

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka yaitu bagian yang berisi rangkuman dari berbagai sumber yang berkaitan dengan topik penelitian. Bagian ini menunjukkan bahwa banyak orang atau peneliti sebelumnya juga pernah membahas masalah yang sama, sehingga membuktikan bahwa topik yang diteliti memang penting dan layak untuk dikaji lebih dalam.

Pengelolaan ekowisata saat ini menuntut organisasi untuk menerapkan standar operasional yang jelas, efisien, dan berorientasi pada keberlanjutan. Dalam lima tahun terakhir, berbagai penelitian menekankan bahwa Standar Prosedur Operasional (SOP) berperan penting dalam meningkatkan konsistensi layanan dan mengurangi risiko operasional, terutama pada sektor Ekowisata. Penerapan SOP yang baik terbukti mendorong efisiensi kerja, mempercepat proses pelayanan, serta memastikan penggunaan sumber daya secara optimal (Sutanto & Hidayat, 2022). Selain itu, pengawasan kualitas QC menjadi faktor penting dalam menjaga mutu layanan dan keamanan kawasan wisata sehingga mampu meningkatkan kepuasan pengunjung dan reputasi destinasi (Putri & Kurniawan, 2020).

Dalam konteks ekowisata Perhutani KPH Garut, kebutuhan akan kinerja berkelanjutan semakin mendesak karena meningkatnya jumlah kunjungan, tantangan konservasi hutan, dan tuntutan masyarakat terhadap layanan wisata yang ramah lingkungan. Penelitian terkini menunjukkan bahwa keberlanjutan ekowisata

sangat dipengaruhi oleh efektivitas manajemen internal, efisiensi kerja, serta mekanisme pengawasan mutu yang konsisten (Rahman et al., 2023; Lestari & Prabowo, 2022). Oleh karena itu, kajian mengenai pengaruh SOP, efisiensi kerja, dan *quality control* terhadap kinerja berkelanjutan ekowisata menjadi penting untuk mendorong Perhutani KPH Garut mencapai pengelolaan wisata yang lebih profesional, berdaya saing, dan tetap menjaga kelestarian lingkungan.

2.1.1. Standar Prosedur Operasional

2.1.1.1 Pengertian SOP

Menurut (Kusumaningrum, 2017), Standar prosedur operasional (SOP) berperan sebagai pegangan bagi setiap karyawan dalam menjalankan tugasnya agar tetap sejalan dengan aturan dan norma yang berlaku. SOP bukan hanya sekadar aturan tertulis, tetapi juga menjadi catatan penting atas kegiatan rutin yang dilakukan di lingkungan kerja. Dengan adanya SOP, setiap pekerjaan memiliki arah yang jelas dan konsisten sehingga meminimalkan kesalahan dan meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap tugas masing-masing.

Sejalan dengan hal tersebut, Tambunan dalam kutipan (Mutaqin & Sumiati, 2019) menjelaskan bahwa SOP merupakan panduan berisi langkah-langkah kerja yang membantu organisasi dalam menjaga ketertiban dan keseragaman proses. Panduan ini memastikan setiap keputusan dan tindakan yang diambil, termasuk dalam penggunaan fasilitas dan sumber daya, selalu sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati bersama. Dengan kata lain, SOP hadir untuk menciptakan keteraturan, efisiensi, dan kejelasan dalam setiap aspek pekerjaan, sehingga seluruh anggota organisasi dapat bekerja dengan arah yang sama dan tujuan yang selaras.

2.1.1.2 Tujuan dan Fungsi SOP

Pada dasarnya, Standar prosedur operasional (SOP) harus memiliki tujuan. Tujuan ini harus dijelaskan dengan jelas agar SOP dapat berfungsi sebagai landasan bagi setiap prosedur dan langkah kegiatan yang ada di dalamnya, termasuk keputusan yang diambil saat melaksanakan suatu proses dan aktivitas. Diharapkan bahwa penerapan Standar prosedur operasional (SOP) sebagai pedoman bagi karyawan untuk melakukan tugas-tugas di perusahaan akan menghasilkan kinerja yang lebih efisien dan konsisten. SOP juga akan membuat lebih mudah untuk menilai kemajuan karyawan bisnis. Tanpa Standar prosedur operasional (SOP) di suatu perusahaan, kinerja antara manajemen dan karyawan tidak akan berjalan dengan baik, dan hak dan kewajiban masing-masing pihak tidak akan dapat ditentukan. Selain itu, karena tidak ada standar yang jelas untuk menilai kinerja karyawan, perusahaan menghadapi kesulitan untuk melakukan penilaian kinerja karyawan dengan profesional. SOP juga penting dalam menangani peraturan dan peraturan hukum yang memengaruhi operasi organisasi dan perusahaan (Steiner, 2014). (Bhattacharya et al., 2015) menyatakan bahwa tujuannya adalah sebagai berikut:

- 1) Membantu memastikan kualitas dan konsistensi layanan.
- 2) Membantu memastikan bahwa praktik yang baik dicapai setiap saat.
- 3) Memberikan kesempatan bagi anggota tim untuk memaksimalkan keahliannya.
- 4) Membantu menghindari kebingungan tentang peran karyawan dalam melakukan pekerjaan (klarifikasi peran).

- 5) Memberikan saran dan bimbingan kepada karyawan tetap maupun paruh waktu.
- 6) Menjadi alat untuk melatih anggota karyawan baru.
- 7) Memberikan kontribusi untuk proses audit.

Membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang runtut, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan adalah fungsi Standar prosedur operasional (SOP), menurut Setiawati dalam Baharudinsyah (2016). Selain itu, Standar prosedur operasional (SOP) juga berfungsi untuk menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dicapai sesuai dengan kebijakan dan peraturan perusahaan yang telah disetujui. Namun, (Elmi, 2024) menyatakan bahwa fungsi penerapan SOP adalah sebagai berikut:

- 1) Memperlancar tugas karyawan dalam suatu divisi atau unit kerja.
- 2) Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan
- 3) Mengetahui kendala dalam pelaksanaan pekerjaan dan mudah dilacak.
- 4) Mengarahkan karyawan untuk bersikap disiplin dalam bekerja.
- 5) Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

2.1.1.3 Manfaat Penerapan SOP

Tathagati (2014) menyatakan bahwa dengan SOP, semua kegiatan bisnis dapat direncanakan dengan baik dan berjalan sesuai keinginan perusahaan. Dokumen yang menguraikan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari dengan tujuan agar pekerjaan dilakukan dengan benar, tepat, dan berulang kali untuk produk dibuat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Wicaksono, Herdiyanti, dan Susanto (2016), akan ada tujuh manfaat dari penerapan SOP, yaitu:

- 1) Menstandarkan aktivitas yang dilakukan oleh pihak yang bersangkutan.
- 2) Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab oleh pihak yang melaksanakan tugas.
- 3) Mengurangi kesalahan yang mungkin dilakukan dalam melakukan aktivitas.
- 4) Menjelaskan secara detail semua kegiatan dalam suatu proses secara lebih jelas dan terperinci.
- 5) Memudahkan komunikasi antara seluruh pihak terkait.
- 6) Menciptakan ukuran standar kinerja bagi penilaian kinerja pihak yang bersangkutan.
- 7) Memberikan informasi dalam upaya peningkatan kinerja pegawai.

Manfaat penerapan SOP tidak hanya terbatas pada standarisasi kegiatan kerja, tetapi juga mencakup peningkatan efisiensi, efektivitas, dan akurasi dalam pelaksanaan tugas. SOP membantu memperjelas setiap langkah pekerjaan, memperlancar komunikasi antarbagian, serta menciptakan ukuran kinerja yang objektif. Secara keseluruhan, SOP berperan penting dalam mendukung peningkatan kualitas kerja dan pencapaian tujuan organisasi secara lebih terarah dan berkesinambungan.

2.1.1.4 Indikator Standar Prosedur Operasional

Indikator SOP menurut Rahmawati et al. (2024); Mutaqin & Sumiati (2019):

1. Kejelasan prosedur kerja
2. Kesesuaian dengan standar

3. Konsistensi pelaksanaan
4. Pengawasan dan evaluasi pelaksanaan
5. Kedisiplinan pelaksana SOP

2.1.2. Kinerja Berkelanjutan Ekowisata

2.1.2.1. Pengertian Kinerja dan Kinerja Berkelanjutan

Kinerja merupakan konsep penting dalam ilmu manajemen yang menggambarkan sejauh mana seseorang atau organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Armstrong (2014) mendefinisikan kinerja sebagai hasil dari pekerjaan yang memiliki hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan pelanggan, dan kontribusi terhadap nilai ekonomi. Artinya, kinerja tidak hanya diukur dari hasil akhir pekerjaan, tetapi juga dari bagaimana proses pelaksanaannya memberikan nilai tambah bagi organisasi.

Sementara itu, Gibson et al. (2012) menjelaskan kinerja sebagai hasil kerja yang dihasilkan oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Kinerja mencerminkan efektivitas dan efisiensi seseorang dalam melaksanakan tugasnya, baik dari segi kuantitas, kualitas, maupun ketepatan waktu. Definisi ini menegaskan bahwa kinerja bukan hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga pada kemampuan dalam memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk mencapai target organisasi.

2.1.2.2. Konsep Kinerja Keberlanjutan dalam Ekowisata

Adapun konsep kinerja berkelanjutan (*sustainable performance*) berkembang seiring dengan meningkatnya perhatian terhadap keberlanjutan dalam dunia usaha dan organisasi publik. Kinerja berkelanjutan tidak hanya mengukur

pencapaian ekonomi, tetapi juga mempertimbangkan dimensi sosial dan lingkungan. Menurut United Nations World Tourism Organization (UNWTO, 2018), kinerja berkelanjutan dalam sektor pariwisata mencerminkan kemampuan destinasi atau organisasi dalam memberikan manfaat ekonomi jangka panjang, menjaga kelestarian lingkungan, serta memperkuat kesejahteraan masyarakat lokal. Oleh karena itu, keberhasilan kinerja tidak dapat lagi diukur secara finansial semata, melainkan harus menyeimbangkan antara profit, people, dan planet (*triple bottom line*).

Hal ini sejalan dengan pandangan Elkington (1997) yang menekankan bahwa organisasi berkelanjutan adalah yang mampu mencapai keseimbangan antara keberlanjutan ekonomi, sosial, dan lingkungan. Dengan demikian, kinerja berkelanjutan dalam ekowisata tidak hanya menilai produktivitas kerja, tetapi juga dampak jangka panjang terhadap lingkungan dan masyarakat.

2.1.2.3. Indikator Kinerja Berkelanjutan Ekowisata

Terdapat empat indikator utama yang umumnya digunakan untuk menilai kinerja berkelanjutan ekowisata menurut Sari & Nugraha, 2021; Pratama et al., 2023:

1. Efisiensi Sumber Daya (*Resource Efficiency*)
2. Konservasi lingkungan
3. Kesejahteraan Masyarakat Lokal
4. Kepuasan Wisatawan

2.1.3. Efisiensi Kerja

2.1.3.1. Pengertian Efisiensi Kerja

Efisiensi kerja merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja organisasi, terutama dalam konteks pengelolaan sumber daya dan produktivitas tenaga kerja. Menurut Handoko (2019), efisiensi kerja adalah kemampuan seseorang atau organisasi untuk mencapai hasil yang optimal dengan penggunaan sumber daya yang minimal, baik dari segi waktu, tenaga, maupun biaya. Artinya, semakin kecil sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan output tertentu, maka semakin tinggi tingkat efisiensi yang dicapai.

Sementara itu, Siagian (2020) menjelaskan bahwa efisiensi kerja menggambarkan hubungan antara input dan output dalam suatu proses kerja, di mana efisiensi tercapai jika hasil pekerjaan maksimal dapat diperoleh dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin.

2.1.3.2. Tujuan Efisiensi Kerja

Tujuan utama efisiensi kerja adalah mengoptimalkan penggunaan sumber daya, waktu, dan biaya untuk menghasilkan produktivitas yang maksimal. Handoko (2011) menyatakan bahwa efisiensi bertujuan mencapai hasil optimal dengan sumber daya yang terbatas melalui pengelolaan kerja yang efektif. Senada dengan itu, Hasibuan (2016) menegaskan bahwa efisiensi diarahkan untuk mengurangi pemborosan dan meningkatkan output tanpa menambah input. Dalam konteks organisasi modern, efisiensi juga berfungsi meningkatkan daya saing dan efektivitas pelaksanaan tugas melalui penggunaan metode kerja yang rasional dan berkelanjutan (Siagian, 2014; Prawirosentono, 2012).

2.1.3.3.Faktor yang Mempengaruhi Efisiensi Kerja

Efisiensi kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan kemampuan individu, sistem organisasi, serta lingkungan kerja. Menurut Handoko (2019), faktor utama yang memengaruhi efisiensi kerja meliputi kemampuan karyawan, motivasi kerja, dan penggunaan teknologi. Karyawan yang kompeten dan termotivasi akan mampu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan tepat, sehingga tingkat efisiensi meningkat. Siagian (2020) menambahkan bahwa efisiensi kerja juga bergantung pada struktur organisasi, kepemimpinan, serta komunikasi internal. Struktur yang jelas dan komunikasi yang efektif dapat memperlancar koordinasi antarbagian dan mencegah terjadinya duplikasi pekerjaan.

Selain itu, Robbins dan Coulter (2021) menjelaskan bahwa faktor lingkungan kerja, fasilitas fisik, serta budaya organisasi turut menentukan efisiensi. Lingkungan kerja yang nyaman dan fasilitas yang memadai akan mengurangi hambatan dalam penyelesaian tugas. Sementara budaya kerja yang disiplin dan kolaboratif mendorong terciptanya produktivitas tinggi dengan sumber daya yang efisien.

2.1.3.4.Indikator Efisiensi Kerja

(Basri & Aarsal, 2022) menjelaskan bahwa indikator efisiensi kerja dapat dilihat dari tiga aspek:

1. Pencapaian atau tujuan sesuai target
2. Penghematan waktu dan tenaga
3. Penghematan sumber daya
4. Produktivitas kerja

2.1.4. *Quality Control*

2.1.4.1. Pengertian *Quality Control*

Quality Control (QC) merupakan proses pengawasan dan evaluasi yang dilakukan secara sistematis untuk memastikan bahwa layanan atau produk yang diberikan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Dalam konteks organisasi jasa, QC berfungsi untuk meminimalkan kesalahan pelayanan, meningkatkan konsistensi, dan menjamin kepuasan pengguna layanan (Hidayat & Ramadhani, 2022). Penelitian terbaru menunjukkan bahwa QC tidak hanya berfokus pada pengendalian hasil akhir, tetapi juga pada evaluasi proses operasional dari awal hingga akhir sehingga mutu layanan dapat dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan (Putra & Santoso, 2023).

Menurut Mizuno, pengendalian kualitas merupakan keseluruhan metode yang digunakan organisasi untuk menetapkan serta mencapai standar mutu secara paling efisien, sehingga layanan yang diberikan mampu memberikan manfaat optimal dan memenuhi harapan pengguna. Sejalan dengan itu, Montgomery menjelaskan bahwa QC mencakup rangkaian teknik dan tindakan terencana yang bertujuan untuk memastikan, mempertahankan, dan meningkatkan mutu layanan agar tetap sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada konsumen. Melalui penerapan QC yang konsisten, organisasi layanan dapat menjaga kualitas operasional dan menghasilkan pelayanan yang andal serta responsif terhadap kebutuhan pengguna.

2.1.4.2. Manfaat *Quality Control*

Manfaat *Quality Control* menurut (Heizer, J at al, 2017)

1. Dengan menerapkan *Quality Control*, memastikan bahwa output organisasi sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan Konsumen.
2. *Quality Control* memungkinkan organisasi melakukan evaluasi proses kerja secara berkelanjutan, sehingga pemborosan sumber daya dapat diminimalkan dan efisiensi meningkat.
3. *Quality Control* mendorong perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) yang berdampak positif terhadap kinerja jangka panjang organisasi.
4. *Quality Control* memberikan kontribusi signifikan terhadap persepsi pelanggan mengenai mutu layanan, artinya layanan menjadi lebih andal, konsisten, dan memenuhi harapan pelanggan.

2.1.4.3 Tujuan *Quality Control*

Quality Control memiliki peran penting dalam memastikan mutu pelayanan tetap terjaga sesuai standar. Menurut Khoirul Hadi, QC tidak hanya berfungsi sebagai alat pengawasan, tetapi juga sebagai mekanisme yang membantu organisasi memahami sejauh mana prosedur telah berjalan sesuai rencana.

Adapun tujuan dari *Quality Control* menurut Khoirul hadi adalah:

1. Menjamin Kesesuaian Kualitas dengan Standar yang Ditetapkan.
2. Mengurangi Tingkat Kesalahan dan Penyimpangan Operasional.
3. Mengadakan perbaikan apabila terjadi penyimpangan.

2.1.4.4 Standar *Quality Control*

Mengadaptasi gagasan Shigeru Mizuno tindakan, standar berfungsi sebagai acuan bagi seluruh aktivitas pelayanan, sehingga penyedia layanan memiliki pedoman yang jelas mengenai mutu yang harus dicapai. Dalam konteks ini, standar kualitas layanan harus dirumuskan secara cermat berdasarkan norma, kekuatan, bentuk, serta prosedur operasional yang berlaku.

Proses penetapan standar kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui beberapa tahapan, seperti mempertimbangkan standar pelayanan pesaing sebagai pembanding, menilai fungsi atau kegunaan akhir layanan bagi pelanggan, memastikan kualitas layanan selaras dengan nilai dan harga yang diberikan, serta melibatkan tim lintas divisi seperti bagian pelayanan, teknis, operasional, dan manajemen untuk menyusun standar yang komprehensif. Setelah standar pelayanan ditetapkan, mutu layanan tersebut harus dipelihara secara konsisten melalui kegiatan pemantauan dan evaluasi berkelanjutan. (Nurhadi, 2022)

2.1.4.5 Indikator

Indikator *Quality Control* menurut Hakim, L. & Soemarno, S. (2020):

1. Kepatuhan Standar Layanan
2. Pemantauan Kualitas Fasilitas
3. Pengendalian Keselamatan & Risiko
4. Pengendalian Kinerja Staf
5. Kontrol Kualitas Lingkungan

2.1.5. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian dan Peneliti (Tahun)	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber /DOI
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Mujianto at al, Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Ekowisata pada pengelolaan kawasan konservasi di perairan kep.aruah provinsi Riau	Independent Fokus pada penerapan SOP sebagai dasar pengelolaan ekowisata untuk meningkatkan kualitas pengelolaan dan layanan	Independent tidak mengukur kinerja berkelanjutan secara kuantitatif.	Standarisasi prosedur mulai pengelolaan kawasan, layanan wisata, keselamatan, konservasi, hingga tata kelola. SOP ini memastikan pengelolaan ekowisata berjalan lebih efektif, berorientasi pada kelestarian.	Dinas Kelautan dan Perikanan Pemerintah Prov. Riau 2023.
2.	Fitriawati, Penerapan Prinsip Ekowisata dalam penyelenggaraan Pariwisata alam TWA Kawah Ijen, 2022	Independent menyoroti kinerja berkelanjutan melalui penerapan prinsip ekowisata yang mendukung aspek kelestarian, sosial, dan ekonomi.	Independent tidak meneliti SOP sebagai variabel, melainkan fokus pada prinsip, kepatuhan, dan pelaksanaan ekowisata di kawasan TWA Kawah Ijen.	Penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan ekowisata bergantung pada penerapan prinsip konservasi, pemberdayaan masyarakat, pengelolaan sampah, pembatasan daya dukung, serta koordinasi antar pemangku kepentingan.	Jurnal Green Growth dan Manajemen Lingkungan Vol. 12 No. 1 Desember 2022 p-ISSN: 2303-2332; e-ISSN: 2597-8020
3.	Rumangkit at all, Implementasi Faktor Manajemen Tata Kelola Ekowisata sebagai Strategi dalam Mendorong Kinerja Ekowisata Berkelanjutan	Independent membahas kinerja ekowisata berkelanjutan serta faktor manajemen yang memengaruhi keberlanjutan ekowisata.	Independen tidak meneliti SOP fokusnya pada faktor seperti <i>entrepreneurial marketing, leadership, smart tourism, dan value co-creation.</i>	Hasil menunjukkan bahwa faktor seperti inovasi, pemberdayaan, kolaborasi masyarakat, smart tourism, dan riset kepuasan wisatawan berkontribusi langsung terhadap kinerja ekowisata.	E-BISMA, 4(2), 278-286 10.37631/ebisma.v4i2.1181

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
4.	Auliya at all, Implementasi Kebijakan Pengembangan Ekowisata dalam Meningkatkan Perekonomian Daerah (Studi pada Destinasi Wisata Gombongsari Kabupaten Banyuwangi),2023	Independent membahas ekowisata serta faktor-faktor yang memengaruhi kinerja dan keberlanjutan pengembangan ekowisata.	Independent berfokus pada implementasi kebijakan pemerintah	Dampak implementasi kebijakan pembangunan kepariwisataan terhadap perekonomian daerah terlihat signifikan, ditandai dengan meningkatnya kemakmuran masyarakat.	Jurnal Ilmiah Administras i Publik (JIAP)
5.	Putri at all, Dampak Ekonomi, Sosial dan Lingkungan Terhadap Ekowisata Berbasis Masyarakat, 2022	Independent membahas ekowisata dan variabel yang berhubungan dengan keberlanjutan ekowisata.	Independent fokus pada dampak sosial– ekonomi– lingkungan, tidak pada prosedur operasional atau tata kelola SOP.	Ekowisata berbasis masyarakat dipengaruhi oleh komponen sosial, ekonomi, dan lingkungan. Aspek sosial dan budaya lokal menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan ekowisata.	Jurnal Ilmiah Pariwisata (2022)
6.	Freeman, K.P., Cook, J.R., & Hooijberg, E.H. (2021). <i>Quality Management for In- Clinic Laboratories: Standard Operating Procedures.</i>	Independent membahas bagaimana SOP memengaruhi pengendalian mutu, konsistensi pelaksanaan proses dan hasil kerja.	Independent berfokus pada laboratorium klinis, bukan pada perusahaan umum	SOP terbukti meningkatkan akurasi QC, konsistensi proses, serta menurunkan error dalam pemeriksaan laboratorium.	National Library of Medicine 10.2460/jav ma.258.1.55
7.	Kumar, V. et al. (2022) <i>Validated Pharmaceutical SOP and QC Study of Polyherbal Tablet</i>	Independent membahas pengaruh SOP terhadap peningkatan QC.	Independent berfokus pada industri farmasi, QC yang diuji berupa parameter kimia-fisik obat.	Validasi SOP meningkatkan stabilitas produk, keseragaman, keamanan, dan seluruh indikator QC secara signifikan.	South African Journal of Botany 10.1016/j.sa jb.2022.02. 038

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
8.	Zou, J. et al. (2023), QC Circle (QCC) <i>Interventions & Standard Procedures in Healthcare</i>	Independent Sama-sama melihat bagaimana SOP dapat meningkatkan mutu operasional dan memengaruhi QC.	Independent Berfokus pada sektor kesehatan, bukan industri produksi atau ekowisata.	SOP dan QC Circle meningkatkan kepatuhan staf, efisiensi proses, dan menurunkan error operasional.	National Library of Medicine 10.2147/R MHP.S3986 92
9.	Hussamadin, R. et al. (2023), <i>Digital QualityControl SystemStandardized SOP for On-Site QC</i>	Independent menstandarkan proses kerja dan mendukung peningkatan QC.	Independent berada pada sektor konstruksi, bukan ekowisata atau produk manufaktur.	SOP digital meningkatkan akurasi inspeksi lapangan, dokumentasi QC, konsistensi pekerjaan, serta mengurangi deviasi mutu.	MDPI Journal 10.3390/buidings13020358
10.	Elmadhoun, B. et al. (2025), <i>Quality Risk Management in Manufacturing (SOP in QMS & QC)</i>	Independnt Sama-sama menghubungkan SOP dengan mutu operasional.	Independent, fokus pada manufacturing & QMS, bukan sektor jasa atau ekowisata.	Implementasi SOP sesuai standar QMS menurunkan risiko kualitas, meningkatkan efisiensi QC.	MDPI Journal 10.3390/su17041670
11.	Rahmawati, F., & Suryana, N. N. (2024). Pentingnya SOP Dalam Meningkatkan Efisiensi dan Konsistensi Operasional Pada Perusahaan Manufaktur.	Independent membahas pengaruh SOP terhadap efisiensi kerja.	Independent Dilakukan di manufaktur, bukan organisasi umum atau ekowisata.	SOP meningkatkan efisiensi proses kerja, menurunkan kesalahan, dan meningkatkan konsistensi operasional.	Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini 10.61132/jumbidter.v1i3.112.
12.	Ramada, A.C., & Sandi, S.P.H. (2023). Penyusunan SOP Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa.	Independent Menegaskan bahwa SOP dapat meningkatkan efisiensi operasional/administratif.	Independent Fokus pada pengadaan barang/jasa, bukan pada kinerja pegawai secara umum.	SOP membuat proses pengadaan lebih cepat, ringkas, minim kesalahan, dan lebih efisien.	Jurnal Pengadaan Barang dan Jasa, 10.55961/jpbj.v2i1.36.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
13.	Saka, I. M. A. H. T., et al. (2023). <i>The Influence of SOP and Supervision on Employee Performance</i> .	Independent Sama-sama menyoroti SOP sebagai faktor peningkat efisiensi dan performa kerja.	Independent Menambahkan variabel supervisi, sedangkan skripsi Anda hanya fokus SOP → efisiensi kerja.	SOP berpengaruh signifikan terhadap efisiensi, efektivitas, dan produktivitas karyawan.	Journal keberlanjutan.com 10.38142/jogta.v2i2.878.
14.	Julião, B.J.B., et al. (2025). <i>A Lean-Driven Framework for Warehouse Performance Improvement (Standardizing Best Practices Into SOP)</i> .	Independent Sama-sama mengkaji bagaimana SOP meningkatkan efisiensi kerja operasional.	Independent ini berkonteks penelitian adalah logistik & pergudangan, bukan organisasi umum atau layanan	SOP yang distandardisasi meningkatkan efisiensi alur kerja, mengurangi waktu siklus, dan meningkatkan produktivitas.	MDPI Journal 10.3390/systems13090813.
15.	Ahmad, D.M., et al. (2025). <i>Improving Material Tracking for Sustainable Construction: SOP Framework for On-site Efficiency</i> .	Independent membahas peran SOP dalam meningkatkan efisiensi proses kerja.	Independent Dilakukan pada industri konstruksi, bukan sektor jasa/manufaktur umum.	SOP berbasis digital meningkatkan efisiensi monitoring, mengurangi deviasi kerja, dan mempercepat alur operasional lapangan.	MDPI Journal 10.3390/buildings15111941.
16.	Alifiyan at al, (2024), Pengembangan Ekowisata Berkelanjutan di Wisata Gunung Jae, Desa Sedau, Kecamatan Narmada, Kabupaten Lombok Barat (Student Research Journal, 2024).	Independent Mengkaji faktor-faktor pengelolaan (termasuk efisiensi operasional dan sumber daya) yang berkontribusi pada kinerja berkelanjutan destinasi ekowisata.	Independent tidak menguji secara kuantitatif hubungan kausal <i>efisiensi kerja → kinerja berkelanjutan</i> pada level pegawai atau proses operasional.	Menemukan bahwa praktik pengelolaan yang baik (termasuk efisiensi pemanfaatan sumber daya dan tata kelola) mendorong kinerja ekowisata berkelanjutan (dimensi ekonomi, sosial, lingkungan).	Journal - stiyappimakasar 10.55606/srjyappi.v2i4.1354.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
17.	Rianto (2021) — Pemberdayaan Masyarakat Melalui Ekowisata pada Desa Pesisir (JPM / Jurnal Pemberdayaan Masyarakat, 2021).	Independent Menyoroti praktik pengelolaan (termasuk efisiensi penggunaan sumber daya dan tenaga lokal) yang berdampak pada keberlanjutan ekowisata.	Independent Berfokus pada pemberdayaan masyarakat dan aspek sosial-ekonomi, bukan pengukuran efisiensi kerja organisasi/perusahaan secara langsung.	Pemberdayaan masyarakat beserta praktik efisien (mis. efisiensi energi, penggunaan sumber daya lokal) memperkuat aspek keberlanjutan ekowisata.	Jurnal Pemberdayaan Masyarakat 10.21067/jpm.v6i1.4049
18.	Peningkatan Manajemen Wisata Berbasis Eco-Smart / Digital untuk Mendorong Kinerja Ekowisata Berkelanjutan (publikasi pengabdian atau jurnal pengabdian lokal).	Independent Membahas intervensi efisiensi (digitalisasi proses, smart tourism) yang meningkatkan kinerja berkelanjutan destinasi ekowisata.	Independent Bentuknya lebih ke laporan pengabdian/implementasi daripada penelitian kuantitatif kausal murni.	Implementasi solusi digital & perbaikan proses meningkatkan efisiensi operasional dan berkontribusi pada indikator kinerja berkelanjutan (manajemen kunjungan, pengelolaan sampah, penghematan energi).	Journal upmr 10.33084/pengabdianmu.v10i1.8388
19.	Glyptou, K. (2024) — <i>Operationalising Tourism Sustainability at the Destination level: performance and continuous improvement perspectives</i> (Internasional, 2024).	Independent Membahas bagaimana aspek operasional mendorong perbaikan berkelanjutan dan performa destinasi — untuk menghubungkan efisiensi kerja dengan kinerja berkelanjutan.	Independent bersifat makro-destinasi / kebijakan & operasional destinasi — bukan penelitian lapangan yang hanya mengukur efisiensi kerja pegawai di level organisasi ekowisata.	Menegaskan bahwa operational performance/efficiency (monitoring, standar operasional, continuous improvement) memperkuat hasil keberlanjutan pada destinasi; merekomendasikan mekanisme pengukuran dan perbaikan berkelanjutan.	Repository. uajy

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
20.	Font, X. et al. (2023) — <i>The impact of sustainable tourism indicators on destination competitiveness / performance</i> (International Journal article, 2023).	Independent Menunjukkan bahwa indikator operasional (efisiensi pemanfaatan sumber daya, kualitas layanan) berkontribusi terhadap kinerja berkelanjutan.	Independent Fokus utamanya pada indikator dan daya saing destinasi, bukan langsung pada “efisiensi kerja” karyawan/operasional internal sebagai variabel tunggal.	Sustainable tourism indicators, termasuk efisiensi operasional, memiliki pengaruh positif pada performa dan daya saing destinasi; rekomendasi: pengukuran terstandarisasi (ETIS) dan perbaikan manajerial.	Journal of Tourism and Services.
21.	R.M. Ritonga (2023) — Penerapan “ <i>Quality Tourism</i> ” pada Ekowisata Berbasis Masyarakat di Desa Keranggan, Tangerang Selatan	Independent menekankan peran kualitas (quality tourism/QC praktik layanan) dalam mencapai kinerja ekowisata berkelanjutan.	Independent Fokusnya pada konsep <i>quality tourism</i> dan penerapan di desa wisata (kajian praktik), bukan pengukuran QC teknis atau analisis kausal kuantitatif antara QC → kinerja berkelanjutan.	Menemukan bahwa penerapan prinsip <i>quality tourism</i> memperbaiki aspek konservasi, edukasi, partisipasi masyarakat, dan mendukung keberlanjutan destinasi, meskipun implementasinya belum sepenuhnya maksimal.	artikel di ejournal 45 Mataram / ResearchGate.
22.	E. D. H. Putri (2022) — Dampak Ekonomi, Sosial dan Lingkungan Terhadap Kinerja Ekowisata (Jurnal Pariwisata)	Independent mengkaji dimensi kinerja berkelanjutan (ekonomi, sosial, lingkungan) yang dipengaruhi praktik pengelolaan berkualitas.	Independent berfokus lebih luas pada dampak (ekonomi/sosial/lingkungan) pengelolaan ekowisata daripada fokus pada proses QC internal.	Menyimpulkan bahwa praktik pengelolaan yang baik (termaksud pengendalian mutu operasional/layanan) berkontribusi positif pada kinerja berkelanjutan destinasi.	Jurnal Pariwisata IP Trisakti)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
23.	Y. M. Putra (2024) — Meningkatkan Daya Tarik Ecolodge Bukit Lawang: Peran <i>Green Marketing</i> dan <i>Service Quality</i>	Independent menyoroti service quality / QC layanan sebagai faktor pengaruh pada kinerja destinasi berkelanjutan (occupancy, kepuasan, pendapatan lokal).	Independent Fokus pada ecolodge (akomodasi) dan variabel green marketing + service quality, bukan QC proses teknis pengelolaan ekowisata secara menyeluruh.	Ditemukan bahwa service quality berpengaruh signifikan pada keputusan menginap dan membantu kinerja berkelanjutan (ekonomi & sosial) akomodasi ekowisata.	Jurnal MEA/STIE MB
24.	R. Cahyaditya (2024) — Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan di Desa Wisata Kuta	Independent membahas hubungan kualitas layanan dengan outcome yang relevan pada kinerja	Independent bukan langsung pada keseluruhan indikator kinerja berkelanjutan lingkungan/sosial.	Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif signifikan pada kepuasan wisatawan yang selanjutnya berdampak pada niat kunjungan ulang.	Jurnal SEH Unram (PDF).
25.	O.B. Nasution (2023) — Kajian Dampak Pariwisata Berbasis Masyarakat terhadap Daya Dukung & Keberlanjutan Destinasi	Independent membahas praktik pengelolaan (termasuk kontrol kualitas layanan/lingkungan) yang memengaruhi kinerja berkelanjutan.	Independent fokus pada dampak pemberdayaan & pengelolaan komunitas, bukan penelitian QC operasional terukur.	pengelolaan berbasis masyarakat yang menerapkan prosedur pengelolaan berkualitas meningkatkan daya dukung destinasi dan kinerja berkelanjutan.	IJTL / Lasigo Journal.

2.2 Kerangka Pemikiran

Untuk mencapai efisiensi kerja dan *Quality Control* yang optimal, Perhutani KPH Garut harus bergantung pada penerapan Standar Prosedur Operasional (SOP) yang mampu mengarahkan setiap aktivitas kerja secara lebih teratur dan konsisten.

SOP berperan sebagai pedoman yang menuntun pegawai dalam menjalankan tugas sehingga setiap langkah pekerjaan menjadi lebih jelas, terukur, dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Seperti yang dijelaskan Wibowo (2020), SOP membantu mengurangi ketidakpastian dan potensi kesalahan karena seluruh proses telah dirumuskan secara sistematis. Ketika prosedur kerja sudah tertata, pegawai dapat bekerja lebih efisien dan mampu meminimalkan pemborosan waktu maupun sumber daya organisasi (Sutrisno, 2021).

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan dan keberlanjutan kinerja ekowisata sangat dipengaruhi oleh kualitas Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan dalam pengelolaan kawasan. SOP yang mencakup pengelolaan kawasan, pelayanan wisata, keselamatan, konservasi, dan tata kelola terbukti mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan sekaligus menjaga kelestarian lingkungan. Penerapan SOP yang baik juga memperkuat implementasi prinsip-prinsip utama ekowisata, seperti konservasi sumber daya alam, pemberdayaan masyarakat lokal, pengelolaan sampah, pengendalian daya dukung, serta koordinasi antar pemangku kepentingan. Selain itu, SOP mendorong terciptanya inovasi layanan, kolaborasi masyarakat, pemanfaatan smart tourism, serta pengelolaan berbasis kepuasan wisatawan, yang secara langsung meningkatkan kinerja destinasi ekowisata. Dampak dari penerapan SOP yang konsisten juga tercermin pada meningkatnya kesejahteraan ekonomi masyarakat sekitar serta terjaganya nilai sosial dan budaya lokal. Dengan demikian, SOP berperan sebagai instrumen kunci yang mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial, dan ekonomi dalam mendorong kinerja ekowisata yang berkelanjutan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) juga berperan penting dalam meningkatkan efektivitas sistem *Quality Control* (QC). SOP yang terstandar dan tervalidasi terbukti mampu meningkatkan akurasi pemeriksaan, menjaga konsistensi proses, serta menurunkan tingkat kesalahan (error) baik dalam pengujian laboratorium maupun inspeksi lapangan. Selain itu, integrasi SOP dengan pendekatan seperti QC Circle dan sistem manajemen mutu (*Quality Management System/QMS*) mendorong peningkatan kepatuhan staf, efisiensi kerja, serta pengendalian risiko kualitas. Pemanfaatan SOP berbasis digital juga memperkuat fungsi QC melalui peningkatan akurasi dokumentasi, keterlacakan data, serta pengurangan deviasi mutu dalam proses operasional. Dengan demikian, SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja, tetapi juga sebagai instrumen pengendali mutu yang memastikan produk dan layanan memenuhi standar kualitas secara konsisten dan berkelanjutan.

SOP terhadap peningkatan efisiensi kerja juga jelas dan terstandarisasi mampu menyederhanakan alur kerja, mempercepat proses pengadaan dan operasional, serta meminimalkan kesalahan yang dapat menyebabkan pemborosan waktu dan sumber daya. Selain itu, SOP terbukti meningkatkan efektivitas dan produktivitas karyawan melalui kejelasan tugas, konsistensi pelaksanaan kerja, serta pengurangan waktu siklus proses. Pemanfaatan SOP berbasis digital semakin memperkuat efisiensi ini dengan meningkatkan kecepatan monitoring, mengurangi deviasi kerja, dan memperlancar koordinasi lapangan. Dengan demikian, SOP berfungsi sebagai instrumen manajerial yang mengarahkan proses kerja menjadi lebih sistematis,

cepat, dan hemat sumber daya, sehingga mendukung kinerja organisasi secara optimal.

Efisiensi kerja dan kinerja operasional memiliki peran strategis dalam mendorong keberlanjutan ekowisata. Praktik pengelolaan yang efisien, seperti pemanfaatan sumber daya yang optimal, tata kelola yang baik, serta pengendalian proses operasional, terbukti meningkatkan kinerja ekowisata pada dimensi ekonomi, sosial, dan lingkungan. Pemberdayaan masyarakat yang disertai dengan praktik efisiensi energi dan penggunaan sumber daya lokal memperkuat daya tahan ekonomi sekaligus menjaga kelestarian lingkungan. Selain itu, penerapan solusi digital, monitoring, standar operasional, dan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) meningkatkan efisiensi pengelolaan kunjungan wisata, pengelolaan sampah, serta penghematan energi, yang berkontribusi langsung pada indikator kinerja keberlanjutan destinasi. Dengan demikian, efisiensi kerja bukan hanya meningkatkan produktivitas operasional, tetapi juga menjadi mekanisme kunci dalam memperkuat daya saing dan keberlanjutan jangka panjang ekowisata.

Quality Control (QC) dan prinsip *quality tourism* berperan penting dalam meningkatkan kinerja keberlanjutan ekowisata. Pengendalian mutu yang diterapkan melalui standar pelayanan, kualitas fasilitas, serta prosedur operasional yang terjaga terbukti memperkuat aspek konservasi, edukasi, dan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan destinasi. Kualitas layanan yang tinggi juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, keputusan menginap, dan niat kunjungan ulang, yang secara langsung mendukung keberlanjutan ekonomi dan sosial destinasi ekowisata. Selain itu, pengelolaan berbasis masyarakat yang menerapkan prosedur

mutu secara konsisten mampu meningkatkan daya dukung destinasi dan menjaga keseimbangan antara pemanfaatan dan pelestarian lingkungan. Dengan demikian, *Quality Control* tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendali layanan, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam memastikan keberlanjutan ekowisata secara terpadu.

Dengan demikian, penelitian ini mengasumsikan bahwa penerapan SOP tidak hanya berpengaruh secara langsung terhadap efisiensi kerja, kualitas layanan, dan kinerja berkelanjutan, tetapi juga memiliki pengaruh tidak langsung melalui peningkatan efisiensi dan *Quality Control* itu sendiri. Hubungan ini menjadi dasar dalam penyusunan hipotesis penelitian selanjutnya.

2.3 Hipotesis

H1: Penerapan Standar Prosedur Operasional (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi kerja pada Perhutani KPH Garut.

H2: Penerapan Standar Prosedur Operasional (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Quality Control* pada Perhutani KPH Garut.

H3: Efisiensi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja berkelanjutan ekowisata pada Perhutani KPH Garut.

H4: *Quality Control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja berkelanjutan ekowisata pada Perhutani KPH Garut.

H5: Efisiensi kerja dan *Quality Control* mampu memediasi Penerapan Standar Prosedur Operasional (SOP) terhadap kinerja berkelanjutan ekowisata pada Perhutani KPH Garut.