

---

ARTICLE

**ANALISIS RESPONSIVITAS PELAYANAN PT. JASA RAHARJA DALAM PENANGANAN KORBAN KECELAKAAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM DAN KECELAKAAN LALU LINTAS (STUDI PADA PT. JASA RAHARJA KOTA BOGOR)**

**Andre Julian Muliaelina<sup>1\*</sup>. Yulianto<sup>2\*</sup>. Vina Karmilasari<sup>3\*</sup>**

<sup>1</sup> *Administrasi Negara Universitas Lampung, Bandar Lampung, Indonesia*

How to cite: Muliaenia, A.A., Yulianto, Karmilasari, V. (2025). Analisis Responsivitas Pelayanan PT. Jasa Raharja dalam Penanganan Korban Kecelakaan Penumpang Angkutan Umum dan Kecelakaan Lalu Lintas (Studi pada PT Jasa Raharja Kota Bogor). *Administrativa* (7)1

---

**Article History**

Received: 24 November 2024  
Accepted: 2 Desember 2024

**Keywords:**

Strategy  
Tourism Development  
SWOT Analysis

**ABSTRACT**

*PT. Jasa Raharja is a state-owned company engaged in social insurance based on Law no. 33 year 1964 jo. PP No.17 of 1965 concerning Compulsory Passenger Accident Coverage Fund, Law No.34 of 1964 jo. PP No.18 of 1965 concerning Road Traffic Accident Funds. The increase in traffic users is the cause of the increasing number of victims of traffic accidents. The high rate of accidents that occur in the Bogor area means that Jasa Raharja services are needed, while the purpose of this research is to find out the responsibilities of PT. Jasa Raharja in Handling Passenger Accident Victims of Public Transport and Road Traffic Accidents. This research method is descriptive qualitative, where in collecting data researchers use interviews, documentation and observation methods. The results of this study indicate that the responsiveness of PT. Jasa Raharja in managing accident insurance funds has been going well. This can be seen from the five indicators that the researchers used as research references, namely, first, the response of officers / apparatus in responding to victims and victims' families in claiming insurance was considered good and the community gave a positive response to the services provided by PT. Jasa Raharja Bogor City, second on the speed of service indicator, officers/apparatus of PT. Jasa Raharja Bogor City serves quickly and responsively in providing services to the public who handle accident insurance, the three indicators of help serve officers / officials of PT. Jasa Raharja Bogor City has served appropriately according to the needs of the community based on existing SOPs. The four indicators of timeliness of officers/apparatuses of PT. Jasa Raharja Bogor City provided timely services according to a predetermined time, the five officers/apparatus received complaints from the public and evaluated to improve the services provided by PT. Jasa Raharja.*

## ***Analisis Responsivitas Pelayanan PT. Jasa Raharja dalam Penanganan Korban Kecelakaan Penunumpang Angkutan Umum dan Kecelakaan Lalu Lintas (Studi pada PT Jasa Raharja Kota Bogor)***

---

### **Kata Kunci:**

Strategi  
Pengembangan Wisata  
Analisis SWOT

### **ABSTRAK**

PT. Jasa Raharja merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dibidang asuransi sosial berdasarkan Undang-undang No. 33 tahun 1964 jo. PP No.17 tahun 1965 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang, UU No. 34 tahun 1964 jo. PP No. 18 tahun 1965 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Meningkatnya pengguna lalu lintas menjadi penyebab meningkatnya jumlah korban kecelakaan lalu lintas. Tingginya tingkat kecelakaan yang terjadi di daerah Bogor maka pelayanan Jasa Raharja sangat dibutuhkan, adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui responsivitas PT. Jasa Raharja Dalam Penanganan Korban Kecelakaan Penumpang Angkutan Umum Dan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dimana dalam mengumpulkan data peneliti menggunakan metode wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil peneliian ini menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan public PT. Jasa Raharja dalam pengurusan dana asuransi kecelakaan sudah berjalan dengan baik. Ini dapat dilihat dari kelima indikator yang peneliti gunakan sebagai acuan penelitian yaitu, pertama respon perugas / aparaturnya dalam merespon korban maupun keluarga korban dalam mengeklaim asuransi dinilai sudah baik dan masyarakat memberikan respon positif kepada pelayanan yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja Kota Bogor, kedua pada indikator kecepatan melayani, petugas/ aparaturnya PT. Jasa Raharja Kota Bogor melayani cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus asuransi kecelakaan, ketiga indikator ketepatan melayani petugas/aparaturnya PT. Jasa Raharja Kota Bogor telah melayani dengan tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat berdasarkan SOP yang sudah ada, Keempat indikator ketepatan waktu petugas/apparaturnya PT. Jasa Raharja Kota Bogor memberikan pelayanan dengan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah di tentukan, kelima petugas/aparaturnya menerima keluhan dari masyarakat dan mengevaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja.

---

### **A. Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab Pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah. Salah satu bentuk Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan asuransi masyarakat. Guna menjamin kesejahteraan masyarakat terutama untuk meringankan beban hidup masyarakat akibat korban kecelakaan lalu lintas, pemerintah mendirikan perusahaan asuransi kecelakaan lalu lintas. Sebagai wujud dari niat tersebut adalah dengan mendirikan Perusahaan Negara Asuransi Jasa Raharja.

Adapun Perusahaan Asuransi Negara merupakan bagian dari BUMN dimana pendiriannya tercantum pada Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara adalah memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian nasional pada umumnya dan penerimaan Negara pada khususnya, mengejar keuntungan, menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa

penyediaan barang dan ataupun jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak, menjadi perintis kegiatan-kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan oleh *sector* swasta dan koperasi, turut aktif memberikan bimbingan dan bantuan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, koperasi dan masyarakat.

PT Jasa Raharja (Persero) bergerak dalam bidang usaha penyelenggaraan program asuransi sosial yang menjalankan amanat Undang-undang No. 33 tahun 1964 jo. PP No.17 tahun 1965 tentang Dana Pertanggunganan Wajib Kecelakaan Penumpang, UU No. 34 tahun 1964 jo. PP No. 18 tahun 1965 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Menerima pertanggunganan tidak langsung untuk ditahan sendiri oleh perseroan. (sumber : <https://www.jasaraharja.id/tentang-kami/profil-perusahaan> di akses pada 25 juli 2020)

Tugas dan tanggung jawab pokok PT. Jasa Raharja adalah memberikan santunan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas sesuai ketentuan Undang- Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964, dengan cara menghimpun dan mengelolah iuran wajib dari penumpang alat angkutan umum darat, laut dan udara serta sumbangan wajib dari pemilik kendaraan bermotor kepada korban kecelakaan maupun ahli waris korban kecelakaan lalu lintas jalan raya. PT. Jasa Raharja memiliki kantor cabang di setiap provinsi, salah satunya di PT. Jasa Raharja Kota Bogor.

Tingkat kecelakaan di Bogor masih tinggi, contohnya pada tahun 2017 jumlah kecelakaan sebanyak 529 kasus dengan jumlah korban meninggal dunia sebanyak 419 orang, dan luka luka berat sebanyak 200 orang, sertas luka ringan 230 orang. Tahun 2018, jumlah kecelakaan meningkat cukup tajam sebanyak 711 kasus. Namun jumlah yang meninggal dunia mengalami penurunan dibandingkan tahun 2017 yakni 410 orang. Sementara, untuk korban luka berat akibat kecelakaan naik sebesar 47,5 persen atau sebanyak 295 orang. Begitu pula korban luka ringan naik tajam sebesar 63,9 % tahun 2018 yaitu sebanyak 377 orang. (sumber: berita online, <https://www.pikiran-rakyat.com/jawa-barat/pr-01307308/kecelakaan-lalu-lintas-di-kab-bogor-naik-344>, diakses pada 25 Juli 2020)

Tahun 2019 mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2018 sebesar 20%. Tahun 2019 menjadi tahun kelam bagi 200 korban jiwa kecelakaan lalu lintas Terhitung, sepanjang tahun 2019, sebanyak 200 orang meninggal dunia karena kecelakaan lalu lintas di wilayah Kabupaten Bogor (sumber: berita online <https://wow.tribunnews.com/2020/01/sela,a-2019-200-orang-tewas-dalam-keselakaan-di-kabupaten-bogor-kapolres-sebut-turun-20-persen>.diakses pada 25 Juli 2020). Meski pada tahun 2019 mengalami penurunan angka kecelakaan yang terjadi, namun tingkat kecelakaan Di Bogor masih tinggi.

Berdasarkan hasil pra riset yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 23 Mei 2021 di PT Jasa Raharja Perwakilan Bogor melalui wawancara dengan Kepala Jasa Raharja Perwakilan Bogor, pelayanan yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja terhadap masyarakat telah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku meskipun tingginya kecelakaan lalu lintas di daerah Bogor sesuai dengan hasil temuan peneliti berdasarkan berita diatas. Sedangkan berdasarkan wawancara dengan masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Jasa Raharja pada saat mengajukan asuransi terkendala dalam proses waktu yang cukup memakan waktu beberapa hari.

Selain itu masyarakat belum banyak mengetahui terkait klaim asuransi Jasa Raharja Masyarakat kurang memahami bagaimana ruang lingkup jaminan yang diberikan oleh Jasa Raharja. Lingkup jaminan sudah diatur dalam undang - undang, yaitu: Pasal 4 ayat (1) Undang - Undang Nomor 34 Tahun 1964 Tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan Pasal 10 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 Tentang Ketentuan – Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Masyarakat yang kurang memahami mengajukan klaim atas kecelakaan tunggal yang terjadi. Sesuai lingkupnya, Jasa Raharja tidak memberikan santunan kepada pemilik kendaraan pribadi atas kecelakaan tunggal.

Sebagai perusahaan yang menangani masalah asuransi sosial kecelakaan lalu lintas PT. Jasa Raharja harus sigap dalam melayani masyarakat untuk mengeklaim asuransi kecelakaan, tidak hanya itu PT. Jasa Raharja perlu merespon serta melayani masyarakat dalam melaksanakan tugas sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat. Hal ini yang menjadikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Responsivitas Pelayanan

## ***Analisis Responsivitas Pelayanan PT. Jasa Raharja dalam Penanganan Korban Kecelakaan Penunjang Angkutan Umum dan Kecelakaan Lalu Lintas (Studi pada PT Jasa Raharja Kota Bogor)***

---

PT Jasa Raharja Sebagai Asuransi Sosial Dalam Penanganan Korban Kecelakaan Penumpang Angkutan Umum Dan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Study pada PT Jasa Raharja Perwakilan Bogor tahun 2019-2020).

### **B. Tinjauan Pustaka**

#### **Definisi Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik (Public Service) merupakan salah satu pembahasan utama di dalam disiplin ilmu Administrasi Negara yang saat ini lebih dikenal dengan Administrasi Publik, secara tersendiri pengertian Pelayanan (Service) menurut Oxford dalam Duadji (2013: 2) didefinisikan sebagai “a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company” oleh karenanya pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat. Sedangkan pengertian public yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dengan pengertian masyarakat secara umum, Nurcholish dalam Duadji (2013: 3) memberikan pengertian publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Kemudian dilengkapi dengan definisi dari Lubienski dalam Duadji (2013: 3) dimana publik diartikan sebagai setiap orang yang berstatus sebagai konsumen barang dan jasa publik.

Menurut Kurniawan pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, 2016: 5). Sedangkan menurut Rahmayanty setiap pemimpin unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pelayanan (Widianati, 2016:4).

Berdasarkan dari beberapa pengertian diatas makad dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrasi) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hala ini bukanlah kebutuhan secara individu akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

#### **Jenis Jenis Pelayanan Publik**

Menurut Hardiansyah (2011) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok. yaitu:

1. Pelayanan administratif Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
2. Pelayanan Barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
3. Pelayanan Jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan

kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, pengurangan bencana, pelayanan sosial.

### Standar Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut Hardiansyah (2011).

Fitzsimmons mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi (Sadarmayanti, 2009:90), yaitu:

- a. *Reliability* (handal), kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
- b. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
- c. *Assurance* (jaminan), pengetahuan/wawasan, kesopan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap konsumen.

1. Obyek dan daya tarik wisata menurut Hadiwijoyo (2012:49) dapat dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu:

#### 1. Obyek Wisata Alam

Obyek wisata alam adalah sumberdaya alam yang berpotensi serta memiliki daya tarik bagi pengunjung baik dalam keadaan alami maupun setelah ada usaha budi daya.

#### 2. Obyek Wisata Sosial Budaya

Obyek wisata sosial budaya dapat dimanfaatkan dan dikembangkan sebagai obyek dan daya tarik wisata meliputi museum, peninggalan sejarah, situs arkeologi, upacara adat, kerajinan, dan seni pertunjukkan.

#### 3. Obyek Wisata Minat Khusus

Obyek wisata minat khusus merupakan jenis wisata yang baru dikembangkan di Indonesia. Wisata ini lebih diutamakan pada wisatawan yang mempunyai motivasi khusus.

### Potensi Pariwisata

Segala sesuatu yang dimiliki suatu tempat wisata yang bermanfaat bagi pertumbuhan sektor pariwisata disebut sebagai potensinya (Roedjinandari dan Surriadi, 2017). Menurut UU No. 10 Tahun 2009, pariwisata merupakan komponen penting dalam pembangunan nasional yang dilaksanakan secara metodis, terencana, terpadu, berkelanjutan, dan bertanggung jawab dengan tetap menjaga nilai-nilai religi, budaya tak berwujud tradisi, kelestarian dan kualitas lingkungan hidup, serta kepentingan nasional. Berdasarkan uraian di atas, sesuatu yang memiliki potensi untuk dikembangkan dan dapat memberikan umpan balik yang baik terhadap pariwisata dikatakan memiliki potensi wisata (Ferdinando, 2014)

Jadi yang dimaksud dengan potensi wisata adalah sesuatu yang dapat dikembangkan menjadi daya tarik sebuah obyek wisata. Menurut arjana (2017) potensi dibagi menjadi tiga macam, antara lain:

#### a. Potensi Wisata Alam

## **Analisis Responsivitas Pelayanan PT. Jasa Raharja dalam Penanganan Korban Kecelakaan Penunjang Angkutan Umum dan Kecelakaan Lalu Lintas (Studi pada PT Jasa Raharja Kota Bogor)**

---

Potensi wisata alam adalah keadaan, jenis flora dan fauna suatu daerah, seperti pantai, hutan, pegunungan, dan lain-lain. Kelebihan dan keunikan yang dimiliki oleh alam jika dikembangkan dengan memperhatikan keadaan lingkungan sekitarnya, maka hal ini akan menarik wisatawan untuk berkunjung ke obyek tersebut.

### **b. Potensi Wisata Kebudayaan**

Potensi wisata kebudayaan adalah semua hasil cipta, rasa dan karsa manusia baik berupa adat istiadat, kerajinan tangan, kesenian, peninggalan bersejarah nenek moyang berupa bangunan, monument, dan lain-lain.

### **c. Potensi Wisata Buatan Manusia**

Manusia juga memiliki potensi yang dapat digunakan sebagai daya tarik wisata, lewat pementasan tarian atau pertunjukan dan pementasan seni budaya suatu daerah.

## **Pengembangan Pariwisata (Wisata Bahari)**

### **a. Pengembangan Pariwisata**

Menurut beberapa pakar seperti *Cooper, Fletcherm Gilbertm Shepherd* dan *Wanhill* (1998) dalam Sunaryo (2013) pengembangan pariwisata mencakup komponen-komponen utama sebagai berikut:

- 1) Obyek atau daya tarik (*atractions*), yang mencakup daya tarik alam, budaya, maupun buatan/ *artificial*, seperti *event* atau yang sering disebut sebagai minat khusus (*special interest*).
- 2) Aksesibilitas (*accessibility*), yang mencakup dukungan sistem transportasi yang meliputi rute atau jalur transportasi, fasilitas terminal, bandara, pelabuhan dan moda transportasi lain.
- 3) Amenitas (*amenity*), yang mencakup fasilitas penunjang dan pendukung wisata yang meliputi akomodasi, rumah makan (*food and baverage*), *retail*, toko cinderamata, fasilitas penukaran uang, biro perjalanan, usat infirmasi wisata, dan fasilitas kenyamanan lainnya.
- 4) Fasilitas pendukung (*ancillary services*) yaitu ketersediaan fasilitas pendukung yang digunakan oleh wisatawan, seperti bank, telekomunikasi, pos, rumah sakit, dan sebagainya.
- 5) Kelembagaan (*institutions*) yaitu terkait dengan keberadaan dan peran masing-masing unsure dalam mendukung terlaksananya kegiatan pariwisata termasuk masyarakat setempat sebagai tuan rumah (*host*).

Sebelum mengembangkan sarana wisata, Marpaung menulis dalam Hadiwijoyo (2012: 58) bahwa faktor-faktor yang perlu dipikirkan dalam penciptaan daya tarik wisata yang memungkinkan harus dilakukan penelitian, inventarisasi, dan pengkajian. Hal ini penting untuk memastikan pertumbuhan atraksi wisata yang ada dan sesuai dengan keinginan pasar sasaran.

Pengembangan kepariwisataan adalah merupakan upaya/usaha yang dilakukan suatu daerah untuk meningkatkan peran serta kegiatan pariwisata dengan maksud serta tujuan yang harus tetap berada dalam bingkai RT/RW suatu daerah sehingga hasil akhirnya adalah mensejahterakan masyarakat keseluruhan, terutama masyarakat daerah dan obyek pembangunan harus berimbang positif bagi kehidupan dan penghidupan masyarakat secara keseluruhan bukan menimbulkan dan memperkeruh munculnya suatu persoalan atau masalah yang harus dihadapi oleh masyarakat yang tidak dikehendaki di kemudian hari.

## **b. Pengembangan Pariwisata Bahari**

Menurut Prasiasa dan Hermawan (2012:17), wisata bahari dapat digolongkan ke dalam pariwisata minat khusus, sehingga dalam pengembangan pasarnya membutuhkan strategi tertentu untuk dapat meningkatkan minat pasar. Pada garis besarnya, wisata bahari berdasarkan karakteristiknya dapat digolongkan menjadi tiga kategori yaitu *leisure, sport, dan cruise*. Beberapa contoh kegiatan wisata bahari menurut karakteristiknya, sebagai berikut:

- 1) Wisata bahari dengan minat khusus *leisure* antara lain berupa *snorkeling, jetski, fishing, sea rafting, boody board, sea walker, parasailing, diving, banana boat, coralgardening, pontoon slide*;
- 2) Wisata minat khusus bahari dengan karakteristik *sport* antara lain *skling, scuba diving, surfing, wind surfing* (biasanya dilombakan); dan
- 3) Wisata minat khusus bahari dengan karakteristik *cruise* antara lain *boating, day cruise, yacht, floating, hotel, dan excursion*.

Prasiasa dan Hermawan (2012:20) mengatakan bahwa sebagai bagian dari pariwisata minat khusus, wisata bahari tidak memerlukan pembangunan sarana dan prasarana tertentu secara khusus karena ketertarikan serta motivasi wisatawan yang datang memang menginginkan keaslian atau originalitas destinasi dan daya tarik wisatanya. Ada beberapa parameter yang harus dipenuhi untuk pengembangan wisata bahari. Parameter tersebut yaitu keaslian, keunikan (alami ataupun buatan), langkah konservasi yang tertata baik, ketersediaan informasi yang memadai sebelum perjalanan dimulai, aksesibilitas dan sarana komunikasi yang baik, dan kesiapan sumber daya manusia. Untuk mereduksi dan meniadakan dampak negatif yang akan timbul sebagai akibat pengembangan wisata bahari, menurut Prasiasa dan Hermawan (2012:21) kebijakan pengembangan wisata bahari perlu memperhatikan hal-hal berikut:

- 1) Pengembangan wisata bahari harus mengikuti kaidah-kaidah pembangunan berkelanjutan yang berwawasan lingkungan,
- 2) Pengembangan wisata bahari diarahkan pada pola pengembangan ekowisata atau wisata ramah lingkungan yang mengupayakan pemanfaatan lingkungan alam bahari sekaligus jugamenyelamatkan lingkungan alam bahari tersebut,
- 3) Pengembangan wisata bahari harus ditujukan pada upaya meningkatkan pemerataan kesempatan, pendapatan, peran serta dan tanggungjawab masyarakat setempat yang terpadu dengan pemerintah dan dunia usaha.

## **Strategi**

Menurut (Fred David dalam Wahid 2015:18), strategi adalah instrumen untuk mencapai tujuan jangka panjang dalam bentuk tindakan prospektif yang memerlukan penilaian manajerial dan penggunaan sumber daya perusahaan. Sedangkan strategi menurut (Chandler dalam Rangkuti 2014:4) adalah alat untuk mencapai tujuan jangka panjang dalam suatu bisnis dengan memanfaatkan dan mengalokasikan seluruh sumber daya. Strategi secara umum mengacu pada persoalan tujuan yang ingin dicapai, teknik pemanfaatan infrastruktur, dan kebijakan yang tepat untuk pelaksanaannya. Oleh karena itu, kapasitas untuk meramalkan segala kemungkinan diperlukan untuk mendukung suatu rencana (Suryono dalam Wahid, 2015: 18).

## **Analisis SWOT**

Analisis SWOT merupakan salah satu metode untuk menggambarkan kondisi dan mengevaluasi suatu masalah, proyek atau konsep bisnis yang berdasarkan faktor eksternal dan faktor internal yaitu *strength, opportunities, weaknesses, threats*. Analisis SWOT merupakan dari *strength, opportunities, weaknesses, threats*. Analisis SWOT digunakan

## ***Analisis Responsivitas Pelayanan PT. Jasa Raharja dalam Penanganan Korban Kecelakaan Penunjang Angkutan Umum dan Kecelakaan Lalu Lintas (Studi pada PT Jasa Raharja Kota Bogor)***

---

dalam penelitian karena memiliki manfaat yang disebutkan Nuraini, 2016 bahwa SWOT bermanfaat untuk:

- a. Membantu melihat suatu persoalan 4 sisi yang menjadi dasar dalam sebuah persoalan
- b. Dapat memberikan hasil yaitu berupa analisis yang cukup akurat sehingga bisa memberikan arahan ataupun rekomendasi untuk mempertahankan kelebihan serta menambah keuntungan berdasarkan sisi peluang yang mengurangi kekurangan dan menghindari ancaman.
- c. Membedah suatu organisasi dari empat sisi yang berbeda sehingga menjadi dasar dalam proses identifikasinya, dengan analisis ini juga kita dapat melihat sisi yang tidak pernah terlihat sebelumnya.
- d. Instrumen yang cukup ampuh melakukan analisis strategi, sehingga dapat menemukan langkah cepat serta terbaik sesuai situasi saat itu.
- e. Digunakan dalam membantu organisasi untuk meminimalisir kelemahan yang ada dan juga menekan munculnya ancaman yang barangkali dapat muncul.

### **1) Analisis Lingkungan Eksternal (Analisis Peluang dan Ancaman)**

Tujuan utama penilaian lingkungan adalah mengamati peluang-peluang baru, peluang pemasaran sendiri di definisikan sebagai suatu bidang kebutuhan dimana perusahaan dapat memenuhinya secara menguntungkan. Peluang dapat dicatat dan dipilah menurut daya tariknya, dan kemungkinan keberhasilannya.

### **2) Analisis Lingkungan Internal (Analisis Kekuatan atau Kelemahan)**

Setiap unit bisnis perlu mengevaluasi kekuatan dan kelemahan secara periodik. Hal tersebut dapat dilakukan dengan formulir manajemen, atau konsultan dari luar, mengkaji kompetensi pemasaran, keuangan, produksi, dan organisasi perusahaan. Setiap faktor dinilai apakah merupakan kekuatan utama, kekuatan minor, faktor netral, kelemahan minor, atau kelemahan utama. Setelah unit bisnis menentukan misinya dan meneliti lingkungan eksternal secara internalnya, unit bisnis tersebut lalu dapat menyusun sasaran dan tujuan tertentu untuk periode perencanaan, pada tahap ini disebut dengan formulasi tujuan. Sebuah unit bisnis harus menata sasarannya secara hierarkis, dari yang paling penting sampai yang dirasa kurang penting.

#### **1. Hakikat Kekuatan (Strengths)**

Kekuatan (Strengths), Strengths merupakan kondisi internal yang menunjang suatu organisasi atau perusahaan untuk mencapai objektif yang diinginkan. Kekuatan adalah sumberdaya keterampilan atau keunggulan-keunggulan lain relatif terhadap pesaing dan kebutuhan pasar yang dilayani oleh perusahaan atau organisasi. Kekuatan adalah kompetensi khusus yang memberikan keunggulan komparatif bagi perusahaan di pasar. Kekuatan dapat terkandung dalam sumberdaya keuangan, citra, kepemimpinan pasar, hubungan pembeli dengan pemasok, dan faktor-faktor lain. Faktor kekuatan yang dimiliki oleh suatu perusahaan termasuk satuan-satuan bisnis di dalamnya adalah kompetensi khusus yang terdapat dalam organisasi atau perusahaan yang berakibat pada kepemilikan keunggulan oleh unit usaha di pasaran.

#### **2. Hakikat Kelemahan (Weaknesses)**

Kelemahan (Weaknesses), Weaknesses merupakan kondisi internal yang menghambat organisasi atau perusahaan untuk mencapai objektif yang diinginkan. Faktor kelemahan yang dimaksud adalah keterbatasan dan kekurangan kemampuan dalam hal sumber, ketrampilan dan kemampuan, seperti kemampuan manajerial yang rendah, ketrampilan pemasaran yang tidak sesuai dengan tuntutan pasar, produk yang tidak ada atau kurang diminati oleh pengguna dan tingkat perolehankeuntungan yang kurang memadai.

Dalam praktek, berbagai keterbatasan dan kekurangan kemampuan tersebut bisa terlihat dari sarana dan prasarana yang dimiliki, kemampuan manajerial yang rendah, keterampilan pemasaran yang tidak sesuai dengan tuntutan pasar, produk yang kurang diminati oleh para pengguna atau calon pengguna dan tingkat perolehan keuntunganyang kurang memadai. Kelemahan ini masih bisa diatasi dengan cara memaksimalkan peluang yang ada jika perusahaan benar- benar memanfaatkan peluang yang ada dengan baik.

### 3. Hakikat Peluang (Opportunities)

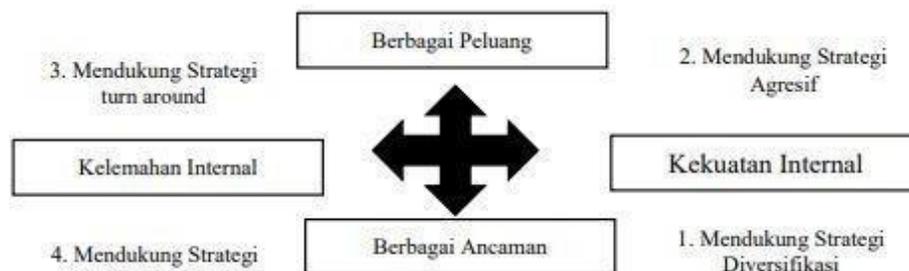
Peluang (Opportunities) Opportunities adalah berbagai situasi lingkungan yang menguntungkan bagi suatu satuan bisnis. Identifikasi segmen pasar yang tadinya terabaikan, perubahan pada situasi persaingan atau peraturan, perubahan teknologi, seta membaiknya hubungan dengan pembeli atau pemasok dapat memberikan peluang bagi perusahaan atau organisasi.

### 4. Hakikat Ancaman (Threats)

Ancaman (Threats) adalah situasi penting yang tidak menguntungkan dalam lingkungan perusahaan atau organisasi. Ancaman merupakan pengganggu utama bagi posisi sekarang yang diinginkan organisasi. Threats adalah faktor-faktor lingkungan yang tidak menguntungkan suatu satuan bisnis. Contohnya adalah pertumbuhan pasar yang lamban, masuknya pesaing baru di pasar,perkembangan dan perubahan teknologi yang belum dikuasai.

### 5. Matriks SPACE

Matriks SPACE dipakai memetakan kondisi perusahaan dengan menggunakan diagram cartesius yang terdiri dari empat kuadran denganskala ukuran yang sama. Masing-masing sumbu dari matriks SPACE menyatakan dua dimensi, yaitu dimensi internal pada sumbu X dan dimensi eksternal pada sumbu Y.6 Matriks ini merupakan empat kuadran yang menunjukkan apakah agresif, konservatif, defensif atau kompetitif yang paling sesuai untuk suatu organisasi. Sumbu-sumbu matriks SPACE menunjukkan dua dimensi internal dan keunggulankompetitif, dan dua dimensi eksternal stabilitas lingkungan dankekuatan industri. Keempat faktor ini merupakan penentu terpenting dari posisi strategi keseluruhan suatu organisasi. berikut adalah gambar matiks space:



Gambar 1 Analisis SWOT

## ***Analisis Responsivitas Pelayanan PT. Jasa Raharja dalam Penanganan Korban Kecelakaan Penunjang Angkutan Umum dan Kecelakaan Lalu Lintas (Studi pada PT Jasa Raharja Kota Bogor)***

---

Analisis SWOT merupakan metode penyusunan strategi dari suatu organisasi maupun perusahaan yang dapat menganalisis situasi secara keseluruhan. Tahap awal dari proses penetapan strategi sebagai berikut:

1) Strategi SO

Strategi ini dibuat dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut, memanfaatkan peluang sebesar-besarnya. Proses pengkajiannya tidak boleh dilupakan adanya berbagai kendala dan ancaman perubahan, kondisi lingkungan yang terdapat di sekitarnya untuk digunakan sebagai usaha untuk keunggulan komparatif tersebut.

2) Strategi ST

Strategi ST merupakan strategi menggunakan kekuatan yang dimiliki dalam mengatasi ancaman. Strategi ini mempertemukan interaksi antara ancaman atau tantangan dari luar yang diidentifikasi untuk memperlunak ancaman atau tantangan tersebut, dan sedapat mungkin merubahnya menjadi peluang bagi pengembangan selanjutnya. Ini adalah strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki untuk mengatasi ancaman

3) Strategi WO

Diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.

4) Strategi WT

Strategi yang harus ditempuh adalah mengambil keputusan untuk mengendalikan kerugian yang akan dialami dengan sedikit membenahi sumber daya internal yang ada.

### **Peran Dinas Pariwisata Kabupaten Pesawaran dalam Mengembangkan Potensi Wisata Bahari**

#### **a. Pengertian Kesejahteraan Masyarakat**

Dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, pasal 1 ketentuan umum pasal 1 angka 31 disebutkan bahwa kesejahteraan adalah salah satu bentuk pemenuhan kebutuhan yang bersifat jasmani dan rohaniyah, baik dari dalam lingkungan kerja maupun dari luar lingkungan kerja. Dinding tempat kerja, dan itu bisa dilakukan perlahan atau cepat untuk meningkatkan produktivitas. lingkungan kerja yang halal dan sehat. Sejahtera adalah jenis hasil dari proyek bangunan. Secara umum, pertumbuhan industri pariwisata berkontribusi pada tiga bidang: ekonomi, sosial, dan agama (Sholik, 2016).

Kesejahteraan masyarakat juga bermakna kondisi dimana kebutuhan dasar dapat terpenuhi yang dapat tercermin dari keadaan rumah yang layak huni, kebutuhan sandang dan pangan yang mencukupi rumah yang layak, tercukupinya kebutuhan sandang dan pangan, biaya pendidikan dan kesehatan yang terjangkau, serta berkualitas atau dimana individu mampu memaksimalkan utilitasnya pada tingkat batasan tertentu atau kondisi dimana seseorang dapat memenuhi kebutuhan jasmani dan rohani. (Fahrudin, 2014). Suatu perilaku dapat mengoptimalkan jumlah kepuasan sesuai dengan sumber daya yang dimiliki, yang dapat mengarah pada tingkat kesejahteraan yang tinggi. Situasi yang tidak menempatkan aspek apa pun di atas isinya itulah yang disebut kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan suatu masyarakat juga dipengaruhi oleh beberapa unsur non ekonomi, antara lain unsur sosial, budaya, dan politik. (Badrudin, 2012).

### **Dampak Pariwisata dalam Sektor Ekonomi dan Sosial**

Pariwisata adalah salah satu jenis industri baru yang mampu menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang sangat cepat dalam ketersediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan penduduk, standar hidup serta adanya keterkaitan dengan sektor-sektor produktivitas lainnya. Di samping itu, pariwisata juga berpengaruh terhadap pendapatan bagi pemerintah dalam hal penarikan pajak Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada pengelolaan pariwisata itu sendiri, sebagai dampak dari pengembangannya dimana pajak diperoleh akan mampu memberikan manfaat pada pembangunan ke depan, guna menjadi sektor pariwisata sebagai sumber pendapatan bagi masyarakat dan pemerintah.

Dampak pariwisata adalah perubahan-perubahan yang terjadi terhadap lingkungan hidup sebelum adanya kegiatan pariwisata dan setelah adanya kegiatan pariwisata baik langsung maupun tidak langsung yang berupa dampak fisik dan non fisik (Pitana & Gayatri, 2005). Saifullah (2000) menyatakan dampak ekonomi pariwisata terhadap masyarakat dan daerah tujuan wisata antara lain:

- a. Dapat meningkatkan kesempatan kerja dan berusaha, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- b. Meningkatkan devisa, mempunyai peluang besar untuk mendapatkan devisa dan dapat mendukung kelanjutan pembangunan di sektor lain.
- c. Meningkatkan dan pemeratakan pendapatan rakyat, dengan belanja wisatawan akan meningkatkan pendapatan dan pemerataan pada masyarakat setempat baik secara langsung maupun tidak langsung.
- d. Meningkatkan penjualan barang-barang lokal keluar.
- e. Menunjang pembangunan daerah, karena kunjungan wisatawan cenderung tidak terpusat di kota melainkan di pesisir, dengan demikian amat berperan dalam menunjang pembangunan daerah.

Menurut (Hardinoto 1996), pertumbuhan industri pariwisata dapat mengurangi kemiskinan lokal. Ini dimungkinkan karena industri pariwisata mencakup berbagai industri yang dapat dibuat oleh penduduk lokal di kawasan wisata populer, termasuk pertanian, perikanan, peternakan, dan banyak lagi. Pertumbuhan pendapatan dapat menyertai kemajuan di bidang kesehatan, pendidikan, dan bidang lainnya. Total semua pendapatan keluarga dari semua sumber dapat digunakan untuk menghitung pendapatan rumah tangga. Selain pekerjaan utama mereka sebagai petani atau nelayan, keluarga dapat menghasilkan berbagai pendapatan untuk mendukung kebutuhan mereka, termasuk melalui perdagangan, jasa komersial, dan kegiatan lainnya.

### **C. Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh dan dikumpulkan dari proses penelitian yang disajikan ke dalam bentuk-bentuk kalimat. Hasil penelitian kualitatif deskriptif berisi kutipan-kutipan dari data-data. Data-data tersebut mencakup transkrip wawancara, dokumen pribadi dan resmi, memo, gambar dan rekaman-rekaman resmi lainnya (Emzir, 2012). Jenis penelitian ini digunakan agar dapat memberikan pemahaman dan penafsiran secara mendalam mengenai Potensi Pengembangan Desa Wisata Bahari dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Desa Pulau Legundi Kabupaten Pesawaran. Lokasi Penelitian ini pada Desa Pulau Legundi yang beralamat di Kabupaten Pesawaran, Lampung.

Fokus penelitian menurut Spradley (Sugiyono, 2016) menyatakan bahwa fokus merupakan domain tunggal atau beberapa domain terkait dari situasi sosial. Mengingat pentingnya fokus penelitian tersebut, maka yang dijadikan fokus dalam penelitian ini adalah:

**Analisis Responsivitas Pelayanan PT. Jasa Raharja dalam Penanganan Korban Kecelakaan Penunmoang Angkutan Umum dan Kecelakaan Lalu Lintas (Studi pada PT Jasa Raharja Kota Bogor)**

1. Menganalisis potensi yang dapat mengembangkan potensi Desa Wisata Bahari dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Desa Pulau Legundi Kabupaten Pesawaran menggunakan Teori Carter dn Fabricus terdiri dari 4 elemen
  - a. Pengembangan Atraksi dan Daya tarik
  - b. Pengembangan Amenitas dan Akomodasi
  - c. Pengembangan Aksesibilitas
  - d. Pengembangan Iamge (Citra Wisata)
2. Menggunakan Anlasis SWOT untuk Menganalisis lingkungan eksternal dan internal dengan mengidentifikasi beberapa hal sebagai berikut:
  - a. Kekuatan (Strength)
  - b. Kelemhan (weakneases)
  - c. Pleuang (Opportunnity)
  - d. Ancaman (Threats)

Analisis kualitatif adalah analisis yang menggambarkan secara rinci melalui interpretasi terhadap data yang diperoleh melalui pendekatan teoritis. Untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami, maka semua data dari semua variabel dideskripsikan dalam bentuk distribusi frekuensi, histogram, modus, median, harga rata-rata serta simpangan baku (standar deviasi). Analisis data kualitatif adalah analisis yang dipakai untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan data – data yang sudah dikumpulkan seadanya tanpa ada maksud membuat generalisasi dari hasil penelitian.

**1. Analisis SWOT**

Alat analisis yang digunakan untuk membahas permasalahan dan mencari pemecahan dalam menganalisa strategi bersaing yaitu dengan menggunakan Analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Threats). Metode ini merupakan metode yang berdasarkan pada kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang datang dari perusahaan maupun dari luar perusahaan atau pesaing.

**2. Prosedur Matrik SWOT**

Matriks ini menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman internal yang dihadapi dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan internal yang dimiliki. Matrik ini dapat menghasilkan empat set kemungkinan alternatif strategis, seperti pada Tabel 4 berikut :

**Tabel 1 Matrix SWOT**

	IFAS	STRENGHTS (S)	AKNESSES (W)
AS		(Tentukan 4-10 Faktor kekuatan internal)	(Tentukan 4-10 Faktor kelemahan internal)
OPPORTUNITIES (O)		STRATEGI SO	STRATEGI WO
(Tentukan 4-10 Faktor peluang eksternal)		Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
THREATS (T)		STRATEGI ST	STRATEGI WT
(Tentukan 4-10 Faktor ancaman eksternal)		Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

Sumber: Rangkuti, 2006

## D. Pembahasan

### 1. Potensi Wisata Desa Pulau Legundi

Menurut Carter dan Fabricus (2007) dalam Sunaryo (2013), berbagai elemen dasar yang harus diperhatikan dalam perencanaan pengembangan pariwisata paling tidak mencakup aspek-aspek sebagai berikut:

#### a. Pengembangan Atraksi dan Daya Tarik Wisata

Menurut Carter dan fabricus Atraksi merupakan daya tarik yang akan Melahirkan motivasi dan keinginan bagi wisatawan untuk mengunjungi obyek wisata. Daya tarik dengan atraksi wisata yang dimaksud adalah

1. kegiatan,
2. objek
3. Tempat menarik bagi pengunjung untuk dikunjungi.

Desa Pulau Legundi memiliki Atraksi atau daya tarik seperti yang di jelaskan oleh Carter dan Fabricus bahwa Desa Wisata Pulau Legundi memiliki potensi sebagai berikut :

- a. Sumber Daya Alam berupa pulau yang indah dan asri
- b. Memiliki air yang jernih dapat melihat biota laut
- c. Memiliki Pemandangan eksotis
- d. Memiliki Suasana sejuk

Desa Pulau Legundi dalam hal atraksi dan daya tarik sudah mempunyai nilai jual hanya saja permasalahan yang dihadapi adalah hal ini akan menjadi 2 dampak bagi Desa Wisata Pulau Tegal mas yang pertama atraksi ini akan menjadi kekuatan jika dapat diletarikan dan segera dikembangkan namun akan menjadi kelemahan apabila tidak dirawat dikelola dan dikembangkan serta diresmikan oleh Dinas Pariwisata untuk dijadikan tempat wisata para wisatawan.

#### b. Pengembangan Amenitas dan Akomodasi Wisata

Menurut Fabricus dan carter Amenita adalah Berbagai fasilitas wisata yang perlu dikembangkan dalam aspek amenities paling tidak terdiri dari akomodasi, rumah makan, pusat informasi wisata, toko cinderamata, pusat kesehatan, pusat layanan perbankan, sarana komunikasi, pos keamanan, Biro Perjalanan Wisata, ketersediaan air bersih, listrik, dan lain sebagainya.

Selain Atraksi dan Daya Tarik Amenitas dan akomodasi wisata ini sangat dibutuhkan bagi tiap wisata sesuai dengan Peraturan Bupati Pesawaran nomor 29 tahun 2021 tentang penyelenggaraan dan pengelolaan kepariwisataan Kabupaten Pesawaran Pasal 9 bahwa dalam pembangunan dan pengembangan harus meliputi:

1. Pemberdayaan Masyarakat
2. Pembangunan Daya Tarik
3. Penyediaan amenities dan akomodasi atau fasilitas umum dan pembangunan fasilitas Pariwisata secara terpadu

Berdasarkan Hasil Penelitian terkait amenities dan akomodasi Desa Pulau Legundi masih dikatakan minim hal tersebut dikarenakan:

1. masih belum dikembangkan serta dikelola maka belum terfasilitasi
2. Promosi yang dilakukan juga masih terbatas
3. anggaran dana Alokasi khusus yang masih terbatas untuk pengembangan

Dengan belum terkelola dan masih banyanya keterbatasan dalam melakukan pengelolaan, promosi serta anggaran dana maka hal tersebut masuk dalam

## ***Analisis Responsivitas Pelayanan PT. Jasa Raharja dalam Penanganan Korban Kecelakaan Penunjang Angkutan Umum dan Kecelakaan Lalu Lintas (Studi pada PT Jasa Raharja Kota Bogor)***

---

kekurangan atau kelemahan dalam Desa Pulau Legundi Sehingga hal tersebut yang menyebabkan Desa Wisata Pulau Legundi Kabupaten Pesawaran minim dalam hal amenities dan Akomodasi.

### **c. Pengembangan Aksesibilitas**

Menurut Carter dan Fabricus Aksesibilitas tidak hanya menyangkut kemudahan transportasi bagi wisatawan untuk mencapai sebuah tempat wisata, akan tetapi juga waktu yang dibutuhkan, tanda penunjuk arah menuju lokasi wisata dan perangkat terkait lainnya.

Aksesibilitas merupakan elemen yang perlu diperhatikan untuk membangun pariwisata Berdasarkan elemen aksesibilitas Desa Pulau Legundi memiliki jarak tempuh 1,5 KM dari pusat Kabupaten Pesawaran namun dalam hal transportasi hanya tersedia Perahu yang terdapat di Desa Pulau Legundi dikarenakan Pemerintah Dinas Pariwisata Pesawaran belum memfasilitasi. Oleh karena itu dibutuhkan adanya kerjasama dengan para stekholder lain untuk sama sama membangun Desa Wisata Pulau Legundi salah satunya ialah Dinas Perhubungan jika dilihat dari tugas dan fungsinya menyediakan transportasi dan Dinas Pariwisata ialah memnyalurkan DAK dan juga memberikan perizinan pembangunan Desa Wisata Pulau Tegal Mas.

### **d. Pengembangan Image (Citra Wisata) Pencitraan (image building)**

Menurut Cartter Citra Wisata merupakan bagian dari positioning, yaitu kegiatan untuk membangun citra atau image dibenak pasar (wisatawan) melalui desain terpadu antara aspek kualitas produk, komunikasi pemasaran, kebijakan harga, dan saluran pemasaran yang tepat dan konsisten dengan citra atau image yang ingin dibangun serta ekspresi yang tampak dari sebuah produk.

Berdasarkan hasil penelitian diatas terkait elemen Citra Wisata Desa Pulau Legundi dalam hal potensi itu sudah ada tetapi untuk citra image masih kurang dikenal hal ini disebabkan kurangnya pemasarn atau perkenalan terkait potensi yang dimiliki Desa Wisata Pulau Legundi terlebih masyarakat Desa Pulau legundi masih belum terlalu tinggi dalam menyadari potensi wisata sehingga mereka juga tidak ikut mempromosikan, padahal jika wisata berkembang akan menciptakan lapangan pekerjaan baru dengan begitu akan meningkatkan kesejahteraan msyarakat Desa Pulau Legundi. Hal ini dibuktikan karna:

1. Keterbatasan Kesadaran Mayarakat
2. Keterbatasan SDM
3. Masyarakat mayoritas memilh menjadi petani dan nelayan

## **2. Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal**

Dalam mengnaliis Lingkungan Internal dan Eksternal peneliti menggunakan Analisis SWOT merupakan salah satu metode untuk menggambarkan kondisi dan mengevaluasi suatu masalah, proyek atau konsep bisnis yang berdasarkan faktor eksternal dan faktor internal yaitu strengthopportunities, weaknesseses, threats. Analisis SWOT merupakan dari strength, opportunities, weaknesseses, threats. Analisis SWOT digunakan dalam penelitian karna memiliki manfaat yang disebutkan nuraini,2016 bahwa SWOT bermanfaat untuk :

1. Membantu melihat suatu persoalan 4 sisi yang menjadi dasar dalam sebuah persoalan

2. Dapat memberikan hasil yaitu berupa analisis yang cukup akurat sehingga bisa memberikan arahan ataupun rekomendasi untuk mempertahankan kelebihan serta menambah keuntungan berdasarkan sisi peluang yang mengurangi kekurangan dan menghindari ancaman.
3. Membedah suatu organisasi dari empat sisi yang berbeda sehingga menjadi dasar dalam proses identifikasinya, dengan analisis ini juga kita dapat melihat sisi yang tidak pernah terlihat sebelumnya.
4. instrumen yang cukup ampuh melakukan analisis strategi, sehingga dapat menemukan langkah cepat serta terbaik sesuai situasi saat itu.
5. Digunakan dalam membantu organisasi untuk meminimalisir kelemahan yang ada dan juga menekan munculnya ancaman yang barangkali dapat muncul.

Matrik SWOT merupakan alat dalam menyusun faktor faktor strategis dalam organisasi yang menggambarkan secara jelas bagaimana peluang serta ancaman eksternal yang ada di organisasi yang nantinya disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan. Berdasarkan hasil analisis SWOT yang sudah dijelaskan terdapat 4 faktor yang saling berkaitan satu dengan yang lain, terkait analisis potensi pengembangan Desa Wisata Bahari Pulau Legundi Yaitu

#### **A. Hakikat Kekuatan**

Menurut Hignis dan Salusu (2003) kekuatan merupakan situasi dan kemampuan internal yang bersifat positif yang memungkinkan organisasi memiliki keuntungan strategis dalam mencapai tujuannya. Berikut adalah beberapa kekuatan yang didapat dari analisis potensi Wisata sebagai berikut:

1. Menjelaskan tentang kekuatan yang dimiliki Desa Pulau Legundi yaitu, memiliki potensi yang mayoritas pantai karna diapit dengan pulau pulau.
2. Pantai Pulau Legundi memiliki air yang jernih, memiliki
3. Biota laut yang indah dan dapat dinikmati wisatawan jika
4. Snorkling terlebih diisajikan dengan panorama alam laut yang eksotis hal itu dapat menjadi daya tarik sendiri bagi Desa Pulau Legundi untuk menarik para wisatawan jika potensi tersebut dapat di kelola dengan maksimal.
5. Tidak hanya itu untuk menuju Desa Pulau Legundi sudah ada transportasi air yaitu berupa perahu yang berjejer untuk ditumpangi bagi para pengunjung yang ingin menuju Desa Pulau Legundi terlebih antusias masyarakat yang ramah tentu akan menjadi kenyamanan dalam berwisata

Dengan memanfaatkan kelebihan atau kekuatan yang tersedia dari potensi yang dimiliki Desa Pulau Legundi merupakan salah satu faktor pendukung utama untuk melakukan pengembangan Desa Wisata jika di kelola dan dimanfaatkan dengan baik dan tertata maka dapat memajukan sektor wisata yang ada di Desa

#### **B. Hakikat kelemahan**

Menurut Hignis dalam salusu kelemahan merupakan situasi dan kemampuan internal yang tidak menggunakan menyebabkan organisasi mempertimbangkan untuk dikembangkan. Faktor selanjutnya adalah kelemahan, jika dilihat dari kelemahan pengembangan potensi wisata yang terdapat di pulau legundi adalah :

- a. belum tersedianya fasilitas baik sarana maupun prasarana
- b. jarak tempuh karna harus melalui 2 jalur yaitu darat dan laut
- c. promosi pengenalan potensi wisata masih sangat terbatas dan kurang maka masih banyak wisatawan ataupun orang yang belum memiliki

Dengan adanya kelemahan tentang Potensi Wisata Desa Pulau Legundi ini harus di minimalisir dan diperbaiki agar pengembangan sektor atau potensi wisata

## ***Analisis Responsivitas Pelayanan PT. Jasa Raharja dalam Penanganan Korban Kecelakaan Penunmoang Angkutan Umum dan Kecelakaan Lalu Lintas (Studi pada PT Jasa Raharja Kota Bogor)***

---

yang terdapat di Desa Pulau Legundi kabupaten Pesawaran dapat berjalan dengan baik dan optimal sehingga minat kunjung wisatawan dapat meningkat dan wisatawan merasa puas dalam melakukan perjalanan wisata.

### **C. Hakikat Peluang**

Menurut Higgns dan salusu 2006 peluang adalah situasi dari faktor-faktor eksternal yang membantu organisasi dalam mencapai atau bahkan melampaui pencapaian sasarannya. Berikut adalah Peluang Desa Pulau Legundi:

1. Provinsi Lampung sedang mengagungkan pariwisata dan Desa Pulau Legundi
2. Memiliki potensi wisata yang masih asri alami sehingga
3. Mendapat dukungan dari Gubernur Lampung yaitu Bapak Arinal. Hal ini tentu menjadi peluang besar dalam mengembangkan wisata yang ada di Desa Pulau Legundi.

Dengan adanya peluang yang besar maka harus dimanfaatkan dengan semaksimal mungkin karena adanya peluang tentu dapat mempermudah Desa Pulau Legundi untuk dilakukan pengembangan dan dijadikan sebagai sektor wisata di Kabupaten Pesawaran yang mampu bersaing dengan wisata lain dan juga tidak kalah dengan tempat wisata lainnya.

### **D. Hakikat Ancaman**

Suatu destinasi wisata tentu tidak terlepas dari ancaman baik dari destinasi yang sudah berkembang baik maupun destinasi yang belum dikelola atau belum dikembangkan. Potensi wisata Desa Pulau Legundi memiliki ancaman karena terletak antara pulau maka tak luput dari ancaman bencana alam yang tidak tahu kapan dapat terjadi selain itu karena pantai pantainya masih dapat dikatakan liar ataupun belum dikelola maka akan menjadi ancaman polusi udara atau laut jika tidak secepatnya dikelola dan dilestarikan. Oleh karena itu ancaman tersebut harus segera di minimalisir untuk menghindari hal yang tidak diinginkan.

#### **1. IFAS**

Analisis faktor strategis internal adalah analisis yang menilai prestasi/kinerja yang merupakan faktor kekuatan dan kelemahan yang ada untuk mencapai tujuan organisasi. Seperti halnya pada Analisis Faktor Strategis Eksternal, maka dengan cara yang sama menyusun tabel Faktor-faktor Strategis Internal (Internal Strategic Factors Analysis Summary/IFAS). Setelah mengetahui faktor-faktor strategi internal, selanjutnya susun tabel faktor-faktor Strategis Internal ( Internal Strategic Factors Analysis Summary/IFAS ), dengan langkah sebagai berikut :

1. Menyusun faktor peluang dan ancaman pada kolom 1.
2. Memberikan bobot masing-masing faktor pada kolom 2, mulai dari 1,0 (sangat penting) sampai dengan 0,0 (tidak penting). Bobot dari semua faktor strategis yang berupa peluang dan ancaman ini harus berjumlah Menghitung rating dalam (dalam kolom 3) untuk masing-masing faktor dengan memberi skala mulai dari 4 (sangat baik/outstanding) sampai dengan 1 (sangat tidak baik/poor) berdasarkan pengaruh faktor tersebut pada kondisi perusahaan.
3. Menyusun faktor peluang dan ancaman pada kolom 1.

4. Memberikan bobot masing-masing faktor pada kolom 2, mulai dari 1,0 (sangat penting) sampai dengan 0,0 (tidak penting).Bobot dari semua faktor strategis yang berupa peluang dan ancaman ini harus berjumlah 1.
5. Menghitung rating dalam (dalam kolom 3) untuk masing-masingfaktor dengan memberi skala mulai dari 4 (sangat baik/outstanding) sampai dengan 1 (sangat tidak baik/poor) berdasarkan pengaruh faktor tersebut pada kondisi perusahaan. Variabel yang bersifat positif (semua variabel yang masuk kategori kekuatan) diberi nilai mulai dari +1 sampai dengan +4 (sangat baik) dengan membandingkannya dengan rata-rataindustri atau dengan pesaing utama. Sedangkan variabel yang bersifat negatif, kebalikannya.
6. Mengalikan bobot faktor pada kolom 2 dengan rating pada kolom 3 Hasilnya adalah skor pembobotan untuk masing- masing faktor.
7. Menghitung jumlah skor pembobotan. Nilai ini adalah untuk memetakan posisi organisasi pada diagram analisa SWOT.

**Tabel 2 Hasil Pembobotan Analisis faktor lingkungan internal (IFAS )**

No	Faktor strategis	bobot ating		Skor
<b>STRENGTHS</b>				
1	Memiliki potensi sumber daya lam	0,13	5,00	0,65
2	Suasana pantai yang indah	0,13	4,00	0,52
3	Pemandangan yang eksotis	0,10	3,50	0,35
4	Tersedianya alat transportasi	0,13	3,50	0,52
TOTAL STRENGTHS				2,04
<b>WEAKNESS</b>				
	Jarak tempuh menuju lokasi	0,13	3,00	0,39
	Belum tersedianya fasilitas	0,13	4,00	0,52
	Minimnya kesadaran masyarakat terkait potensi wisata	0,13	3,00	0,39
	Kurangnya promosi	0,13	4,00	0,52
Total weakness				1,82

*Sumber: Hasil pengelolaan konsep dan data,2022*

## 2. EFAS

Analisis faktor strategis eksternal difokuskan pada kondisi yang ada dan kecenderungan yang muncul dari luar, tetapi dapat memberi pengaruh kinerja organisasi. Setelah mengetahui faktor-faktor strategi eksternal, selanjutnya susun tabel faktor-faktor Strategis Eksternal ( External Strategic Factors Analysis Summary/EFAS ), dengan langkah sebagai berikut :

1. Menyusun faktor peluang dan ancaman pada kolom 1.

**Analisis Responsivitas Pelayanan PT. Jasa Raharja dalam Penanganan Korban Kecelakaan Penunmoang Angkutan Umum dan Kecelakaan Lalu Lintas (Studi pada PT Jasa Raharja Kota Bogor)**

2. Memberikan bobot masing-masing faktor pada kolom 2, mulai dari 1,0 (sangat penting) sampai dengan 0,0 (tidak penting). Bobot dari semua faktor strategis yang berupa peluang dan ancaman ini harus berjumlah 1
3. Menghitung rating dalam (dalam kolom 3) untuk masing-masing faktor dengan memberi skala mulai dari 4 (sangat baik/outstanding) sampai dengan 1 (sangat tidak baik/poor) berdasarkan pengaruh faktor tersebut pada kondisi perusahaan. Pemberian nilai rating untuk peluang bersifat positif, artinya peluang yang semakin besar diberi rating +4, tetapi jika peluangnya kecil diberi nilai +1. Sementara untuk rating ancaman bersifat sebaliknya, yaitu jika nilai ancamannya besar, maka ratingnya -4 dan jika nilai ancamannya kecil, maka nilainya -1.
4. Mengalikan bobot faktor pada kolom 2 dengan rating pada kolom 3
5. Hasilnya adalah skor pembobotan untuk masing-masing faktor
6. Menghitung jumlah skor pembobotan. Nilai ini adalah untuk memetakan posisi organisasi pada diagram analisa SWOT.

**Tabel 3 Hasil Pembobotan Analisis Faktor Eksternal (EFAS)**

No	Faktor strategis	bobot	Rating	Skor
<b><i>OPPORTINITY</i></b>				
1.	Memiliki kondisi pantai yang masih alami	0,21	4,00	0,84
2.	Terciptanya Lapangan Pekerjaan	0,21	4,00	0,84
3.	Adanya Dukungan Pemerintah	0,21	3,50	0,73
<b>TOTAL STRENGTHS</b>				2,41
<b><i>THEARTS</i></b>				
1.	Polusi udara dan laut	0,17	3,00	0,51
2.	Bencana Alam	0,21	4,00	0,84
Total weakness		00		1,35

Sumber: Hasil pengelolaan konsep dan data, 2022

**Tabel 4 Rekapitulasi Hasil Perhitungan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman**

No	Jraian	Nilai
1.	Faktor Internal A, <i>Strenghts</i> (kekuatan)	2,04

<i>B. Weakness</i> (kelemahan)	1,82
<b>Faktor Eksternal</b>	
<i>A. Opporunnuity</i> (peluang)	2,41
<i>B. Thearts</i> (Ancaman)	1,35

Sumber: Dibuat oleh peneliti,2022

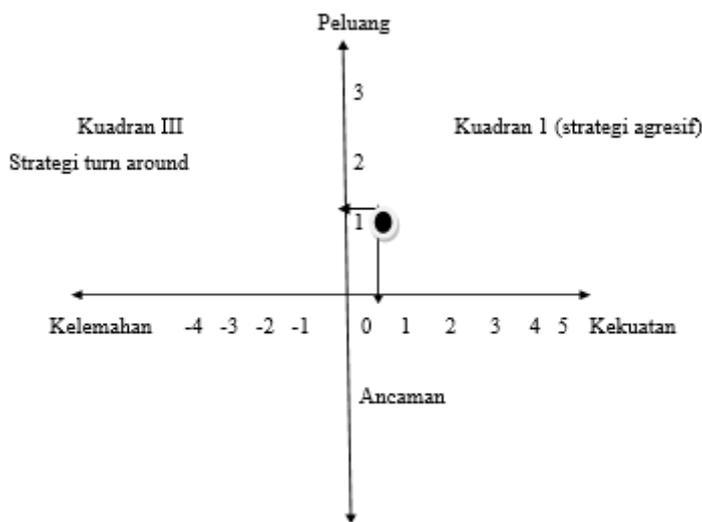
Setelah mengetahui matrik IFA dan EFA dan juga mengetahui susuanan dari faktor-faktor internal juga eksternal Desa Wisata Bahari Pulau Legundi maka selanjutnya dapat diketahui posisi pengembangan Desa Wisata Pulau Legundi dalam kuadran SWOT sebagai berikut :

$$X = \text{Total skor (S)} - \text{Total skor (W)} (2,04 - 1,82)$$

$$Y = \text{Total Skor (O)} - \text{Total skor (T)} (2,41 - 1,35)$$

Dimana hasilnya yaitu:  $X=0,22$

$Y=1,06$



Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa titik potong (1,38;1,06) berada pada kuadran 1 dimana situasi tersebut dapat dilakukan dengan memanfaatkan kekuatan dan peluang agar dapat mengembangkan potensi wisata yang terpadu di Desa Pulau Legundi. Strategi yang dapat diterapkan dalam kondisi ini adalah mendukung kebijakan yang agresif.

### 3. Matriks SWOT Desa Wisata Bahari Pulau Legundi.

**Analisis Responsivitas Pelayanan PT. Jasa Raharja dalam Penanganan Korban Kecelakaan Penunjang Angkutan Umum dan Kecelakaan Lalu Lintas (Studi pada PT Jasa Raharja Kota Bogor)**

<p>Faktor lingkungan internal</p> <p>Faktor Lingkungan eksternal</p>	<p><i>Strenghts (S)</i></p> <p>A. Memiliki Potensi Sumber Daya Alam</p> <p>B. Suasana Pantai yang indah</p> <p>C. memiliki Pemandangan yang eksotis</p> <p>D. Tersedianya Alat Transportasi</p>	<p><i>Weakness (W)</i></p> <p>A. Jarak tempuh menuju lokasi</p> <p>B. belum tersedianya fasilitas wisata</p> <p>C. minimnya kesadaran masyarakat akan potensi wisata</p> <p>D. Kurangnya Promosi</p>
<p>opportunitity(O)</p> <p>A. Memiliki kondisi pantai yang masih alamii</p> <p>B. Terciptanya lapangan pekerjaan</p> <p>C. Adanya duku ngandari pemerintah</p>	<p>Strategi S-O</p> <p>A. Masyarakat atau Pokdarwis bekerjasama dengan Dinas Pariwisata untuk melakukan pengembangan wisata Pulau Legundi</p> <p>B. Menjaga dan melestarikan keberagaman hayati dan biota laut yang dimiliki bersama masyarakat serta tersedianya peralatan diving/snorkling untuk menarik minat Wisatawan</p>	<p>Strategi W-O</p> <p>A. Melakukan kerjasama dengan dinas pariwisata untuk melakukan promosi pengenalan potensi wisata yang ada di Desa Pulau Legundi</p> <p>B. Bekerjasama antara pihak masyarakat atau Pokdarwis dengan pemerintah terkhusus dinas pariwisata serta swasta untuk mengembangkan failitas sarana dan prasarana</p>

	Strategi S-T	Strategi W-T
Treat (T) A. Polusi udara dan Laut B. Bencana Alam	<p>A. Perlu adanya kesadaran dalam semua pihak dalam memelihara lingkungan</p> <p>B. Perlu adanya tim khusus yang dapat selalu memantau kelestarian wisata</p> <p>C. Bekerjasama dengan wisata lain yang berada disekitarnya untuk meningkatkan kunjungan wisata</p>	<p>A. Meningkatkan inovasi baru dalam jangka pendek untuk membuat program pengembangan</p> <p>B. Melakukan mitigasi bencana yang mungkin terjadi</p> <p>C. Menampilkan atraksi atau kuliner khas yang bisa jadi pembeda dari yang lain.</p>

Sumber: dibuat oleh peneliti, 2022

Berdasarkan 4 haikat dalam Analisis SWOT yaitu kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman maka peneliti merumuskan strategi pengembangan potensi Desa Wisata Bahari Pulau Legundi Kabupaten Pesawaran sebagai berikut:

### 1. Strategi SO (*Strength and Opportunities*).

Strategi ini digunakan untuk menangkap dan memanfaatkan peluang industri yang ada dengan memanfaatkan kekuatannya internal yang dimiliki oleh suatu tempat. Berikut ini adalah perumusan strateginya:

- A. Masyarakat atau Pokdarwis bekerjasama dengan Dinas Pariwisata untuk melakukan pengembangan wisata Pulau Legundi.
- B. Bekerjasama antara masyarakat atau Pokdarwis dengan Dinas Pariwisata Kabupaten Pesawaran dapat berupa melakukan permohonan usul oleh pokdarwis kepada Dinas Pariwisata Pesawaran untuk melakukan tata kelola pengembangan Desa Wisata Bahari Pulau Legundi, serta bekerjasama dalam membuat program wisata serta ikut serta dalam memfasilitasi wisata sehingga dapat dijadikan destinasi wisata.
- C. Menjaga dan melestarikan keberagaman hayati dan biota laut yang dimiliki bersama masyarakat serta tersedianya peralatan diving/snorkling untuk menarik minat wisatawan. Menjaga Kelestarian keberagaman hayati dan biota laut maka perlu adanya peran masyarakat sehingga harus adanya kolaborasi antara pemerintah yang memberikan penyuluhan mengenai pentingnya kelestarian potensi wisata lalu pokdarwis yang mengarahkan masyarakat sehingga timbul rasa memiliki terhadap potensi wisata tersebut.

### 2. Strategi WO (*Weakness and Opportunities*)

Strategi ini ditujukan untuk memperbaiki, membenahi kelemahan yang dimiliki suatu perusahaan supaya dapat memanfaatkan atau mengambil peluang yang ada. Berikut ini adalah perumusan strateginya:

- A. Melakukan kerjasama dengan dinas pariwisata untuk melakukan promosi pengenalan potensi wisata yang ada di Desa Pulau Legundi.  
Kerjasama dalam promosi antara Dinas Pariwisata Kabupaten Pesawaran dengan masyarakat dan pokdarwis pada Desa Pulau Legundi yaitu dengan melakukan kolaborasi promosi dengan memanfaatkan teknologi yaitu

merupakan video digital tentang pengenalan potensi wisata yang ada pada Desa Pulau Legundi

- B. Bekerjasama antara pihak masyarakat atau Pokdarwis dengan pemerintah terkhusus dinas pariwisata serta swasta untuk mengembangkan fasilitas sarana dan prasarana

Kerjasama ini dapat berupa aspek usulan dari Pokdarwis atau masyarakat Desa Pulau Legundi untuk memberikan fasilitas wisata bagi Desa Pulau Legundi Kabupaten Pesawaran agar dapat menarik minat kunjungan wisatawan.

### **3. Strategi ST (Strengths dan Threat)**

Strategi ini ditujukan untuk mengurangi atau meminimalisir ancaman industri suatu perusahaan dengan memanfaatkan kekuatan internal. Berikut ini adalah perumusan strateginya:

- A. Perlu adanya kesadaran dalam semua pihak dalam memelihara lingkungan  
Untuk menciptakan kesadaran dalam memelihara lingkungan yaitu perlu ada kerjasama berupa penyuluhan atau sosialisasi dari Dinas Pariwisata Kabupaten Pesawaran dengan masyarakat Desa Pulau Legundi.
- B. Perlu adanya tim khusus yang dapat selalu memantau kelestarian wisata dengan membentuk suatu kelompok yang dapat menjaga kelestarian wisata pada Desa Pulau Legundi
- C. Bekerjasama dengan wisata lain yang berada disekitarnya untuk meningkatkan kunjungan wisata. Bekerjasama ini dapat dilakukan dengan kerjasama trip wisata dengan wisata lain yang terletak tidak jauh dari Pulau Legundi menggunakan jasa trip seperti yang sudah marak saat ini sehingga dapat saling menguntungkan.

### **4. Strategi WT (Weakness and threat)**

Strategi ini digunakan untuk memperbaiki kelemahan yang ada pada suatu perusahaan dan untuk meminimalisir ancaman. Berikut ini adalah perumusan strateginya:

- A. Meningkatkan inovasi baru dalam jangka pendek untuk membuat program pengembangan
- B. Melakukan mitigasi bencana yang mungkin terjadi
- C. Mengikutsertakan masyarakat dalam pengawasan sehingga timbul rasa memiliki

Berdasarkan hasil perumusan strategi tersebut jika dapat berjalan dengan baik maka pengembangan potensi wisata pada Desa Pulau Legundi dapat berjalan dan dapat dikelola secara resmi juga maka akan menciptakan kesejahteraan masyarakat Desa Pulau Legundi Kabupaten Pesawaran

### **4. Faktor Pendorong dan Penghambat dalam pengembangan Desa Wisata Pulau Legundi**

Maulana mengklaim bahwa 2011 Kekuatan dan peluang merupakan faktor pendukung menurut matriks IFAS dan EFAS, sedangkan kelemahan dan ancaman merupakan faktor penghambat. Dalam menentukan faktor Pendorong pengembangan wisata dalam meningkatkan Kesejahteraan masyarakat maka sudah dapat di identifikasikan dalam Analisis SWOT bahwa Desa Pulau Legundi memiliki faktor pendorong sebagai berikut:

- a. Desa Pulau Legundi Memiliki Potensi Sumber Daya Alam

- b. Desa Pulau Legundi memiliki Suasana Pantai yang indah
- c. Potensi Wisata Pulau Legundi memiliki Pemandangan yang eksotis
- d. Memiliki kondisi pantai yang masih alami
- e. Terciptanya lapangan pekerjaan
- f. Adanya dukungan dari pemerintah

Selain faktor pendorong di atas pengembangan Desa Pulau Legundi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat juga memiliki hambatan yaitu sebagai berikut:

- A. Jarak tempuh menuju lokasi
- B. belum tersedianya fasilitas wisata
- C. minimnya kesadaran masyarakat akan potensi wisata
- D. Kurangnya Promosi
- E. Memiliki ancaman polusi udara dan laut
- F. Memiliki ancaman bencana alam

## E. Kesimpulan

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis SWOT bahwa dalam matriks IFAS menunjukkan faktor kekuatan dan kelemahan memiliki total skor 3,86. Hal ini mengidentifikasi bahwa usaha Dina Pariwisata berada di internal yang begitu kuat. Selanjutnya didalam matriks EFAS menunjukkan bahwa faktor peluang dan ancaman memiliki total 3,76. Hal ini mengidentifikasi bahwa Dinas Pariwisata Pesawaran Dapat Merespon peluang yang ada sekaligus meminimalkan kelemahan serta mengatasi atau menghindari ancaman

Pada diagram cartesius ditunjukkan bahwa skor tertinggi berada pada kuadran pertama dimana pada kuadran pertama merupakan situasi yang sangat menguntungkan Dinas Pariwisata Pesawaran. Dinas Kabupaten Pesawaran memiliki peluang yang ada sekaligus meminimalkan kelemahan serta mengatasi berbagai macam ancaman. Dalam menganalisis dengan analisis SWOT peneliti dapat mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat dalam pengembangan desa wisata Pulau Legundi Sebagai berikut:

- a. Faktor Pendorong
  - 1. Desa Pulau legundi memiliki potensi sumber daya alam  
Potensi Sumber daya alam ini meliputi pantai yang indah, suasana yang asri dan sejuk, adanya pemandangan biota laut yang indah serta pemandangan yang eksotis dan kondisi pantai yang masih alami.
  - 2. Adanya dukungan dari pemerintah  
Dukungan pemerintah ini berupa kunjungan kerja dalam rangka pengembangan dan edukasi wisata Pulau Legundi untuk kemilau Pesawaran oleh Bapak Gubernur Arinal didampingi Bapak Bupati Dhandy.
  - 3. Terciptanya lapangan pekerjaan  
Dengan pengembangan tempat wisata tentunya akan menciptakan lapangan pekerjaan baru dan akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar.

## ***Analisis Responsivitas Pelayanan PT. Jasa Raharja dalam Penanganan Korban Kecelakaan Penunjang Angkutan Umum dan Kecelakaan Lalu Lintas (Studi pada PT Jasa Raharja Kota Bogor)***

---

### **b. Faktor Penghambat**

#### **1. Aksesibilitas**

Jarak tempuh yang jauh dari pusat kota menyebabkan aksesibilitas menjadi salah satu faktor penghambat dalam pengembangan

#### **2. Promosi dan Kesadaran masyarakat.**

Kesadaran masyarakat yang masih kurang terkait pentingnya memanfaatkan peluang wisata membuat promosi atau pemasaran yang dilakukan juga masih minim atau terbatas.

#### **3. Ancaman bencana alam dan polusi**

Bencana alam serta polusi udara dan laut menjadi salah satu faktor penghambat yang akan menjadi ancaman sewaktu waktu untuk pariwisata alam seperti pantai yang tersedia di Desa Pulau Legundi

### **Saran**

Melihat dari potensi wisata yang dimiliki Desa Pulau Legundi memiliki peluang besar untuk dikembangkan hanya saja belum dikelola dengan baik, maka peneliti memiliki saran sebagai berikut:

- a. Pemerintah khususnya Dinas Pariwisata Kabupaten Pesawaran perlu bekerja sama dalam melakukan penyuluhan terkait pentingnya pengembangan potensi wisata guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat
- b. Masyarakat bersama pokdarwis memberikan aspek usul terkait pengelolaan resmi dengan Dinas Pariwisata Pesawaran untuk mengembangkan potensi yang sudah dimiliki Desa Pulau Legundi guna membuka lapangan kerja baru sehingga dapat meningkatkan Kesejahteraan masyarakat.

### **Daftar Pustaka**

- Abdillah, Hamid, dan Topowijono, 2016. "Dampak Pengembangan Pariwisata Terhadap Kehidupan masyarakat lokal dikawasan Wisata: Studi Kasus Masyarakat Sekitar Wisata Wendit Kabupaten Malang", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.30 No.1
- Alvi, N. N., Nurhasanah, I. S., & Persada, C. (2018). Evaluasi Keberlanjutan Wisata Bahari Pulau Pahawang Kabupaten Pesawaran. *Plano Madani : Jurnal Perencanaan Wilayah Dan Kota*, 7(1), 59–68. <https://doi.org/10.24252/planomadani.v7i1a6>
- Agusniatih, A. 2002. Kajian Pengembangan Kawasan Wisata dan Pengaruhnya terhadap Kesejahteraan Masyarakat. Tesis Program Pasca Sarjana Institut Pertanian Bogor
- Arjana, I Gusti Bagus. (2017) Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Depok:PT Raja Grafindo
- Dewi, Rismanti. 2002. Pengantar Mikro Sektor Pariwisata. Jurnal. Nganjuk. Emzir.2012. Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data.PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1998. Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta. Balai Pustaka.

- Fandeli, C. dan Mukhlison. 2000. *Pengusahaan Ekowisata*. UGM. Yogyakarta. Hadiwijoyo, Suryo Sakti. 2012. *Perencanaan Pariwisata Perdesaan Berbasis Masyarakat*. Salatiga: Graha Ilmu.
- Ferdinando. (2014) C. L. PAAT hal. 15. *Analisis Potensi dan Pengembangan Pariwisata di Kota Tomohon*. Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana.
- Heene, Aime, dkk. 2010. *Manajemen Strategik Keorganisasian Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Hadinoto, Kusudianto. 1996. *Perencanaan Pengembangan Destinasi Pariwisata*. Jakarta.
- Jurnaidi., Djumadi., Pranoan, DB. (2015). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas penyaluran alokasi dana desa di Kecamatan Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur. *eJournal Administrative Reform*, p.
- KKP.GO.ID. (2019). *LEGUNDI.DPPKI*.  
<https://www.google.com/search?q=PULAU+LEGUNDI+KKP&aq=chrome..69i57j0i546l2.169831j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Mangkuprawira, Syafri. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. PTGhalia Indonesia. Jakarta.
- Moleong, L.J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Pt. Rosdakarya. Bandung Marpaung, Happy. 2000. *Pengetahuan Kepariwisata*. Bandung: Alfabeta. Muljadi A.J. 2009. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Najib, Mukhamad dan Hubeis, Musa. 2014. *Manajemen Strategik dalam Pengembangan Daya Saing Organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nurmawati, 2006, *Pengembangan Desa Wisata Berbasis Budaya*, Citra Aditya Bakti, Bandung,
- Prasiasa, Dewa Putu Oka & Hermawan, Heri. 2012. *Pengembangan Wisata Bahari di Indonesia*. Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Kebijakan Kepariwisata.
- Permana, Eka. 2010. *Kearifan Lokal Masyarakat Baduy dalam menghadapi bencana*. Jakarta. Wedatama Widya Sastra.
- Priasukmana Soetarso dan R. Mohamad Mulyadin, *Pembangunan Desa Wisata : Pelaksanaan Undang-undang Otonomi Daerah*, jurnal, 2013

***Analisis Responsivitas Pelayanan PT. Jasa Raharja dalam Penanganan Korban Kecelakaan Penunjang Angkutan Umum dan Kecelakaan Lalu Lintas (Studi pada PT Jasa Raharja Kota Bogor)***

---

- Pitana & Gayatri. 2005. Sosiologi Pariwisata. CV. Andi Offset. Yogyakarta. Renstra Pengembangan Destinasi dan Industri Pariwisata Tahun 2015-2019 Salim, Peter. 1999. Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer. Jakarta, Modern English Press.
- Pajriah, S. (2018). Peran sumber daya manusia dalam pengembangan pariwisata budaya di Kabupaten Ciamis. *Jurnal Artefak*, 5(1), 25–34.
- Ratnaningsih. 2015. Partisipasi Masyarakat Lokal Dalam Pariwisata (Studi Kasus Di Desa Belimbing, Tabanan, Bali). *Jurnal Destinasi Pariwisata*. Universitas Udayana
- Salusu, J. 2006. Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Provit. Jakarta : PT Gramedia Widiasama Indonesia.
- Sunaryo, Bambang. 2013. Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata; Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Gava Media. Jakarta.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Bisnis. CV. Alfabeta. Bandung
- Soekanto, Soerjono. 1997. Sosiologi Suatu Pengantar. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Supriadi, Bambang dan Roedjinandari, Nanny. (2017) Perencanaan dan Pengembangan Destinasi Pariwisata. *Jurnal Hal 151*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Undang–Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata. Kementerian Pariwisata. (2015). Renstra pengembangan destinasi dan industri pariwisata tahun 2015-2019. Jakarta: Deputi Bidang Pengembangan Destinasi dan Industri Pariwisata.
- Waluyo, Harry. 1993. Dukungan Budaya Terhadap Perkembangan Ekonomi Depdikbud. Jakarta.
- Wicaksono, Ardiyan. 2011. Strategi Pengembangan pariwisata dalam Mewujudkan Kawasan Wisata Berbasis Keamanan dan Kenyamanan