

EVALUASI IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR BERBASIS COMMUNITY-BASED TOURISM DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PENGUNJUNGI DESA WISATA LEBAK MUNCANG

*(Evaluation Of The Implementation Of Standard Operating Procedures
Based On Community-Based Tourism In Improving Visitor Service
Quality At Lebak Muncang Tourism Village)*

Zia Kemala ✉¹, **Kurnia Abdul Rasid** ²

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata - Yapari

✉ *Penulis korespondensi: kemala.zia@gmail.com*

ABSTRACT

Community-based tourism village development requires consistent and high-quality service standards to enhance visitor satisfaction and ensure destination sustainability. Desa Wisata Lebak Muncang is one of the tourism villages experiencing an increase in visitor numbers, thus requiring a standardized service system. This study aims to analyze the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in visitor services and to evaluate the gap between established standards and actual practices in the field. This research employs a descriptive qualitative approach with data collection techniques including interviews, observations, and documentation studies. Data analysis is conducted using the interactive model of Miles and Huberman, as well as the Service Quality (SERVQUAL) approach, which consists of five main dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results indicate that SOP implementation has covered aspects such as homestay services, tour guiding, security, and service coordination. However, the implementation has not been optimal due to significant gaps between standards and practice, particularly in the dimensions of reliability and responsiveness. The main challenges include low levels of SOP compliance, limited human resource competencies, and suboptimal evaluation and monitoring systems. This study contributes by proposing a Community-Based Tourism (CBT)-based SOP strengthening model that emphasizes community capacity building, strengthened monitoring systems, and the integration of local values into service standards.

Key words: *Standard Operating Procedure, Tourism Village, Visitor Service, Service Quality, Community-Based Tourism*

ABSTRAK

Pengembangan desa wisata berbasis masyarakat menuntut adanya standar pelayanan yang konsisten dan berkualitas guna meningkatkan kepuasan wisatawan serta keberlanjutan destinasi. Desa Wisata Lebak Muncang merupakan salah satu desa wisata yang mengalami peningkatan jumlah kunjungan wisatawan, sehingga membutuhkan sistem pelayanan yang terstandar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pengunjung serta mengevaluasi kesenjangan antara standar yang ditetapkan dengan praktik di lapangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif

deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman serta pendekatan Service Quality (SERVQUAL) yang mencakup lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SOP telah mencakup aspek pelayanan homestay, pemandu wisata, keamanan, dan koordinasi layanan. Namun demikian, penerapan SOP belum berjalan secara optimal karena masih terdapat kesenjangan signifikan antara standar dan praktik, khususnya pada dimensi reliability dan responsiveness. Kendala utama meliputi rendahnya tingkat kepatuhan terhadap SOP, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, serta belum optimalnya sistem evaluasi dan monitoring. Penelitian ini memberikan kontribusi berupa model penguatan SOP berbasis Community-Based Tourism (CBT) yang menekankan pada peningkatan kapasitas masyarakat, penguatan sistem pengawasan, serta integrasi nilai lokal dalam standar pelayanan.

Kata Kunci: *SOP, SERVQUAL, desa wisata, kualitas pelayanan, CBT*

PENDAHULUAN

Pariwisata saat ini menjadi salah satu sektor strategis dalam menunjang pertumbuhan ekonomi, baik di tingkat nasional maupun daerah. Sektor ini tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan devisa, tetapi juga berperan dalam penciptaan lapangan kerja, pengembangan wilayah, serta pelestarian budaya lokal. Pemerintah Indonesia secara aktif mendorong pengembangan destinasi pariwisata yang tidak hanya berfokus pada kawasan perkotaan, tetapi juga menjangkau wilayah pedesaan yang memiliki potensi wisata alam, budaya, dan kehidupan sosial masyarakat.

Salah satu bentuk pengembangan tersebut adalah melalui konsep desa wisata, yaitu wilayah pedesaan yang dikembangkan sebagai destinasi wisata dengan mengedepankan keaslian kehidupan masyarakat, keindahan alam, serta kekayaan budaya lokal. Konsep ini sejalan dengan pendekatan *Community-Based Tourism* (CBT), yang menekankan partisipasi aktif masyarakat lokal dalam pengelolaan pariwisata, sehingga manfaat ekonomi dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat setempat serta tetap menjaga keberlanjutan lingkungan dan budaya.

Sejalan dengan upaya pemerintah dalam mendorong pengembangan pariwisata berbasis potensi lokal, salah satu contoh implementasi konsep desa wisata dapat ditemukan di Desa Wisata Lebak Muncang. Desa ini menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam mengelola potensi alam, budaya, dan aktivitas masyarakat sebagai daya tarik utama destinasi wisata. Desa Wisata Lebak Muncang memiliki karakteristik khas yang mencerminkan pengembangan pariwisata berbasis masyarakat, dengan tiga jenis daya tarik utama, yaitu daya tarik alam berupa lanskap pegunungan yang indah dan asri, daya tarik buatan melalui aktivitas pertanian tradisional yang masih dilestarikan, serta daya tarik budaya yang mencerminkan identitas lokal masyarakat Sunda.

Ketiga unsur tersebut menjadikan Desa Wisata Lebak Muncang sebagai destinasi wisata berbasis edukasi dan ekologi yang menawarkan pengalaman autentik bagi wisatawan. Saat ini, desa tersebut telah mulai dikenal luas oleh wisatawan lokal maupun mancanegara sebagai destinasi yang tidak hanya menawarkan rekreasi, tetapi juga pembelajaran, pelestarian lingkungan, serta interaksi sosial budaya yang khas.

Namun demikian, peningkatan jumlah kunjungan wisatawan juga membawa tantangan baru, terutama dalam aspek pelayanan pengunjung. Dalam industri pariwisata,

kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam menentukan kepuasan wisatawan dan keberlanjutan destinasi. Menurut konsep SERVQUAL, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian). Apabila kelima dimensi tersebut tidak terpenuhi secara optimal, maka akan muncul kesenjangan antara harapan dan pengalaman wisatawan.

Dalam konteks ini, keberadaan Standard Operating Procedure (SOP) menjadi sangat penting sebagai pedoman dalam menjalankan pelayanan secara konsisten, terstruktur, dan profesional. SOP berfungsi sebagai acuan kerja bagi seluruh pelaku pariwisata dalam memberikan layanan yang seragam, efisien, serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selain itu, SOP juga berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, meminimalkan kesalahan, serta menciptakan pengalaman wisata yang positif bagi pengunjung.

Akan tetapi, berdasarkan kondisi di lapangan, implementasi SOP di Desa Wisata Lebak Muncang masih menghadapi berbagai kendala. Pelayanan terhadap wisatawan belum sepenuhnya mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dan masih cenderung mengandalkan kebiasaan individu. Kurangnya kejelasan pembagian tugas dan tanggung jawab dalam setiap aktivitas pelayanan juga menyebabkan koordinasi antar pelaksana menjadi kurang optimal. Selain itu, pelayanan yang masih bersifat informal mengakibatkan ketidakkonsistenan kualitas layanan, sehingga pengalaman wisatawan menjadi kurang maksimal.

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang telah dirancang dengan praktik di lapangan. Dalam perspektif kualitas layanan, kondisi ini mencerminkan adanya gap terutama pada dimensi reliability dan responsiveness, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan wisatawan. Oleh karena itu, diperlukan upaya evaluasi dan penguatan implementasi SOP yang tidak hanya bersifat formal, tetapi juga mampu diinternalisasikan dalam perilaku kerja masyarakat sebagai pelaku utama pariwisata berbasis CBT.

Berdasarkan uraian tersebut, maka diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai implementasi SOP pelayanan pengunjung di Desa Wisata Lebak Muncang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta mendukung pengembangan desa wisata yang berkelanjutan. Oleh karena itu, penulis mengangkat penelitian dengan judul: “Standar Prosedur Pelayanan Pengunjung di Desa Wisata Lebak Muncang.”

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pengunjung di Desa Wisata Lebak Muncang, serta mengidentifikasi kesenjangan antara standar SOP dengan praktik pelayanan di lapangan berdasarkan pendekatan SERVQUAL.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pengunjung di Desa Wisata Lebak Muncang. Pendekatan studi kasus dinilai relevan karena mampu mengkaji fenomena secara

kontekstual dalam situasi nyata, terutama ketika batas antara fenomena dan konteks tidak dapat dipisahkan secara jelas (Hollweck, 2020).

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis kondisi implementasi SOP serta memahami dinamika sosial yang terjadi di lapangan. Menurut penelitian terbaru, pendekatan kualitatif efektif dalam mengeksplorasi fenomena pelayanan berbasis masyarakat karena mampu menangkap perspektif, pengalaman, dan interaksi sosial secara lebih mendalam (Creswell & Poth, 2021).

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara kolaboratif melalui beberapa teknik, yaitu:

1. **Observasi partisipatif**, dilakukan untuk mengamati secara langsung penerapan SOP dalam aktivitas pelayanan pengunjung. Observasi memungkinkan peneliti memahami perilaku nyata dan interaksi sosial yang terjadi di lapangan (Sugiyono, 2022).
2. **Wawancara semi-terstruktur**, dilakukan kepada pengelola dan Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS). Teknik ini memberikan fleksibilitas dalam menggali informasi secara mendalam namun tetap terarah pada tujuan penelitian. Wawancara semi-terstruktur dinilai efektif dalam penelitian kualitatif karena memungkinkan eksplorasi pengalaman subjektif responden (Braun & Clarke, 2021).
3. **Studi pustaka**, dilakukan dengan menelaah berbagai sumber ilmiah seperti jurnal, buku, dan dokumen SOP yang relevan. Studi pustaka berfungsi untuk memperkuat kerangka teoritis serta memberikan landasan dalam analisis data (Snyder, 2019; diperkuat dalam studi literatur terbaru hingga 2022).

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles, Huberman, & Saldaña, 2020). Selain itu, analisis juga menggunakan pendekatan SERVQUAL untuk mengidentifikasi kesenjangan antara standar pelayanan dan praktik di lapangan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Pendekatan ini dipilih karena dalam penelitian terkini, SERVQUAL masih relevan digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada sektor pariwisata berbasis masyarakat, khususnya dalam mengidentifikasi gap antara ekspektasi dan persepsi wisatawan (Prentice et al., 2020; Fatmawati & Fauzi, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian di Desa Wisata Lebak Muncang menunjukkan bahwa implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pengunjung telah mencakup beberapa aspek utama, yaitu pelayanan homestay, pemandu wisata, keamanan, serta koordinasi antar pelaksana. Pelaksanaan SOP melibatkan berbagai pihak seperti pengelola, Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS), pemilik homestay, serta masyarakat lokal.

Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan ketidakkonsistenan dalam penerapan SOP. Pada aspek fasilitas (tangibles), beberapa homestay belum menjaga standar kebersihan secara konsisten. Pada aspek keandalan (reliability), ditemukan ketidaksesuaian antara layanan yang dijanjikan dengan yang diterima wisatawan, seperti menu makanan dan ketersediaan pemandu. Pada aspek daya tanggap (responsiveness), respon terhadap kebutuhan wisatawan masih belum optimal, terutama dalam situasi yang memerlukan kehadiran pemandu secara langsung.

Sementara itu, pada aspek jaminan (assurance), keberadaan pihak keamanan seperti Babinsa dan Linmas memberikan rasa aman bagi wisatawan, meskipun aspek profesionalisme pelayanan masih perlu ditingkatkan. Pada aspek kepedulian (empathy), masyarakat menunjukkan keramahan yang tinggi terhadap wisatawan, yang menjadi salah satu kekuatan utama pelayanan di desa wisata ini.

Selain itu, ditemukan beberapa kendala utama dalam implementasi SOP, yaitu rendahnya tingkat kepatuhan terhadap SOP, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, khususnya dalam kemampuan bahasa asing, serta belum optimalnya sistem monitoring dan evaluasi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar yang telah ditetapkan dengan praktik pelayanan di lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian di Desa Wisata Lebak Muncang berikut adalah pembahasannya :

1. Implementasi SOP dalam Perspektif Community-Based Tourism (CBT)

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pengunjung di Desa Wisata Lebak Muncang menunjukkan karakteristik khas destinasi berbasis masyarakat. Pelaksanaan SOP melibatkan berbagai pihak, seperti pengelola, Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS), pemilik homestay, serta masyarakat lokal. Hal ini sejalan dengan konsep Community-Based Tourism (CBT) yang menekankan partisipasi aktif masyarakat dalam pengelolaan pariwisata untuk menciptakan keberlanjutan dan pemerataan manfaat ekonomi (Goodwin, 2020; Suansri, 2021).

Dalam perspektif CBT, keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh adanya standar formal, tetapi juga oleh tingkat keterlibatan dan komitmen masyarakat dalam menjalankan standar tersebut. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun SOP telah disusun secara sistematis dan mencakup berbagai aspek pelayanan, implementasinya masih bersifat semi-formal dan bergantung pada kesadaran individu. Hal ini mengindikasikan bahwa internalisasi SOP dalam praktik kerja masyarakat belum berjalan optimal. Kondisi ini sejalan dengan temuan penelitian bahwa pada destinasi berbasis komunitas, aspek budaya kerja dan partisipasi masyarakat sangat mempengaruhi kualitas layanan (Tasci et al., 2021; Giampiccoli & Mtapuri, 2020).

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Desa Wisata Lebak Muncang telah memenuhi aspek partisipasi dalam CBT, namun masih perlu penguatan pada aspek profesionalisme dan konsistensi pelayanan agar sesuai dengan tuntutan industri pariwisata yang kompetitif (UNWTO, 2021).

2. Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan SERVQUAL

Untuk memahami lebih dalam kualitas pelayanan, analisis dilakukan menggunakan pendekatan SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama sebagai berikut (Parasuraman et al., 1988; diperkuat oleh Prentice et al., 2020):

a. Tangibles (Bukti Fisik)

Secara umum, fasilitas yang tersedia seperti homestay, ruang berkumpul, dan lingkungan atraksi wisata telah memenuhi standar dasar. Namun, masih ditemukan ketidakkonsistenan dalam aspek kebersihan dan kesiapan fasilitas. Kondisi ini menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* belum sepenuhnya terstandarisasi dalam praktik, sehingga belum sepenuhnya memenuhi harapan wisatawan. Hal ini sejalan dengan temuan Fatmawati & Fauzi (2022) yang menyatakan bahwa bukti fisik yang tidak konsisten dapat mempengaruhi persepsi kualitas layanan wisatawan.

b. Reliability (Keandalan)

Dimensi ini menjadi temuan paling krusial dalam penelitian. Terdapat ketidaksesuaian antara pelayanan yang dijanjikan dengan yang diterima wisatawan, seperti ketidaksesuaian menu makanan dan ketidakhadiran pemandu pada saat atraksi berlangsung. Kondisi ini menunjukkan adanya *reliability gap*, yaitu ketidakmampuan penyedia layanan dalam memenuhi janji layanan secara konsisten. Dengan demikian, temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan di Desa Wisata Lebak Muncang belum sepenuhnya memenuhi prinsip *reliability* sebagaimana dikemukakan oleh Prentice et al. (2020) dan Tjiptono (2022), yang menegaskan bahwa keandalan merupakan dimensi kunci dalam menentukan kepuasan wisatawan.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Respon terhadap kebutuhan wisatawan belum optimal, terutama dalam situasi yang membutuhkan kehadiran pemandu atau penanganan langsung. Kondisi ini menunjukkan adanya keterbatasan dalam kesiapan sumber daya manusia dalam memberikan layanan yang cepat dan tepat, sehingga dimensi *responsiveness* belum terpenuhi secara optimal. Temuan ini menguatkan teori Giampiccoli dan Mtapuri (2020) yang menegaskan bahwa rendahnya *responsiveness* berkontribusi signifikan terhadap penurunan kualitas pengalaman wisatawan.

d. Assurance (Jaminan)

Dari sisi keamanan, keberadaan Babinsa dan Linmas memberikan rasa aman bagi wisatawan, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *assurance* telah relatif terpenuhi dan sesuai dengan harapan, sebagaimana dikemukakan oleh Tjiptono (2022) bahwa *assurance* berkaitan erat dengan kompetensi dan kredibilitas penyedia layanan.

e. Empathy (Kepedulian)

Keramahan masyarakat lokal menjadi salah satu kekuatan utama dalam pelayanan. Sikap ramah dan interaksi yang hangat mencerminkan nilai budaya lokal yang menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan. Namun, potensi ini belum dimanfaatkan secara optimal sebagai keunggulan kompetitif dalam pelayanan. Padahal, menurut Suansri (2021), dimensi *empathy* dalam pariwisata berbasis masyarakat merupakan faktor pembeda utama yang dapat meningkatkan daya saing destinasi.

3. Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)

Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL, dapat diidentifikasi bahwa kesenjangan utama terletak pada dimensi *reliability* dan *responsiveness*. Hal ini mengindikasikan bahwa permasalahan utama bukan pada ketersediaan SOP, melainkan pada konsistensi implementasi di lapangan. Kondisi ini memperkuat konsep *gap model* dalam kualitas layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988) dan Tjiptono (2022), bahwa perbedaan antara standar dan pelaksanaan menjadi faktor utama penyebab rendahnya kualitas layanan.

Secara konseptual, kondisi ini mencerminkan adanya dua jenis kesenjangan, yaitu gap antara standar dan pelaksanaan serta gap antara harapan dan pengalaman wisatawan. Jika merujuk pada teori Prentice et al. (2020), kedua gap ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan loyalitas wisatawan jika tidak segera diatasi.

4. Faktor Penyebab Kendala Implementasi SOP

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor utama yang mempengaruhi kurang optimalnya implementasi SOP, yaitu keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, kurangnya pengawasan dan evaluasi, serta budaya kerja yang masih informal. Faktor-faktor tersebut sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi SOP sangat dipengaruhi oleh kapasitas SDM dan sistem kontrol organisasi (Creswell & Poth, 2021; Snyder, 2019).

Selain itu, dalam konteks CBT, keterbatasan kemampuan bahasa asing dan profesionalisme pelayanan menjadi tantangan umum yang dihadapi oleh destinasi berbasis masyarakat (Goodwin, 2020). Oleh karena itu, penguatan kapasitas masyarakat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

5. Implikasi Teoritis dan Praktis

Secara teoritis, penelitian ini menunjukkan bahwa dalam kerangka CBT, keberhasilan implementasi SOP tidak hanya ditentukan oleh keberadaan standar, tetapi juga oleh internalisasi nilai, budaya kerja, dan partisipasi masyarakat. Hal ini memperkuat temuan bahwa pendekatan berbasis komunitas memerlukan adaptasi dalam penerapan standar pelayanan (Giampiccoli & Mtapuri, 2020).

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa pengelola desa wisata perlu meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, memperkuat sistem monitoring dan evaluasi, serta menyusun SOP yang lebih aplikatif dan mudah

dipahami masyarakat. Strategi ini dinilai efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing destinasi wisata (UNWTO, 2021).

6. Model Penguatan SOP Berbasis CBT

Berdasarkan temuan penelitian, model penguatan SOP yang diusulkan adalah: **SOP + CBT + Capacity Building + Monitoring System**.

Model ini menekankan bahwa keberhasilan implementasi SOP tidak hanya bergantung pada dokumen formal, tetapi juga pada peningkatan kompetensi masyarakat, penguatan sistem pengawasan, serta integrasi nilai budaya lokal dalam pelayanan.

Model ini sejalan dengan penelitian terbaru yang menyatakan bahwa keberlanjutan destinasi wisata sangat dipengaruhi oleh kombinasi antara standar operasional dan pemberdayaan masyarakat lokal (Goodwin, 2020; UNWTO, 2021).

7. Diskusi Kritis terhadap Implementasi SOP Berbasis CBT

Implementasi SOP di Desa Wisata Lebak Muncang menunjukkan adanya dinamika antara standar formal dan praktik berbasis komunitas. Dalam konteks Community-Based Tourism (CBT), fleksibilitas seringkali menjadi kekuatan sekaligus kelemahan. Di satu sisi, fleksibilitas memungkinkan masyarakat beradaptasi dengan kebutuhan wisatawan secara lebih personal. Namun di sisi lain, hal ini dapat menimbulkan inkonsistensi pelayanan apabila tidak diimbangi dengan standar yang jelas dan pengawasan yang memadai (Giampiccoli & Mtapuri, 2020).

Fenomena ini menunjukkan adanya trade-off antara nilai lokal dan profesionalisme layanan. Dalam praktiknya, masyarakat cenderung mengedepankan nilai kekeluargaan dibandingkan standar operasional formal. Hal ini berdampak pada lemahnya dimensi reliability dalam pelayanan. Padahal, dalam industri pariwisata modern, konsistensi layanan merupakan faktor utama dalam membangun kepercayaan wisatawan (Tjiptono, 2022).

Selain itu, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia menjadi faktor struktural yang mempengaruhi implementasi SOP. Kurangnya pelatihan berkelanjutan menyebabkan SOP tidak sepenuhnya dipahami sebagai pedoman kerja, melainkan hanya sebagai dokumen administratif. Hal ini memperkuat temuan bahwa dalam destinasi berbasis komunitas, keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh proses pembelajaran sosial dan peningkatan kapasitas masyarakat (Goodwin, 2020).

8. Perbandingan Hasil Penelitian dengan Studi Sebelumnya

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa implementasi SOP pada destinasi wisata berbasis masyarakat masih menghadapi tantangan dalam hal konsistensi pelayanan. Studi oleh Prentice et al. (2020) menegaskan bahwa dimensi reliability dan responsiveness merupakan faktor dominan dalam menentukan kepuasan wisatawan, yang juga ditemukan dalam penelitian ini.

Selain itu, penelitian oleh Fatmawati & Fauzi (2022) menunjukkan bahwa ketidaksesuaian antara standar pelayanan dan praktik di lapangan merupakan permasalahan umum dalam pengelolaan destinasi wisata lokal. Temuan ini memperkuat hasil penelitian bahwa gap SERVQUAL masih menjadi isu utama di Desa Wisata Lebak Muncang.

Namun demikian, penelitian ini memiliki kontribusi yang membedakannya dari penelitian sebelumnya, yaitu pada integrasi konsep CBT dalam evaluasi SOP. Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya berfokus pada kualitas layanan, sedangkan penelitian ini mengkaji bagaimana SOP diimplementasikan dalam konteks sosial masyarakat. Hal ini memberikan perspektif baru bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh sistem, tetapi juga oleh nilai, budaya, dan partisipasi masyarakat (UNWTO, 2021).

9. Rekomendasi Penguatan Implementasi SOP

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi strategis yang dapat dilakukan untuk meningkatkan implementasi SOP adalah sebagai berikut:

Pertama, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan, khususnya dalam aspek pelayanan, komunikasi, dan bahasa asing. Hal ini penting untuk meningkatkan profesionalisme tanpa menghilangkan nilai lokal masyarakat.

Kedua, penguatan sistem monitoring dan evaluasi berbasis partisipatif. Dalam hal ini, pengelola dan POKDARWIS perlu menyusun mekanisme evaluasi rutin untuk memastikan SOP dijalankan secara konsisten. Sistem kontrol yang baik terbukti mampu meningkatkan kualitas implementasi SOP (Creswell & Poth, 2021).

Ketiga, penyederhanaan SOP agar lebih aplikatif dan mudah dipahami oleh masyarakat. SOP yang terlalu kompleks cenderung sulit diimplementasikan, terutama dalam konteks masyarakat desa. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan adaptif yang menggabungkan standar formal dengan kearifan lokal.

Keempat, integrasi teknologi digital dalam pengelolaan pelayanan, seperti sistem reservasi dan feedback wisatawan. Hal ini dapat membantu meningkatkan efisiensi pelayanan serta memberikan data evaluasi yang lebih akurat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pengunjung di Desa Wisata Lebak Muncang, dapat disimpulkan bahwa SOP telah disusun secara sistematis dan mencakup berbagai aspek pelayanan, seperti homestay, pemandu wisata, keamanan, dan koordinasi layanan. Penerapan SOP juga melibatkan berbagai pihak, termasuk pengelola, Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS), pemilik homestay, serta masyarakat, yang mencerminkan prinsip Community-Based Tourism (CBT).

Namun demikian, implementasi SOP belum berjalan secara optimal karena masih terdapat kesenjangan antara standar yang ditetapkan dengan praktik di lapangan. Berdasarkan analisis SERVQUAL, kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi reliability dan responsiveness, yang ditunjukkan oleh ketidaksesuaian layanan dengan kesepakatan, ketidakhadiran pemandu pada atraksi wisata, serta kurangnya daya tanggap terhadap kebutuhan wisatawan. Sementara itu, dimensi empathy menjadi kekuatan utama karena didukung oleh keramahan masyarakat lokal.

Faktor utama yang menyebabkan kurang optimalnya implementasi SOP meliputi keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, rendahnya tingkat kepatuhan terhadap SOP, serta belum optimalnya sistem monitoring dan evaluasi. Selain itu, budaya kerja yang masih bersifat informal juga mempengaruhi konsistensi dalam pelaksanaan pelayanan.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi SOP dalam konteks desa wisata tidak hanya bergantung pada keberadaan standar formal, tetapi juga pada internalisasi nilai, peningkatan kapasitas masyarakat, serta penguatan sistem pengawasan. Oleh karena itu, diperlukan model penguatan SOP berbasis CBT yang mengintegrasikan aspek standar operasional, pemberdayaan masyarakat, serta sistem monitoring berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing destinasi wisata.

DAFTAR PUSTAKA

- Braun, V., & Clarke, V. (2021). *Thematic analysis: A practical guide*. SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2021). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Fatmawati, I., & Fauzi, A. (2022). Analysis of service quality using the SERVQUAL method in tourism destinations. *Journal of Tourism Research*, 15(2), 45–58.
- Giampiccoli, A., & Mtapuri, O. (2020). Community-based tourism: Critical success factors. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 9(5), 1–14.
- Goodwin, H. (2020). *Responsible tourism: Using tourism for sustainable development* (2nd ed.). Goodfellow Publishers.
- Hollweck, T. (2020). Robert Yin's case study research and applications: Design and methods. *The Canadian Journal of Program Evaluation*, 34(2), 308–312.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Prentice, C., Lopes, S. D., & Wang, X. (2020). The impact of service quality on customer satisfaction in tourism. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(4), 377–403.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suansri, P. (2021). *Community-based tourism handbook*. Responsible Ecological Social

Tours (REST).

Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339.

Tjiptono, F. (2022). *Service quality and satisfaction* (4th ed.). Andi Publisher.

UNWTO. (2021). *Tourism for rural development: A policy framework*. World Tourism Organization.

Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339.