

## KEPUASAN PENGUNJUNG DAN POTENSI PENGEMBANGAN WISATA PANTAI MUTUN DI KABUPATEN PESAWARAN

*(Visitors' satisfaction and development potential of Mutun Beach Tourism in Pesawaran Regency)*

Vela Trecylia, Firdasari, Lina Marlina

Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lampung, Jl. Prof. Dr. Soemantri Brojonegoro No.1  
Bandar Lampung 35145, e-mail: [firdasari.1975@fp.unila.ac.id](mailto:firdasari.1975@fp.unila.ac.id)

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the level of visitors' satisfaction at Mutun Beach, the tourist attributes that need to be improved and maintained by Mutun Beach, and to find out the driving and inhibiting factors development of Mutun Beach. The method used in this research was a survey method. The samples in this study were 4 Mutun employees and 77 visitors, which were taken using purposive sampling and accidental sampling methods. Data collection was carried out in January - February 2023. The data analysis methods used were Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), and descriptive analysis. The results of this study indicated that the level of visitor satisfaction is in the "Satisfied" category with a CSI value of 74.77%. Based on the IPA method, tourism attributes that need to be improved are the condition of game facilities such as banana boats, rubber boats and water booms, the safety of water boom, and the condition of toilet and prayer room facilities. Tourism attributes that need to be maintained are the attractiveness of the beach, cleanliness, comfortable atmosphere, calm sea water, various and condition of infrastructure and game facilities, and good service. Factors that are driving the development of Mutun Beach are high tourist attractiveness, easy accessibility, complete facilities, good service and management, and government's role. The inhibiting factors are limited promotion, competitors or other beaches around Mutun, and limited funds and human resources.*

*Key words: CSI, development potential, IPA, visitor satisfaction*

Received: 13 June 2023

Revised: 8 August 2023

Accepted: 26 August 2023

DOI: <https://dx.doi.org/10.23960/jiia.v11i3.7368>

### PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara maritim yang memiliki garis pantai terpanjang ke dua setelah Canada. Salah satu upaya pemanfaatan dan pengembangan wilayah pantai di Indonesia adalah dengan menjadikannya sebagai obyek pariwisata. Oleh sebab itu, potensi pengembangan sektor pariwisata di Indonesia sangat tinggi. Pengembangan sektor pariwisata dapat meningkatkan dan mempercepat pertumbuhan ekonomi di Indonesia, karena sektor pariwisata dapat meningkatkan devisa, lapangan pekerjaan dan peluang usaha (Srisusilawati 2022).

Salah satu daerah dengan potensi alam tinggi untuk pengembangan sektor pariwisata adalah Provinsi Lampung. Saat ini, telah banyak objek wisata yang berkembang di Provinsi Lampung. Jenis objek wisata yang ada di Provinsi Lampung antara lain objek wisata bahari, pegunungan, serta sejarah. Salah satu objek wisata bahari yang terkenal di Lampung adalah Pantai Mutun. Pantai ini terletak di Kecamatan Teluk Pandan Kabupaten Pesawaran.

Pantai ini telah berdiri cukup lama dan masih menjadi objek wisata yang diminati pengunjung, baik dari dalam maupun luar Provinsi Lampung (Deneski *et al.*, 2020). Berdasarkan data BPS Pesawaran (2023), Pantai Mutun merupakan objek wisata dengan tingkat kunjungan tertinggi pada 2022, yaitu sebanyak 88.065 kunjungan.

Pantai Mutun memiliki atribut wisata yang meliputi *attraction* (daya tarik), *amenity* (fasilitas), *accessibility* (aksesibilitas) dan *ancillary* (pelayanan tambahan). Pantai ini memiliki daya tarik tinggi, seperti pasir yang putih dan laut yang tenang. Pantai Mutun juga memiliki kadar air garam yang tinggi sehingga baik untuk kesehatan.

Keindahan dan keasrian alam yang ditawarkan oleh Mutun menjadi daya tarik tersendiri bagi Pantai Mutun. Pantai Mutun hanya berjarak 25 km dari Pusat Kota Bandar Lampung, sehingga dapat ditempuh selama kurang lebih 30 menit, baik dengan kendaraan roda dua maupun empat. Kondisi jalan menuju pantai juga memadai, sehingga aksesibilitas menuju Pantai Mutun dapat

dikatakan mudah. Terdapat berbagai fasilitas di Pantai Mutun seperti tempat parkir, gazebo, tempat bilas, toilet, toko oleh-oleh dan warung. Selain itu, terdapat pula beberapa fasilitas permainan seperti kano, banana boat, perahu karet, ban serta penyebrangan ke Pulau Tangkil yang dapat dinikmati pengunjung. Pelayanan yang diberikan oleh pengelola pantai juga baik, seperti pelayanan pembelian tiket masuk, penyewaan fasilitas dan pusat informasi yang terdapat di area Pantai Mutun. Atribut-atribut wisata pada Pantai Mutun tersebut dapat memengaruhi kepuasan pengunjung. Apabila memberikan kinerja yang baik, maka akan meningkatkan kepuasan pengunjung.

Kotler dan Keller (2018) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan yang muncul setelah membandingkan antara harapan dan kinerja yang sesungguhnya terjadi pada suatu objek wisata. Kepuasan pengunjung dapat berpengaruh terhadap perkembangan objek wisata. Pengembangan potensi yang dimiliki dengan inovasi baru sangat penting untuk dilakukan, mengingat adanya persaingan yang semakin ketat yang dapat menjadi ancaman bagi Pantai Mutun. Pengelola perlu mengembangkan potensi yang dimiliki agar kepuasan pengunjung terus meningkat. Penelitian terdahulu oleh Masjhoer dan Dzulkifli (2019) menunjukkan tingkat kunjungan wisatawan meningkat karena adanya upaya perbaikan fasilitas untuk memberikan kenyamanan bagi wisatawan. Upaya pengembangan suatu objek wisata tidak terlepas dari adanya faktor-faktor pendorong ataupun penghambat yang mempengaruhinya.

Pada penelitian terdahulu oleh Pratama dan Helma (2019), kepuasan pengunjung diteliti berdasarkan variabel pelayanan wisata yaitu *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *assurance* dan *responsiveness*. Pada penelitian ini, kepuasan pengunjung diteliti berdasarkan atribut wisata *attraction*, *accessibility*, *amenity* dan *ancillary*. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung, atribut wisata yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan, serta mengetahui faktor pendorong dan penghambat pengembangan objek wisata Pantai Mutun di Kabupaten Pesawaran.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei. Penelitian dilakukan di Pantai Mutun, Kecamatan Teluk Pandan, Kabupaten Pesawaran, ditentukan secara sengaja berdasarkan

pertimbangan bahwa objek wisata ini memiliki tingkat kunjungan tertinggi di Kabupaten Pesawaran. Pengumpulan data dilakukan pada Januari – Februari 2023. Responden penelitian adalah 4 karyawan dan 77 pengunjung, di mana pengambilan sampel karyawan menggunakan teknik *purposive sampling* dan pengunjung teknik *accidental sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang bersumber dari wawancara, observasi, dan kuesioner, sedangkan data sekunder bersumber dari literatur seperti buku, jurnal, skripsi, internet, atau sumber lain yang relevan dengan topik penelitian seperti Badan Pusat Statistik.

Variabel pada penelitian ini adalah atribut wisata. Variabel diukur menggunakan skala likert 5 poin berdasarkan skor tingkat kepentingan dan kinerja, dengan kriteria skor kepentingan 1 - 5 (sangat tidak penting – sangat penting) dan skor kinerja 1 – 5 (sangat buruk – sangat baik). Beberapa variabel pada penelitian ini antara lain:

1. *Attraction*
  - A1. Keindahan alam
  - A2. Keasrian pantai
  - A3. Kebersihan di area pantai
  - A4. Ketersediaan spot-spot foto
  - A5. Keberagaman aktivitas di pantai
  - A6. Kesesuaian harga tiket dengan daya tarik
  - A7. Suasana yang sejuk dan nyaman
2. *Accessibility*
  - B1. Kondisi jalan
  - B2. Kemudahan akses transportasi umum
  - B3. Ketersediaan rambu atau penunjuk jalan
  - B4. Ketersediaan papan informasi di lokasi
  - B5. Kemudahan akses informasi objek wisata
3. *Amenity*
  - C1. Keragaman fasilitas permainan
  - C2. Kondisi fasilitas permainan
  - C3. Keamanan fasilitas permainan
  - C4. Kelengkapan sarana dan prasarana pantai
  - C5. Kondisi sarana dan prasarana pantai
  - C6. Harga sewa fasilitas yang disediakan

Keterangan:  
Fasilitas permainan: ban karet (a), kano (b), *banana boat* (c), perahu karet (d), dan *waterboom* (e). Sarana dan prasarana: gazebo/pondok (a), tempat sampah (b), tempat parkir (c), toilet/tempat bilas(d), Mushola (e), toko oleh-oleh (f) dan tempat makan (g).
4. *Ancillary*
  - D1. Pelayanan yang ramah dan sopan oleh pengelola dan petugas
  - D2. Kegiatan promosi yang menarik
  - D3. Adanya pusat informasi di lokasi.

Uji validitas adalah uji untuk mengukur seberapa tepat suatu instrumen penelitian yang digunakan. Bila nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel maka instrumen penelitian dinyatakan valid, sedangkan bila nilai  $r$  hitung  $< r$  tabel maka instrumen penelitian tidak valid. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi alat ukur. Bila nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  maka instrumen penelitian reliabel, bila *Cronbach Alpha*  $< 0,60$  maka instrumen dinyatakan tidak reliabel (Arikunto, 2013). Berdasarkan pengujian yang dilakukan dengan SPSS, diperoleh hasil bahwa skor kepentingan dan skor kinerja ke-46 atribut memiliki nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel, dimana nilai  $r$  tabel adalah 0,3610. Oleh karena itu, ke-46 atribut dinyatakan valid. Nilai *Cronbach Alpha* pada skor kepentingan sebesar 0,975 dan skor kinerja sebesar 0,956, yang menunjukkan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ . Oleh karena itu, ke-46 atribut dinyatakan reliabel.

Metode untuk menganalisis kepuasan pengunjung adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode ini telah digunakan pada beberapa penelitian tingkat kepuasan terdahulu seperti oleh Pratama dan Helma (2019) dan Nabila *et al.* (2022). Tahap analisis ini merujuk pada Supranto (2006):

- a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots\dots\dots (1)$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan:

$n$  : jumlah responden  
 $Y_i$  : skor kepentingan atribut  $Y$  ke- $i$   
 $X_i$  : skor kinerja atribut  $X$  ke- $i$

- b. Menghitung nilai *Weighting Factor* (WF) dan *Weighted Score* (WS)

$$WFi = \frac{MIS_i}{\text{Total MIS}_i} \times 100\% \dots\dots\dots (3)$$

$$WS_i = WFi \times MSS \dots\dots\dots (4)$$

- c. Menghitung nilai CSI

$$CSI = \frac{WT}{HS} \times 100\% \dots\dots\dots (5)$$

Keterangan:

WT : total *weighted score* seluruh atribut  
 HS : skor maksimum skala likert yaitu 5

Tingkat kepuasan pengunjung dapat dikategorikan berdasarkan kriteria CSI menurut Supranto (2006) yaitu sangat tidak puas (0,00 – 0,20), tidak puas (0,21 – 0,40), cukup puas (0,41 – 0,60), puas (0,61 – 0,80), dan sangat puas (0,81 – 1,00).

Metode analisis atribut wisata yang harus ditingkatkan dan dipertahankan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini telah digunakan pada beberapa penelitian terdahulu

seperti Nabila *et al.* (2022) juga Masjhoer dan Dzulkifli (2019). Tahap analisis ini merujuk pada Supranto (2006):

- a. Menentukan Tingkat Kesesuaian (TKi)

$$TKi = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots (6)$$

- b. Menentukan rata-rata penilaian setiap atribut

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots (7)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots (8)$$

- c. Menentukan batas diagram kartesius

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} \dots\dots\dots (9)$$

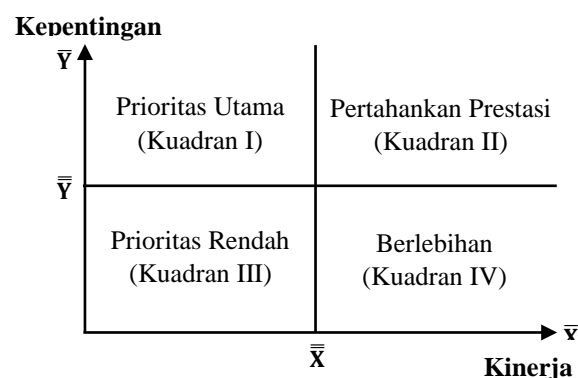
$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k} \dots\dots\dots (10)$$

Keterangan:

$k$  : jumlah atribut yang diteliti

- d. Membuat dan menginterpretasikan diagram kartesius seperti pada Gambar 1

1. Kuadran I: atribut yang penting dalam mempengaruhi kepuasan namun kinerjanya belum memenuhi harapan, sehingga menjadi prioritas utama perbaikan.
2. Kuadran II: atribut yang penting dalam mempengaruhi kepuasan dan kinerjanya sudah sesuai harapan, sehingga perlu dipertahankan.
3. Kuadran III: atribut yang kurang penting dalam mempengaruhi kepuasan dan kinerja yang diberikan biasa saja, sehingga tidak perlu menjadi prioritas utama perbaikan.
4. Kuadran IV: atribut yang dianggap kurang penting namun kinerja yang diberikan sangat baik atau bahkan berlebihan.



Gambar 1. Diagram kartesius IPA

Metode analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan karakteristik pengunjung meliputi nama, usia, jenis kelamin, domisili, pekerjaan, pendapatan, dan tingkat pendidikan terakhir pengunjung, faktor pendorong dan penghambat pengembangan Pantai Mutun. Faktor pendorong yang dianalisis meliputi daya tarik wisata, aksesibilitas, fasilitas, pelayanan, manajemen, dan

peran pemerintah. Faktor penghambat yang dianalisis adalah promosi, keberadaan pesaing, dana dan sumber daya manusia.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Mayoritas responden pengunjung adalah perempuan yaitu sebesar 57,14 persen. Sebagian besar pengunjung berada pada rentang umur 33-38 tahun (27,27%), 27-32 tahun (22,08%), dan 21-26 tahun (18,18%). Mayoritas pengunjung berasal dari Bandar Lampung (28,57%), Metro (14,29%), dan Pesawaran (12,99%) dengan pendidikan terakhir SMA (45,45%) dan berprofesi sebagai pegawai swasta (35,06%) juga pengusaha dan pedagang (28,57%). Kisaran pendapatan pengunjung per bulan adalah Rp3.000.000,00 – Rp3.999.999,00 (29,87%) dan Rp2.000.000,00 –

Rp2.999.999,00 (25,7%). Responden lain pada penelitian ini adalah karyawan Pantai Mutun sebanyak 3 orang laki-laki dan 1 orang perempuan pada mayoritas rentang umur 27-32 tahun yang berdomisili di Bandar Lampung dan Pesawaran. Sebanyak 2 karyawan memiliki tingkat pendidikan terakhir S1. Terdapat 2 responden karyawan yang memiliki gaji per bulan Rp1.000.000,00 – Rp1.999.999,00, dan 2 lainnya Rp2.000.000,00 – Rp2.999.999,00 per bulan.

### Analisis Kepuasan Pengunjung

Tingkat kepuasan pengunjung pada objek wisata Pantai Mutun dianalisis melalui metode CSI. Hasil analisis CSI disajikan pada Tabel 1. Berdasarkan Tabel 1, nilai WS tertinggi pada atribut *attraction* yaitu keindahan alam (A1) dengan nilai sebesar 0,123. Hal ini berarti keindahan alam di Pantai Mutun dinilai paling memuaskan bagi pengunjung.

Tabel 1. Perhitungan CSI atribut wisata di Pantai Mutun

Variabel	MIS	WF	MSS	WS	Variabel	MIS	WF	MSS	WS
A1	4,857	0,025	4,857	0,123	C3a	4,338	0,023	4,208	0,095
A2	4,766	0,025	4,714	0,117	C3b	4,364	0,023	4,169	0,095
A3	4,649	0,024	3,688	0,089	C3c	4,364	0,023	3,870	0,088
A4	3,714	0,019	3,130	0,060	C3d	4,377	0,023	3,831	0,087
A5	3,974	0,021	3,571	0,074	C3e	4,364	0,023	2,987	0,068
A6	4,156	0,022	3,805	0,082	C4a	4,909	0,026	4,779	0,122
A7	4,805	0,025	4,481	0,112	C4b	4,468	0,023	4,195	0,097
A8	4,870	0,025	4,636	0,117	C4c	4,494	0,023	4,299	0,100
B1	3,844	0,020	3,065	0,061	C4d	4,584	0,024	3,779	0,090
B2	3,104	0,016	2,013	0,032	C4e	4,766	0,025	3,805	0,094
B3	2,974	0,015	2,481	0,038	C4f	3,468	0,018	2,740	0,049
B4	3,221	0,017	2,844	0,048	C4g	3,844	0,020	3,455	0,069
B5	3,519	0,018	3,078	0,056	C5a	4,779	0,025	4,494	0,112
C1a	4,506	0,023	4,545	0,107	C5b	4,429	0,023	3,987	0,092
C1b	4,390	0,023	4,481	0,102	C5c	4,416	0,023	3,870	0,089
C1c	3,948	0,021	3,442	0,071	C5d	4,558	0,024	3,104	0,074
C1d	4,013	0,021	3,935	0,082	C5e	4,766	0,025	3,494	0,087
C1e	3,442	0,018	2,753	0,049	C5f	3,779	0,020	2,974	0,058
C2a	4,156	0,022	4,325	0,093	C5g	4,091	0,021	3,519	0,075
C2b	4,156	0,022	4,104	0,089	C6	4,104	0,021	3,714	0,079
C2c	4,195	0,022	3,597	0,078	D1	4,558	0,024	4,026	0,095
C2d	4,195	0,022	3,649	0,080	D2	3,455	0,018	2,506	0,045
C2e	4,182	0,022	2,844	0,062	D3	3,351	0,017	3,078	0,054
Weighted Total						192,260	1,000		3,739
CSI									74,77

Nilai WS tertinggi pada atribut *accessibility* yaitu kondisi jalan (B1) sebesar 0,061. Kondisi jalan menuju Pantai Mutun sudah cukup memadai, sudah berupa jalan beraspal sehingga Pantai Mutun dapat diakses dengan mudah menggunakan kendaraan roda dua maupun empat. Pada atribut *amenity*, nilai WS tertinggi 0,122 terdapat pada atribut kelengkapan sarana prasarana gazebo/pondok (C4a) karena terdiri dari berbagai jenis dan ukuran yang dapat disewa pengunjung. Sebesar 0,095, nilai WS tertinggi pada atribut *ancillary* terdapat pada pelayanan yang ramah dan sopan oleh petugas pantai.

Nilai WS terendah sebesar 0,032 terdapat pada atribut *accessibility* yaitu kemudahan akses transportasi umum (B2). Pengunjung belum merasa puas dengan akses transportasi umum karena masih tergolong sulit mencari transportasi umum di sekitar wilayah pantai. Hal ini dikarenakan wilayah Pantai Mutun bukan berada di pinggir jalan raya umum. Oleh karena itu, disarankan bagi pengunjung yang ingin datang ke Pantai Mutun lebih baik menggunakan kendaraan pribadi atau menyewa kendaraan umum. Hasil ini sejalan dengan penelitian Tampubolon *et al.* (2019), dimana atribut jumlah transportasi umum yang memadai menuju wisata pemandian Tapanuli Utara memperoleh nilai WS paling rendah yaitu 0,1223.

Berdasarkan Tabel 1, nilai CSI seluruh atribut wisata adalah 74,77 persen atau 0,7477. Tingkat kepuasan ini tergolong dalam kategori “puas”, karena berada pada rentang 0,61 – 0,80 berdasarkan kriteria CSI oleh Supranto (2006). Hasil ini sejalan dengan penelitian Wibowo *et al.* (2021) di Slanik Waterpark yang menunjukkan bahwa pengunjung puas dengan nilai CSI 66,97 persen. Walaupun tingkat kepuasan pengunjung sudah berada pada kategori puas, nilai tersebut menunjukkan bahwa Pantai Mutun masih perlu memperhatikan dan meningkatkan kinerja atribut yang memiliki nilai WS rendah agar dapat meningkatkan kepuasan menjadi “sangat puas”.

### Analisis Atribut Wisata

Metode IPA digunakan untuk menganalisis atribut wisata yang harus ditingkatkan dan dipertahankan oleh Pantai Mutun. Hasil analisis IPA disajikan pada Tabel 2. Yola dan Budianto (2013) menyatakan bahwa tingkat kesesuaian (TKi) digunakan untuk menentukan skala prioritas perbaikan. Rata-rata TKi antara kepentingan dan kinerja atribut wisata adalah 87,48%. Hal ini

berarti Pantai Mutun masih perlu memaksimalkan kinerja atribut terutama yang memiliki tingkat kesesuaian rendah sebagai prioritas perbaikan agar kinerjanya dapat sesuai bahkan melebihi harapan pengunjung.

Batas diagram kartesius ditentukan dengan cara:

- a. Batas  $\bar{X}$  (Tingkat Kinerja)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} = \frac{168,92}{46} = 3,67$$

- b. Batas  $\bar{Y}$  (Tingkat Kepentingan)

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k} = \frac{192,26}{46} = 4,18$$

Berdasarkan Tabel 2 dan perhitungan batas diagram kartesius, diperoleh diagram kartesius menggunakan SPSS seperti pada Gambar 2, dengan interpretasi sebagai berikut.

- a. Kuadran I

Atribut pada kuadran ini dianggap penting dalam mempengaruhi kepuasan pengunjung, namun kinerjanya belum sesuai dengan harapan pengunjung. Atribut tersebut adalah kondisi fasilitas *banana boat*, kondisi fasilitas perahu karet, kondisi fasilitas *waterboom*, keamanan fasilitas *waterboom*, kondisi sarana dan prasarana tempat bilas/toilet, kondisi sarana dan prasarana Mushola. Jumlah dan keamanan *waterboom* dinilai masih kurang dan masih perlu ditingkatkan, yaitu dengan menambah wahana permainan di *waterboom* serta memaksimalkan upaya pengamanan pada wahana *waterboom*. Jumlah dan kondisi perahu karet, *banana boat*, Mushola dan toilet juga perlu diperhatikan, yaitu dengan memperbanyak fasilitas-fasilitas tersebut karena masih terbatas jumlahnya serta memperbaiki dan meningkatkan kondisi fasilitas. Atribut-atribut ini adalah prioritas utama yang perlu ditingkatkan kinerjanya. Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian Tampubolon *et al.* (2019), dimana atribut *amenity*, seperti lahan parkir, toilet, tempat sampah, dan pengelolaan tata letak komponen wisata juga terletak pada kuadran I.

- b. Kuadran II

Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini dianggap penting dalam mempengaruhi kepuasan dan kinerjanya sudah sesuai harapan pengunjung sehingga perlu dipertahankan. Atribut-atribut tersebut antara lain keindahan alam, keasrian pantai, kebersihan pantai, suasana yang sejuk dan nyaman, air laut tenang, keragaman fasilitas ban karet, keragaman

Tabel 2. Analisis IPA pada atribut wisata Pantai Mutun

Variabel	$\sum Xi$	$\sum Yi$	TKi	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Variabel	$\sum Xi$	$\sum Yi$	TKi	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
A1	374	374	100,00	4,86	4,86	C3a	324	334	97,01	4,21	4,34
A2	363	367	98,91	4,71	4,77	C3b	321	336	95,54	4,17	4,36
A3	284	358	79,33	3,69	4,65	C3c	298	336	88,69	3,87	4,36
A4	241	286	84,27	3,13	3,71	C3d	295	337	87,54	3,83	4,38
A5	275	306	89,87	3,57	3,97	C3e	230	336	68,45	2,99	4,36
A6	293	320	91,56	3,81	4,16	C4a	368	378	97,35	4,78	4,91
A7	345	370	93,24	4,48	4,81	C4b	323	344	93,90	4,19	4,47
A8	357	375	95,20	4,64	4,87	C4c	331	346	95,66	4,30	4,49
B1	236	296	79,73	3,06	3,84	C4d	291	353	82,44	3,78	4,58
B2	155	239	64,85	2,01	3,10	C4e	293	367	79,84	3,81	4,77
B3	191	229	83,41	2,48	2,97	C4f	211	267	79,03	2,74	3,47
B4	219	248	88,31	2,84	3,22	C4g	266	296	89,86	3,45	3,84
B5	237	271	87,45	3,08	3,52	C5a	346	368	94,02	4,49	4,78
C1 a	350	347	100,86	4,55	4,51	C5b	307	341	90,03	3,99	4,43
C1 b	345	338	102,07	4,48	4,39	C5c	298	340	87,65	3,87	4,42
C1 c	265	304	87,17	3,44	3,95	C5d	239	351	68,09	3,10	4,56
C1 d	303	309	98,06	3,94	4,01	C5e	269	367	73,30	3,49	4,77
C1 e	212	265	80,00	2,75	3,44	C5f	229	291	78,69	2,97	3,78
C2 a	333	320	104,06	4,32	4,16	C5g	271	315	86,03	3,52	4,09
C2 b	316	320	98,75	4,10	4,16	C6	286	316	90,51	3,71	4,10
C2 c	277	323	85,76	3,60	4,19	D1	310	351	88,32	4,03	4,56
C2 d	281	323	87,00	3,65	4,19	D2	193	266	72,56	2,51	3,45
C2 e	219	322	68,01	2,84	4,18	D3	237	258	91,86	3,08	3,35
									87,48	168,92	192,26

fasilitas kano, keamanan fasilitas ban karet, keamanan fasilitas kano, keamanan fasilitas *banana boat*, keamanan fasilitas perahu karet, kelengkapan sarana prasarana gazebo, tempat sampah dan tempat parkir, kelengkapan sarana prasarana toilet, kelengkapan sarana prasarana Mushola, kondisi sarana prasarana gazebo, tempat sampah dan tempat parkir, serta pelayanan yang ramah dan sopan.

#### c. Kuadran III

Atribut kuadran ini dianggap kurang penting dalam mempengaruhi kepuasan pengunjung dan kinerja yang diberikan biasa saja. Atribut-atribut ini memiliki prioritas rendah dalam pengembangan oleh Pantai Mutun, karena tidak berpengaruh besar bagi kepuasan pengunjung. Atribut kuadran ini meliputi ketersediaan spot-spot foto, keberagaman aktivitas yang dapat dilakukan, kondisi jalan, akses transportasi umum, ketersediaan penunjuk jalan dan papan

informasi, kemudahan akses informasi, keragaman fasilitas *banana boat*, keragaman fasilitas *waterboom*, kelengkapan sarana dan prasarana toko oleh-oleh, kelengkapan sarana prasarana tempat makan, kondisi sarana dan prasarana toko souvenir, kondisi sarana dan prasarana tempat makan, promosi yang menarik, dan adanya pusat informasi.

#### d. Kuadran IV

Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran IV dianggap kurang penting dalam mempengaruhi kepuasan dan kinerja atribut sudah sangat baik, sehingga Pantai Mutun sebaiknya mengalokasikan sumber daya yang terkait pada atribut ini ke atribut lain yang menjadi prioritas utama pengembangan. Atribut ini meliputi kesesuaian harga dengan daya tarik, keragaman fasilitas perahu karet, kondisi fasilitas ban karet, kondisi fasilitas kano, dan harga sewa fasilitas.

## Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pengembangan Objek Wisata

## 1. Faktor Pendorong

- a. Daya tarik wisata tinggi

Menurut Wilopo dan Hakim (2017) daya tarik objek wisata meliputi sesuatu yang dapat dilihat, dilakukan, dan dibeli dimana Pantai Mutun memiliki ketiga hal tersebut. Pantai Mutun memiliki pemandangan yang indah, suasana sejuk dan nyaman, pasir putih, juga ombak tenang. Berdasarkan skor kepuasan, keindahan alam memiliki skor tertinggi yaitu 0,123, keasrian pantai dan air laut tenang memiliki skor 0,117, juga suasana yang sejuk dan nyaman memiliki skor 0,112. Hal ini berarti bahwa atribut *attraction* atau daya tarik merupakan faktor pendorong bagi pengembangan Pantai Mutun. Pantai ini cocok dijadikan tempat tujuan wisata keluarga. Pengunjung dapat melakukan berbagai aktivitas di pantai, seperti bermain air, wahana permainan, bersantai di pondok, dll.

b. Fasilitas lengkap

Fasilitas di Pantai Mutun cukup lengkap, meliputi fasilitas utama dan pendukung. Fasilitas utama antara lain tempat parkir, toilet, pondok, tempat makan, Mushola, toko souvenir dan tempat sampah. Fasilitas pendukung terdiri dari wahana permainan, seperti kano, perahu karet, ban karet dan area *camping*. Beberapa fasilitas di Pantai

Mutun yang paling memadai dari segi jumlah berdasarkan skor penilaian responden adalah gajebo (skor 0,122) dan tempat parkir (skor 0,100). Adanya berbagai fasilitas yang dapat dinikmati pengunjung merupakan salah satu faktor pendorong pengembangan Pantai Mutun. Hasil ini sejalan dengan penelitian Ria dan Helmi (2021) yang menyatakan bahwa fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai merupakan faktor pendorong pengembangan objek wisata.

c. Pelayanan yang baik

Berdasarkan skor kepuasan yaitu 0,095, pelayanan di Pantai Mutun sudah cukup baik. Pelayanan yang diberikan oleh pengelola dan petugas di Pantai Mutun sudah baik, ramah dan sopan mulai dari pengelola di area kantor hingga di area lapangan. Menurut sebagian pengunjung, pelayanan yang baik ini merupakan salah satu faktor pendorong pengembangan objek wisata Pantai Mutun.

d. Manajemen pengelolaan baik

Menurut pengelola, pengembangan dan pengelolaan di Pantai Mutun sejauh ini sudah berjalan baik dan teratur, mulai dari perencanaan sampai pelaksanaannya. Pantai Mutun saat ini dikelola oleh manajemen MS Town dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing pengelola yang didasarkan pada struktur organisasi yang ada.

e. Aksesibilitas mudah

Pantai Mutun terletak tidak jauh dari Kota Bandar Lampung. Akses jalan menuju

Pantai Mutun sudah cukup memadai berupa jalan beraspal yang dapat diakses oleh berbagai macam kendaraan, dengan skor kepuasan 0,061. Atribut informasi terkait Pantai memiliki skor kepuasan 0,056, artinya informasi terkait pantai dapat diakses dengan mudah melalui *google* atau media sosial. Aksesibilitas memadai merupakan faktor penunjang pengembangan Pantai Mutun, yang sejalan dengan pernyataan Febrianingrum *et al.* (2019) bahwa akses jalan dapat memudahkan pengunjung menuju objek wisata.

f. Peran pemerintah

Peran pemerintah penting terhadap pengembangan suatu objek wisata. Berdasarkan informasi pengelola, Pemerintah berperan memperbaiki akses jalan dan memberikan pelatihan bagi tenaga kerja, seperti penerimaan dan penyampaian terhadap tamu, pemasaran digital, pelatihan keamanan pantai dan pelatihan operasi kapal. Hal ini sejalan dengan penelitian Wahyuningsih *et al.* (2019) bahwa Dinas Kebudayaan dan Parawisata berperan penting dalam pengembangan objek wisata.

2. Faktor Penghambat

a. Keterbatasan promosi

Berdasarkan informasi pengelola, saat ini promosi masih terbatas pada media sosial Instagram. Hal ini sejalan dengan skor WS atribut promosi yang cukup rendah yaitu 0,045. Kegiatan promosi yang masih terbatas ini menjadi salah satu penghambat pengembangan Pantai Mutun.

a. Dana dan sumber daya manusia terbatas

Pengelolaan dan pengembangan pada suatu objek wisata membutuhkan dana dan sumber daya manusia. Namun, kegiatan pengembangan di Pantai Mutun khususnya pengembangan fasilitas utama dan pendukung, masih terhambat oleh salah satu factor yaitu keterbatasan dana dan sumber daya manusia yang mumpuni. Hal ini sejalan dengan pernyataan Ria dan Helmi (2021) bahwa keterbatasan anggaran biaya dan tenaga kerja merupakan faktor penghambat pengembangan objek wisata.

b. Keberadaan pesaing

Objek wisata lain terutama yang ada di Pesawaran seperti Pantai Klara, Pulau Pahawang, Pulau Tegal Mas, dll merupakan ancaman yang dapat menghambat pengembangan Pantai Mutun. Oleh sebab itu, Pantai Mutun perlu memiliki daya Tarik

tersendiri agar dapat bersaing dengan objek wisata lain.

Berdasarkan hasil analisis IPA serta wawancara dengan pengelola dan pengunjung, beberapa potensi yang dimiliki dan dapat dikembangkan oleh Pantai Mutun adalah sebagai berikut.

a. Pengembangan sarana dan prasarana

Pantai Mutun perlu memperhatikan kondisi dan jumlah sarana prasarana, khususnya toilet, Mushola, toko souvenir/oleh-oleh, dan tempat sampah di area pantai. Pantai Mutun perlu menambahkan jumlah toilet, Mushola, dan tempat sampah di area pantai. Tidak hanya itu, kondisi kebersihan dan keamanan juga perlu ditingkatkan agar dapat menambah kenyamanan berwisata bagi pengunjung.

b. Pengembangan fasilitas dan wahana permainan

Pengelola perlu melakukan pemeliharaan dan pengembangan terhadap *banana boat*, perahu karet dan *waterboom* baik jumlah maupun kondisinya sebagai prioritas utama, serta pengembangan area khusus bermain anak-anak juga wahana permainan baru yang belum ada sebelumnya.

c. Peningkatan promosi

Pengelola perlu meningkatkan promosi melalui media sosial lainnya, misalnya *YouTube*, *Facebook*, *Website*, dan lain-lain agar dapat menjangkau pengunjung secara lebih luas. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Febrianingrum *et al.* (2019) yang menyatakan bahwa pengelola wisata perlu memanfaatkan media promosi yang ada dengan optimal.

d. Pengembangan spot-spot foto

Pantai Mutun berpotensi untuk meningkatkan daya tarik dan kepuasan pengunjung dengan mengembangkan spot foto yang menarik di area pantai. Hal ini sejalan dengan penelitian Ilham *et al.* (2020) yang menghasilkan salah satu strategi pengembangan objek wisata melalui pengembangan spot-spot foto kekinian.

e. Pengembangan tempat penginapan

Pengembangan tempat penginapan berupa *cottage* apung dapat meningkatkan ketertarikan pengunjung terhadap Pantai Mutun, terutama pengunjung dari luar kota.

f. Pengembangan aula atau gedung serbaguna

Pengembangan aula untuk keperluan acara-acara khusus dapat meningkatkan daya tarik wisata Pantai Mutun.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, tingkat kepuasan pengunjung Pantai Mutun berada pada



kategori “Puas” dengan nilai CSI 74,77 persen. Berdasarkan metode IPA, atribut wisata yang perlu ditingkatkan terdapat pada kuadran I seperti kondisi fasilitas permainan *banana boat*, perahu karet dan *waterboom*, keamanan fasilitas *waterboom*, serta kondisi sarana prasarana toilet dan Mushola. Atribut wisata yang perlu dipertahankan kinerjanya terdapat pada kuadran II, terdiri dari keindahan alam, keasrian pantai, kebersihan, suasana yang nyaman, air laut yang tenang, keragaman wahana (ban karet dan kano), keamanan wahana (ban karet, kano, *banana boat*, perahu karet), kelengkapan sarana prasarana (gazebo, tempat sampah, tempat parkir, toilet, dan Mushola), kondisi sarana prasarana (gazebo, tempat sampah dan tempat parkir), serta pelayanan. Faktor pendorong pengembangan wisata yaitu daya tarik wisata, aksesibilitas mudah, fasilitas lengkap, pelayanan dan manajemen yang baik, dan peran pemerintah. Faktor penghambat adalah pesaing, keterbatasan promosi, dana dan sumber daya manusia.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- BPS [Badan Pusat Statistik] Kabupaten Pesawaran. (2023). *Kabupaten Pesawaran dalam Angka 2023*. BPS Pesawaran. Bandar Lampung.
- Deneski EM, Asyik B, dan Zulkarnain. (2020). Motivasi wisatawan berkunjung ke objek wisata Pantai Mutun. *Jurnal Penelitian Geografi*, 8(1), 14–20. <http://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/JPG/article/view/18728/13383>. [1 November 2022].
- Febrianingrum SR, Miladan N, dan Mukaromah H. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan pariwisata di Kabupaten Purworejo. *Jurnal Perencanaan Wilayah, Kota, dan Permukiman*, 1(2), 130–142. <https://jurnal.uns.ac.id/jdk/article/view/14762>. [11 Maret 2023].
- Ilham, Korwa FY, Idris U, dan Muttaqin MZ. (2020). Analisis potensi dan strategi pengembangan objek wisata Pulau Asey Besar Danau Sentani Kabupaten Jayapura. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 5(2), 142–155. <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jpp/article/view/4266>. [26 September 2022].
- Kotler P dan Keller. (2018). *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks. Jakarta.
- Masjhoer JM dan Dzulkifli M. (2019). Analisis kepuasan wisatawan di Desa Ekowisata, Kabupaten Sleman. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 4(2), 105–115. <https://doi.org/10.26905/jpp.v4i2.3084>. [26 September 2022].
- Nabila I, Yudhari ID, dan Dewi IA. (2022). Analisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap Agrowisata Taman Edelweis di Kabupaten Karangasem Bali. *Jurnal Agribisnis dan Agrowisata*, 11(1), 200–210. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/JAA/article/view/89797/45483>. [26 September 2022].
- Pratama IP dan Helma. (2019). Analisis kepuasan pengunjung terhadap pelayanan wisata Pantai Tan Sirdano Kabupaten Pesisir Selatan menggunakan Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Mathematics UNP*, 2(4), 12–17. <https://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/mat/article/view/7917/3729>. [26 September 2022].
- Ria D dan Helmi. (2021). Potensi dan strategi pengembangan objek wisata Ie Seuum Kecamatan Masjid Raya Kabupaten Aceh Besar. *Jurnal Real Riset*, 3(1), 34–46. <http://journal.unigha.ac.id/index.php/JRR/article/view/386>. [26 September 2022].
- Srisusilawati. (2022). *Manajemen Pariwisata*. Widina Media Utama. Bandung.
- Supranto J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tampubolon SL, Simanjuntak DW, dan Simanjuntak M. (2019). Analisis kepuasan wisatawan terhadap atribut wisata menggunakan metode CSI dan IPA pada wisata pemandian di Kabupaten Tapanuli Utara. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 19(2), 141–151. [https://ojs.sttind.ac.id/sttind\\_ojs/index.php/Sain/article/view/216](https://ojs.sttind.ac.id/sttind_ojs/index.php/Sain/article/view/216). [14 Maret 2023].
- Wahyuningsih S, Nuhung M, dan Rasulong I. (2019). Strategi pengembangan objek wisata Pantai Apparalang sebagai daerah tujuan wisata Kabupaten Bulukumba. *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 141–157. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/profitability/article/view/2508>. [11 Maret 2023].
- Wibowo MT, Abidin Z, dan Marlina L. (2021). Economic valuation with Travel Cost Method (TCM) Slanik Waterpark South Lampung District. *Journal of Community Based Environmental Engineering and Management*, 5(1), 1–8. <https://journal.unpas.ac.id/index.php/temali/article/view/3359>. [15 Mei 2023].
- Wilopo KK dan Hakim L. (2017). Strategi pengembangan destinasi pariwisata budaya. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 42(1), 56–65.

<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1657>. [24 Oktober 2022].

Yola M dan Budianto D. (2013). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada Supermarket dengan

menggunakan metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Optimasi System*, Vol. 12(2), 301-309. <https://josi.ft.unand.ac.id/index.php/josi/article/view/57>. [3 Maret 2023].