

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Ekowisata semakin menjadi fokus utama dalam pembangunan pariwisata Indonesia. Ekowisata tidak hanya menawarkan pengalaman rekreasi bagi masyarakat, tetapi juga berperan penting dalam pelestarian lingkungan, pemberdayaan komunitas lokal, serta peningkatan kesejahteraan ekonomi daerah. Keberhasilan pengelolaan ekowisata sangat bergantung pada tercapainya kinerja berkelanjutan, yang tercermin melalui efisiensi pemanfaatan sumber daya, konservasi lingkungan, kesejahteraan masyarakat lokal, dan kepuasan wisatawan (Pratama et al.,2023). Efisiensi sumber daya diperlukan agar pemanfaatan alam, tenaga kerja, dan biaya operasional dapat dilakukan secara optimal tanpa menimbulkan pemborosan. Konservasi lingkungan juga menjadi indikator utama untuk memastikan bahwa aktivitas wisata tidak merusak ekosistem dan tetap menjaga fungsi ekologis kawasan. Selain aspek lingkungan, kinerja berkelanjutan ekowisata juga ditentukan oleh sejauh mana pengelolaan wisata mampu memberikan manfaat ekonomi dan sosial secara berkelanjutan bagi masyarakat lokal, baik melalui peningkatan pendapatan, kesempatan kerja, maupun partisipasi dalam pengelolaan wisata. Di sisi lain, kepuasan wisatawan menjadi indikator penting karena mencerminkan kualitas layanan, pengalaman wisata, serta keberlanjutan kunjungan dalam jangka panjang. Namun, dalam praktiknya, pengelolaan ekowisata menghadapi berbagai tantangan, salah satunya adalah

bagaimana menjaga kinerja berkelanjutan, yaitu kemampuan ekowisata untuk terus memberikan manfaat sosial dan ekonomi dalam jangka panjang. Banyak kawasan ekowisata mengalami inefisiensi operasional serta lemahnya pemantauan mutu, sehingga berdampak pada menurunnya daya saing dan keberlanjutan destinasi (Andri et al., 2022). Kondisi tersebut juga tercermin pada ekowisata yang dikelola oleh Perhutani KPH Garut. Dari total 16 lokasi ekowisata yang pernah dikembangkan, saat ini hanya 9 yang masih aktif beroperasi, sementara sisanya mengalami penurunan aktivitas hingga berhenti beroperasi. Fenomena ini menunjukkan bahwa sebagian ekowisata belum mampu mempertahankan kinerja berkelanjutan, baik dari sisi pendapatan, kualitas layanan, maupun daya tarik wisata, sehingga tidak mampu bertahan dalam jangka panjang.

Di Perhutani KPH Garut, ekowisata berperan sebagai sumber pendapatan penting sekaligus sarana edukasi dan konservasi hutan, meskipun berbagai upaya pengelolaan telah dilakukan, kinerja berkelanjutan ekowisata belum sepenuhnya tercapai secara optimal. Permasalahan yang masih ditemukan antara lain seperti belum konsistennya pencapaian kinerja ekonomi jangka panjang, belum terukurnya kontribusi ekowisata terhadap kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan, serta lemahnya sistem pemantauan terhadap kualitas lingkungan dan layanan wisata. Selain itu, variasi dalam pemanfaatan sumber daya dan ketidakteraturan evaluasi kinerja menyebabkan pengelolaan ekowisata belum berjalan secara sistematis dan terstandarisasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja berkelanjutan ekowisata di Perhutani KPH Garut masih memerlukan perhatian khusus melalui penerapan mekanisme pengelolaan yang terukur, terstandar, dan berorientasi jangka

panjang. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja berkelanjutan ekowisata, sehingga dapat memberikan rekomendasi pengelolaan yang mampu menjamin keberlanjutan ekonomi, sosial, dan lingkungan secara terpadu. (Ecotourism, 2022).

Potensi ekowisata Garut semakin terlihat dari data kunjungan wisatawan dari setiap ekowisata. Berdasarkan Satu Data Garut, tercatat kunjungan wisatawan pada beberapa periode mencapai angka signifikan, misalnya pada tahun 2025 terdapat 155.236 kunjungan wisatawan pada bulan Agustus. Data ini menunjukkan bahwa Garut masih menjadi tujuan wisata populer bagi wisatawan domestik. Namun demikian, tren pertumbuhan wisata Garut tidak selalu stabil. Menurut laporan Bisnis.com, pada tahun 2024 jumlah kunjungan wisatawan hanya mencapai 2,9 juta, lebih rendah dari target 3,2 juta wisatawan.

**Tabel 1. 1 Jumlah kunjungan Wisatawan 4 tahun terakhir**

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah</b> |
|--------------|---------------|
| 2021         | 357.324       |
| 2022         | 4.406.084     |
| 2023         | 3.874.395     |
| 2024         | 2.900.000     |

Sumber : BPS Kab. Garut.

Penurunan realisasi ini menggambarkan bahwa meskipun potensi wisata alam sangat tinggi, pengelolaannya belum optimal sehingga pertumbuhan tidak selalu memenuhi sasaran. Fenomena ini diperkuat dengan adanya beberapa persoalan di lapangan, salah satunya penutupan sementara objek wisata Situ Salawe oleh Dinas Pariwisata Garut setelah terjadinya insiden wisatawan tenggelam, yang menunjukkan bahwa aspek keselamatan, pengawasan, dan standar operasional di destinasi wisata belum berjalan optimal. Kasus ini menjadi bukti bahwa tanpa

pengelolaan operasional yang terstandar, risiko keselamatan pengunjung meningkat dan dapat berdampak negatif pada citra pariwisata daerah.

Penerapan Proses Standar Prosedur (SOP) menjadi salah satu solusi potensial, karena SOP menyediakan panduan operasional yang jelas, memungkinkan staf bekerja lebih efisien, serta mempermudah *quality control* dalam menjaga standar layanan. Dengan SOP yang efektif, diharapkan tercipta efisiensi kerja dan pengendalian kualitas yang dapat meningkatkan kinerja berkelanjutan ekowisata. Mengingat besarnya potensi tersebut, pengelolaan operasional yang terencana dan efektif sangat dibutuhkan agar pengembangan ekowisata dapat berlangsung secara berkelanjutan. Namun, dalam praktiknya, tata kelola operasional destinasi wisata di bawah Perhutani KPH Garut masih menghadapi sejumlah permasalahan. Pertama, belum terdapat standar pelayanan yang seragam di seluruh lokasi wisata, sehingga kualitas pelayanan berbeda-beda antar destinasi. Kedua, efisiensi kerja masih rendah, ditandai dengan keterbatasan jumlah tenaga kerja, biaya operasional yang relatif tinggi, serta penggunaan sumber daya yang belum optimal. Ketiga, *Quality Control* yang dilakukan sering kali belum konsisten, misalnya dalam aspek kebersihan, keamanan, dan kenyamanan, yang menjadi keluhan pengunjung. Kondisi ini berpotensi menurunkan daya saing ekowisata dan menghambat tercapainya tujuan keberlanjutan (Sulistiowati et al., 2022).

Penerapan Standar Prosedur Operasional (SOP) menjadi salah satu solusi strategis untuk mengatasi permasalahan tersebut. SOP berfungsi sebagai instrumen kunci dalam menstandarisasi proses kerja, mengurangi variasi dalam pelayanan, serta meningkatkan efisiensi operasional. Tanpa adanya SOP yang jelas,

pelaksanaan operasional wisata cenderung bergantung pada kebiasaan individu, sehingga menimbulkan inkonsistensi yang dapat merugikan organisasi. Dengan demikian, SOP memiliki urgensi tinggi dalam menciptakan tata kelola yang lebih sistematis, terukur, dan konsisten (Rahmawati et al., 2024).

Efisiensi kerja merupakan aspek penting dalam operasional ekowisata. Penerapan SOP dapat membantu meminimalisir pemborosan waktu, biaya, dan penggunaan sumber daya yang terbatas. Hal ini sangat relevan mengingat ekowisata berbasis pada komunitas lokal dan pemanfaatan sumber daya alam yang rentan terhadap eksploitasi berlebihan. Tanpa efisiensi, keberlanjutan ekowisata akan sulit dicapai. Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan dan menerapkan SOP yang efektif untuk memastikan bahwa kegiatan ekowisata dapat dilakukan secara berkelanjutan dan memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat setempat (Firdasari et al., 2025). Selain itu, *Quality Control* merupakan faktor krusial dalam operasional ekowisata. *Quality Control* berperan dalam memastikan bahwa setiap proses dan layanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam SOP, sehingga mutu layanan dapat terjaga secara konsisten. Dalam konteks ekowisata, pengendalian mutu tidak hanya berfokus pada hasil akhir layanan, tetapi juga pada pengawasan proses operasional, mulai dari kesiapan fasilitas, kompetensi petugas, hingga kepatuhan terhadap prosedur keselamatan dan kelestarian lingkungan. Tanpa sistem *Quality Control* yang memadai, potensi terjadinya penyimpangan standar pelayanan akan semakin besar, yang pada akhirnya dapat menurunkan kepercayaan dan kepuasan wisatawan. (Helmi & Naparin, 2023).

Pada akhirnya, tujuan dari penerapan SOP tidak hanya untuk memperbaiki aspek teknis operasional, tetapi juga untuk mendukung kinerja berkelanjutan ekowisata. Kinerja berkelanjutan menekankan keseimbangan antara pencapaian keuntungan ekonomi, keberlanjutan sosial, dan kelestarian lingkungan. Rantai logis yang dapat dibangun adalah bahwa tata kelola berbasis SOP akan meningkatkan efisiensi kerja, yang kemudian berdampak pada peningkatan *Quality Control*, dan pada akhirnya berkontribusi terhadap keberlanjutan ekowisata.(Salman et al., 2021). Namun demikian, masih terdapat gap dalam penelitian terdahulu. Kajian mengenai penerapan SOP banyak dilakukan pada konteks manufaktur dan pelayanan kesehatan, sementara penelitian kuantitatif yang mengkaji hubungan SOP dengan efisiensi kerja, *Quality Control*, dan kinerja berkelanjutan dalam konteks ekowisata masih sangat terbatas. Terlebih lagi, penelitian serupa di bawah pengelolaan Perhutani, khususnya KPH Garut, hampir belum banyak ditemukan.(Satria & Christian, 2024)

Dapat disimpulkan bahwa pengelolaan ekowisata di bawah Perhutani KPH Garut memiliki potensi yang besar, namun masih dihadapkan pada berbagai permasalahan operasional yang berpengaruh terhadap pencapaian kinerja berkelanjutan. Ketidakseragaman standar pelayanan, rendahnya efisiensi kerja, serta lemahnya *Quality Control* menunjukkan bahwa tata kelola ekowisata belum sepenuhnya berjalan secara sistematis dan terukur. Oleh karena itu, penerapan Proses Standar Prosedur Operasional (SOP) menjadi kebutuhan yang mendesak sebagai upaya untuk menstandarisasi proses kerja, meningkatkan efisiensi, serta *Quality Control* yang optimal. Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan

untuk menganalisis pengaruh penerapan SOP terhadap kinerja berkelanjutan ekowisata melalui efisiensi kerja dan *Quality Control* pada Perhutani KPH Garut, sekaligus diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan tata kelola ekowisata yang berkelanjutan di masa mendatang.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Ekowisata pada Perhutani KPH Garut tentunya menghadapi berbagai tantangan dalam meningkatkan kinerja keberlanjutan ekowisata. Penerapan SOP melalui efisiensi kerja dan quality control diharapkan memiliki dampak signifikan terhadap kinerja keberlanjutan pada ekowisata Perhutani KPH Garut. Masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini meliputi:

1. Bagaimana penerapan Standar Prosedur Operasional (SOP), Kinerja Berkelanjutan ekowisata, Efisiensi kerja, dan *Quality Control* pada Perhutani KPH Garut?
2. Bagaimana penerapan Standar Prosedur Operasional (SOP) terhadap Efisiensi kerja dan *Quality Control* pada ekowisata Perhutani KPH Garut?
3. Bagaimana pengaruh efisiensi kerja dan *Quality Control* terhadap kinerja berkelanjutan ekowisata pada Perhutani KPH Garut?
4. Bagaimana Efisiensi kerja dan *Quality Control* dapat memediasi penerapan Standar Prosedur Operasional (SOP) terhadap kinerja berkelanjutan ekowisata pada Perhutani KPH Garut?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan Standar Prosedur Operasional (SOP), kinerja berkelanjutan ekowisata, efisiensi kerja, dan *Quality Control* pada Perhutani KPH Garut.
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan Standar Prosedur Operasional (SOP) terhadap efisiensi kerja dan *Quality Control* pada pengelolaan ekowisata Perhutani KPH Garut.
3. Untuk mengetahui pengaruh efisiensi kerja dan *Quality Control* terhadap kinerja berkelanjutan ekowisata pada Perhutani KPH Garut.
4. Untuk mengetahui pengaruh penerapan Standar Prosedur Operasional (SOP) terhadap kinerja berkelanjutan ekowisata melalui efisiensi kerja dan *Quality Control* sebagai variabel mediasi pada Perhutani KPH Garut.

### 1.4. Kegunaan Hasil Penelitian

#### 1.4.1. Kegunaan Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen bisnis, manajemen operasional, dan manajemen kualitas jasa. Penelitian ini memperkaya literatur ilmiah mengenai keterkaitan antara penerapan Standar Prosedur Operasional (SOP), efisiensi kerja, *Quality Control*, serta kinerja berkelanjutan dalam konteks ekowisata.

Selama ini, kajian mengenai SOP lebih banyak ditemukan pada sektor manufaktur maupun pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan bukti empiris baru yang dapat memperluas pemahaman tentang bagaimana SOP berfungsi sebagai instrumen manajerial untuk meningkatkan konsistensi layanan, efisiensi penggunaan sumber daya, serta pencapaian tujuan keberlanjutan di sektor ekowisata. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi pijakan teoritis bagi penelitian lanjutan mengenai strategi pengelolaan pariwisata berkelanjutan dengan variabel tambahan, seperti pemberdayaan masyarakat, inovasi layanan, atau manajemen lingkungan.

#### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Perhutani KPH Garut, penelitian ini dapat menjadi masukan dalam menyusun dan menerapkan SOP yang lebih sistematis untuk meningkatkan efisiensi kerja, *Quality Control*, serta memperkuat daya saing ekowisata yang dikelola.
2. Bagi pengelola destinasi ekowisata, penelitian ini dapat menjadi pedoman dalam meningkatkan konsistensi layanan, mengurangi ketergantungan pada kebiasaan individu, dan memastikan operasional wisata lebih efektif dan berkelanjutan.
3. Bagi pemerintah daerah dan stakeholder pariwisata, penelitian ini dapat dijadikan rujukan dalam merumuskan kebijakan atau program pengembangan

ekowisata yang selaras dengan prinsip keberlanjutan sosial, ekonomi, dan lingkungan.

4. Bagi masyarakat sekitar kawasan wisata, penelitian ini diharapkan mampu mendorong terciptanya manfaat sosial-ekonomi melalui pengelolaan wisata yang lebih tertata, aman, nyaman, dan berkelanjutan.

## **1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Perum Perhutani Kesatuan Pemangkuan Hutan (KPH) Garut, yang berlokasi di Kabupaten Garut, Jawa Barat. Pemilihan lokasi ini bersifat purposive, dengan mempertimbangkan relevansinya terhadap fokus penelitian, yaitu penerapan Standar Prosedur Operasional (SOP) dalam meningkatkan efisiensi kerja, *Quality Control*, dan kinerja berkelanjutan ekowisata.

Perhutani KPH Garut dipilih karena merupakan salah satu unit manajemen Perhutani yang mengelola kawasan hutan dengan berbagai potensi ekowisata alam. Beberapa destinasi wisata yang berada dalam pengelolaan KPH Garut antara lain:

1. Karacak Valley
2. Gunung Sagara Cibatu
3. Situ Cibereum
4. Situ Salawe
5. Gunung Cikuray Via Pemancar
6. Gunung Cikuray Via Tapak Gerot
7. Gunung Cikuray Via Cinta Nagara

8. Puncak Canar

9. Curug Cihanyawar

Seluruh destinasi tersebut memiliki daya tarik alam yang khas dan diminati oleh wisatawan, baik lokal maupun mancanegara. Potensi ini menunjukkan bahwa KPH Garut memiliki peran penting dalam pengembangan ekowisata di wilayah Garut. Namun, pengelolaan operasional di setiap lokasi masih menghadapi tantangan, terutama terkait standar pelayanan, efisiensi kerja, dan kualitas layanan yang belum seragam.

Secara geografis, Kabupaten Garut merupakan daerah dengan kekayaan wisata alam yang strategis di Jawa Barat. Karakteristik pengunjung di kawasan ini cenderung kritis terhadap kebersihan, kenyamanan, keamanan, serta konsistensi layanan. Kondisi ini menjadikan Garut sebagai wilayah yang tepat untuk meneliti peran SOP dalam mendukung efisiensi kerja, *Quality Control*, serta keberlanjutan ekowisata.