan untuk menjaga relevansi dan daya saing museum ini di masa mendatang. Salah satu kekurangan saat ini adalah minimnya penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan pengalaman pengunjung. Rencana ke depan meliputi:

- a. *Virtual tour* bagi yang tidak bisa datang langsung

Virtual tour atau *tur virtual* merupakan sebuah representasi digital dari suatu lokasi yang dapat diakses secara daring, umumnya melalui perangkat komputer, tablet, atau ponsel pintar. Teknologi ini memungkinkan pengguna untuk "mengunjungi" tempat tertentu tanpa kehadiran fisik secara langsung. Dalam konteks keterbatasan mobilitas baik karena jarak geografis, keterbatasan waktu, biaya, maupun kondisi tertentu seperti pandemi virtual tour menjadi solusi alternatif untuk tetap menghadirkan pengalaman visual dan informatif terhadap suatu tempat. Ini sangat berguna bagi individu yang tidak memiliki kesempatan atau kemampuan untuk datang langsung ke lokasi, seperti dalam kegiatan promosi pariwisata, pendidikan, pameran seni, dan sebagainya.

- b. Aplikasi atau sistem informasi digital

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan daya tarik wisata edukatif, Monumen Kapal Selam (Monkasel) telah memanfaatkan berbagai teknologi digital. Salah satunya adalah penggunaan layar *digital interaktif* yang menyajikan informasi sejarah KRI Pasopati 410 dan dokumentasi visual kehidupan awak kapal. Selain itu, tersedia juga aplikasi *tur virtual* berbasis ponsel yang menyertakan panduan audio dan deskripsi ruangan secara mendalam. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan daya tarik wisata edukatif, Monumen Kapal Selam (Monkasel) telah memanfaatkan berbagai teknologi digital. Salah satunya adalah penggunaan layar digital interaktif yang menyajikan informasi sejarah KRI Pasopati 410 dan dokumentasi visual kehidupan awak kapal. Selain itu, tersedia juga aplikasi

tur virtual berbasis ponsel yang menyertakan panduan audio dan deskripsi ruangan secara mendalam.

Monkasel juga aktif di platform digital seperti situs web dan media sosial resmi untuk menyampaikan jadwal operasional, informasi tiket, dan konten edukatif maritim. Di sisi lain, terdapat ruang pemutaran film edukatif yang menggunakan teknologi audio-visual modern untuk menyampaikan narasi sejarah secara menarik. Tak kalah penting, sistem pemesanan tiket secara daring juga telah diterapkan, memungkinkan pengunjung melakukan reservasi lebih praktis sekaligus mendukung efisiensi manajemen pengunjung. Monumen Kapal Selam (Monkasel) di Surabaya sudah mulai menerapkan elemen digital untuk meningkatkan pengalaman pengunjung. Beberapa bentuk aplikasi atau informasi digital yang digunakan antara lain:

- a. Layar Interaktif atau Display Digital:
- b. Aplikasi Tour Guide Digital:
- c. Website Resmi dan Media Sosial:
- d. Pemutaran Film Edukasi Digital:
- e. Sistem Tiket Online (*E-Ticketing*):
- f. Digitalisasi informasi sejarah kapal dan visual interaktif

Inovasi digital ini penting untuk menjangkau generasi muda dan menjawab keterbatasan akses kunjungan fisik. Inovasi digital memiliki peran krusial dalam mendekatkan museum kepada generasi muda yang terbiasa dengan teknologi. Penyajian sejarah melalui media interaktif tidak hanya meningkatkan ketertarikan mereka, tetapi juga memperkuat pemahaman terhadap nilai-nilai historis. Selain itu, digitalisasi turut mengatasi hambatan akses kunjungan fisik dengan menghadirkan informasi yang dapat diakses secara daring, sehingga memperluas jangkauan edukasi sejarah ke masyarakat yang lebih luas.

Penerapan inovasi digital dalam penyajian informasi sejarah, seperti yang dilakukan di Monumen Kapal Selam (Monkasel), memiliki peran yang sangat strategis dalam menjangkau generasi muda. Generasi ini tumbuh dalam era teknologi yang sangat cepat, sehingga mereka lebih tertarik dengan penyajian informasi yang interaktif, visual, dan berbasis digital dibandingkan metode konvensional seperti teks panjang atau papan keterangan statis. Melalui media digital seperti video, *animasi 3D*, *QR code*, hingga peta interaktif, proses pembelajaran sejarah menjadi lebih menyenangkan dan mudah dicerna oleh generasi digital native ini.

Lebih dari itu, digitalisasi juga menjadi solusi efektif terhadap kendala akses fisik. Tidak semua orang, khususnya yang berada di luar kota atau memiliki keterbatasan mobilitas, dapat mengunjungi museum atau situs sejarah secara langsung. Dengan adanya informasi digital yang bisa diakses secara daring, seperti *tur virtual*, konten edukasi online, atau aplikasi panduan sejarah, masyarakat tetap dapat memperoleh pengetahuan sejarah tanpa harus hadir secara fisik di lokasi. Inilah bentuk *inklusiivitas* dalam edukasi sejarah yang menyesuaikan dengan perkembangan zaman.

Kesimpulan

Pengelolaan Museum Monumen Kapal Selam KRI Pasopati 410 Surabaya menunjukkan upaya yang cukup signifikan dalam menjaga warisan sejarah maritim Indonesia serta memberikan pengalaman edukatif dan rekreatif bagi pengunjung. Strategi pengelolaan yang diterapkan meliputi aspek operasional, pemasaran, pelayanan pengunjung, serta pelestarian fisik kapal selam sebagai objek utama pameran. Dari sisi operasional, museum telah berupaya menjalankan fungsi edukasi dan pariwisata secara

bersamaan, meskipun masih menghadapi tantangan dalam hal pembaruan fasilitas dan digitalisasi informasi.

Dari sisi pemasaran, Monkasel telah mengandalkan promosi konvensional dan kerja sama dengan instansi pendidikan, meskipun masih terdapat potensi yang belum tergarap secara maksimal melalui platform digital dan media sosial. Dalam aspek pelayanan, museum menunjukkan komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan, tetapi masih perlu penyempurnaan terutama dalam hal kenyamanan, interaktivitas, dan aksesibilitas bagi pengunjung dari berbagai kalangan. Sementara itu, pengelolaan sarana dan prasarana juga memerlukan perhatian lebih, mengingat pentingnya menjaga kondisi fisik kapal selam dan lingkungan sekitarnya agar tetap layak dikunjungi dan aman. Kendala anggaran, keterbatasan SDM, serta adaptasi terhadap perkembangan teknologi menjadi tantangan tersendiri yang memerlukan solusi strategis. Dengan demikian, strategi pengelolaan Monkasel sejauh ini telah menunjukkan arah yang positif, namun masih menyisakan ruang yang luas untuk pengembangan, terutama dalam hal inovasi pelayanan, kolaborasi lintas sektor, serta pemanfaatan teknologi informasi.

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.

Daftar Pustaka

- Adriani, D. (2014). *Metode Penelitian*. Universitas Terbuka
- Afrizal. (2016). *Metode penelitian kualitatif : sebuah upaya mendukung penggunaan penelitian kualitatif dalam berbagai disiplin ilmu* (1st ed.). Rajawali pers.
- Aliyyah, N., Prasetyo, I., Rusdiyanto, R., Endarti, E. W., Mardiana, F., & Winarko, R. (2021). What Affects Employee Performance Through Work Motivation? *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 24(1), 1–14. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.7057658>
- Atik, & Ratminto. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Azis, A., & Nurasiah, N. (2024). Development of History Problems Based on Higher Order Thinking Skills (HOTS) Using Anderson Krathwohl Taxonomy. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 7(1), 111-118.
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Jumlah kunjungan wisman ke Indonesia Desember 2019 mencapai 1,38 juta kunjungan*. <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2020/02/03/1711/jumlah-kunjungan-wisman-ke-indonesia-desember-2019-mencapai-1-38-juta-kunjungan-.html>
- Barunawati, A. T., & Paturusi, S. A. (2016). Pengembangan Daya Tarik Wisata Budaya Desa Slangit, Cirebon, Jawa Barat. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 2(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/JUMPA.2016.v02.i02.p06>
- Creswell, J. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. PT Pustaka Pelajar.
- CV Alfabeta.
- Daft, R. L. (2012). *ra Baru Manajemen, Terjemahan Tita Maria Kanita* (9th ed.). Salemba Empat.
- Desmawati, I., Adany, A., & Java, C. A. (2020). Studi Awal Makrozoobentos di Kawasan Wisata Sungai Kalimas, Monumen Kapal Selam Surabaya. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 8(2). <https://doi.org/10.12962/j23373520.v8i2.49929>
- Duma, K., & Nuryanto, M. K. (2018). Safety and Health Effort on Informal Sector Workers. *International Journal of Nursing, Health and Medicine*, 1(1), 14–19. <https://journal.stkipsingkawang.ac.id/index.php/ijnhm/article/view/586>
- Efendi, M. N., Kumbara, A. A. N. A., & Surya, I. B. K. (2017). Strategi Pengembangan Monumen Kapal Selam Sebagai Daya Tarik Wisata Di Kota Surabaya. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*. <https://doi.org/10.24843/jumpa.2017.v03.i02.p07>
- Gartner, Berdasar Kriteria, And Agus Sudarsono. ((2015)). "Deskripsi Pengalaman Berwisata Di Monumen Kapal Selam Surabaya." *Susunan Pengurus Jurnal Hospitality*: 52.
- Husaini, U. (2009). *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara.
- Junaedi, I. W. R., Veronika, T., Irawan, I., & Wiratanaya, I. N. G. (2022). Strategi Pengembangan Desa Wisata Setulang, Kecamatan Malinau Selatan, Kabupaten Malinau, Kalimantan Utara. *JEMBA : Jurnal Ekonomi Pembangunan, Manajemen Dan Bisnis, Akuntansi*, 2(1), 29–39. <https://doi.org/10.52300/jemba.v2i1.3453>
- Kirom, N., & Wayan Adi Putra, I. (2016). Faktor-Faktor Penentu Daya Tarik Wisata Budaya dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, Dan Pengembangan*, 1(3), 536–546. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17977/jp.v1i3.6184>
- Mahriani, E., Pramanik, P. D., & Srisusilawati, P. (2020). *Manajemen PariwisataA (Sebuah Tinjauan Teori dan Praktis)* (1st ed.). Widina Bhakti Persada Bandung. <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/328747-manajemen-pariwisata-sebuah-tinjauan-teo-1ed9116c.pdf>
- Manullang. (2012). *Dasar-dasar Manajemen Bagi Pimpinan Perusahaan*. Gajah Mada University Press.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi Dan Sertifikasi Usaha Di Bidang Pariwisata. (2012). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/5265/pp-no-52-tahun-2012>
- Rahma, A. A. (2020). Potensi Sumber Daya Alam dalam Mengembangkan Sektor Pariwisata Di Indonesia. *Jurnal Nasional Pariwisata*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.22146/jnp.52178>
- Regina, Martha (2021) *Strategi Dinas Pariwisata Kota Surabaya Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan (Studi Pada Wisata Monumen Kapal Selam Surabaya)*. Undergraduate thesis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. <http://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/8381>
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10.Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38598/uu-no-10-tahun-2009>
- Rifai, M. B., Jufri, S. S. A. Al, & Herawan, T. (2021). *Pariwisata Berbasis Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability di Era New Normal* [LPPM STIPRAM Yogyakarta]. <http://repository.stipram.ac.id/685/>
- Sedarmayanti. (2020). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Mandar Maju.
- Setiawati, I., Wardani, S., & Lestari, W. (2024). Development of Wordwall-based Indonesian Geographical Condition Assessment Instrument in Modipaskogo E-Book for Elementary School Students. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 7(1), 48-65.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Rnd* (1st ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (23rd ed.). ALFABETA.
- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi penelitian : lengkap, praktis, dan mudah dipahami* (1st ed.). Pustaka Baru Press.
- Sutanto, D. H. (2016). Pentingnya Promosi Guna Meningkatkan Minat Wisatawan Wisata Sejarah Di Kota Lama Semarang. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 1(1). <https://doi.org/10.26905/jpp.v1i1.372>
- Suwena, & Widyatmaja. (2017). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Pustaka Larasan.
- Terry George R. dalam Afifudin. (2013). *Dasar-dasar Manajemen, (Terje: G.A Ticoalu)*.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-undang (UU) Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan*. (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38598/uu-no-10-tahun-2009>
- Wulandari, D. (2024). The Effectiveness of Youtube Channel as Learning Media at Conversation Class. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 7(1), 67-69.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2006). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (4th ed.). McGraw-Hill.