BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata adalah salah satu sektor yang berkembang cepat di dunia dan memiliki peran penting dalam perekonomian global. Berdasarkan informasi data yang diperoleh dari *United Nations World Tourism Organization* (UNWTO), sektor pariwisata berkontribusi sebesar 10 % terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) global dan membuka banyak peluang kerja di seluruh dunia (Rahmadi, 2024). Di Indonesia, sektor pariwisata juga menjadi salah satu cara untuk meningkatkan pendapatan daerah dan negara. Dengan keanekaragaman budaya, alam, dan warisan sejarah yang dimiliki, objek wisata di Indonesia menawarkan potensi yang besar untuk menarik wisatawan domestik maupun mancanegara. Pariwisata adalah sektor penting dalam pembangunan ekonomi masyarakat Bali. Pengembangan pariwisata akan mempengaruhi beberapa aspek manajemen dalam ekonomi, masyarakat, politik, dan budaya. Jika sektor pariwisata dapat berkembang atau mengalami kemunduran, itu akan mempengaruhi industri keuangan di Indonesia (Purnamawati & Adnyani, 2024).

Salah satu tempat wisata yang menarik di Bali adalah pohon raksasa yang tumbuh di Banjar Bayan, Desa Tua, Kecamatan Marga, Kabupaten Tabanan. Objek wisata ini dikenal dengan nama Obyek Wisata Kayu Putih Bayan (*Bayan Ancient Tree*). Pohon kayu putih ini sudah berusia ratusan tahun, ide untuk mengembangkannya sebagai tempat wisata dimulai pada tahun 2013. Pengembangan obyek wisata ini dilakukan oleh pengempon pura dan didukung oleh masyarakat setempat (Saputri, 2022). Tinggi pohon ini diperkirakan 50 meter dan diameter batangnya sekitar 6 meter. Pada bagian bawah batang pohon membentuk pola batang yang cantik, sehingga terlihat menakjubkan. Karena ukuran lebar dan tinggi sangat dominan, pohon ini dapat dilihat dari jarak ratusan meter. Peta online (*maps*) juga bisa digunakan untuk menemukan lokasi ini yang diberi judul *Bayan Ancient Tree* (Wisata Kayu Putih Bayan). Tempat wisata ini sering dikunjungi wisatawan karena tampilannya yang unik sehingga cocok untuk dijadikan tempat foto-foto. Selain itu juga, banyak pengunjung yang datang untuk bermeditasi di bawah pohon ini, karena dipercaya membawa ketenangan dan energi positif.

Dalam menghadapi tantangan globalisasi dan persaingan yang semakin ketat di industri pariwisata, pengelola Objek Wisata Kayu Putih dihadapkan pada kebutuhan untuk meningkatkan kinerja operasional dan layanan kepada pengunjung. Namun, terdapat permasalahan yang dihadapi oleh pengelola Objek Wisata Kayu Putih yaitu kurangnya tenaga kerja yang kompeten, karena sebagian besar pengelola berasal dari masyarakat lokal tanpa latar belakang profesional. Seiring dengan meningkatnya ekspektasi pengunjung terhadap kualitas pengalaman wisata, minimnya keterampilan tenaga kerja yang tersedia dapat menyebabkan penurunan kualitas operasional seperti lambatnya respons terhadap kebutuhan pengunjung serta terbatasnya inovasi dalam pengelolaan wisata. Oleh karena itu, diperlukan metode yang komprehensif untuk mengukur kinerja objek wisata, yang tidak hanya melihat dari keuntungan saja tetapi juga dampaknya terhadap masyarakat sekitar serta lingkungan. *Balanced Scorecard* (BSC) dan *Triple Bottom Line* (TBL) merupakan dua konsep yang sangat relevan untuk mengukur kinerja secara menyeluruh.

Balanced Scorecard ialah alat dari manajemen strategis yang diperkenalkan pada awal tahun 1990-an oleh Kaplan dan Norton (Rifai, 2023). Alat ini penting digunakan dalam membantu perusahaan menyusun strategi. *Balanced Scorecard* memungkinkan perusahaan dalam membuat keputusan yang tepat dan memperkuat pengukuran kinerja selanjutnya, untuk melengkapi pengukuran kinerja sebelumnya. Pengukuran ini dijadikan sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja perusahaan melalui empat perspektif: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan (Haris & Zulfatillah, 2024). *Balanced Scorecard* ialah alat penilaian kinerja yang memberikan keseimbangan antara berbagai ukuran strategis dalam upaya mencapai tujuan dengan baik, sehingga memotivasi karyawan untuk bertindak demi kepentingan organisasi. Dengan menggunakan alat ini, perusahaan atau organisasi dapat lebih fokus dalam meningkatkan komunikasi, menetapkan tujuan organisasi, dan memberikan umpan balik terkait strategi yang tepat digunakan untuk selanjutnya (Panjaitan, 2018).

Triple Bottom Line (TBL) merupakan konsep yang digunakan untuk mengukur kinerja suatu organisasi atau entitas berdasarkan tiga dimensi utama yaitu dari segi ekonomi, lingkungan dan juga sosial. Istilah tersebut dikenal dengan 3P yaitu *profit, planet and people*. Aspek ekonomi membahas mengenai profit perusahaan tersebut dalam menjalankan usahanya. Aspek lingkungan membahas mengenai dampak terhadap lingkungan dalam menjalankan usahanya. Dan aspek terakhir adalah aspek

sosial dimana kesehatan maupun kesejahteraan karyawan merupakan fokus yang seharusnya tidak terabaikan dalam menjalankan usahanya (Kusuma & Uook, 2022). Konsep TBL menjadi sangat relevan untuk dijadikan sebagai pendekatan dalam pengelolaan kawasan wisata dimana dalam pengelolaan kawasan wisata sangat diperlukan manajemen pengelolaan yang harus memperhatikan masyarakat (*people*) kepentingan alam dan penjagaan kelestarian alam (*planet*) dan kepentingan peningkatan kesejahteraan melalui fungsi ekonomi bisnis dari pengelolaan pariwisata (*profit*) (Hidayat, 2023).

Fenomena yang terjadi saat ini menunjukkan bahwa masih kurangnya studi yang fokus pada konteks objek wisata, khususnya dalam penerapan *Balanced Scorecard* dan *Triple Bottom Line* (Haris & Zulfatillah, 2024). Penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada sektor industri lainnya, sehingga terdapat kekurangan literatur yang membahas bagaimana metode ini dapat diterapkan secara spesifik dalam pengelolaan objek wisata. Padahal, pengukuran kinerja yang komprehensif sangat diperlukan untuk meningkatkan daya saing dan keberlanjutan destinasi wisata, terutama dalam menghadapi tantangan di lapangan. Salah satu kendala yang sering dihadapi oleh para pelaku usaha adalah masalah pencatatan dan penyusunan laporan keuangan (Kurniawan & Homan, 2023). Hal ini dapat dipahami karena tidak semua pelaku bisnis usaha mikro memiliki latar belakang dan kemampuan di bidang akuntansi, sedangkan jika harus mempekerjakan seorang akuntan masih belum mampu secara finansial. Kondisi ini berdampak pada lemahnya akuntabilitas dan transparansi keuangan, yang pada akhirnya menyulitkan proses evaluasi dan pengambilan keputusan yang tepat dalam pengelolaan objek wisata. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut, serta memberikan rekomendasi strategis untuk perbaikan dan pengembangan di masa mendatang.

Pengukuran kinerja dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* dan *Triple Bottom Line* pada Objek Wisata Kayu Putih Bayan sangat penting dilakukan untuk memastikan bahwa pengembangan objek wisata ini tidak hanya berfokus pada keuntungan finansial, tetapi juga memperhatikan dampak lingkungan dan sosial. Dalam era pembangunan berkelanjutan, penilaian kinerja tidak cukup hanya dengan mengandalkan efisiensi dan efektivitas internal organisasi. Namun, juga memerlukan pendekatan yang mempertimbangkan aspek keberlanjutan, yakni dampak terhadap lingkungan dan masyarakat. Untuk itu, pendekatan *Triple Bottom Line* menjadi pelengkap penting karena mengevaluasi kinerja dengan tiga dimensi utama yaitu *profit*

(ekonomi), *people* (sosial), dan *planet* (lingkungan). Dari aspek profit, pengukuran kinerja membantu pengelola dalam memantau pendapatan dan biaya operasional, sehingga dapat mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan efisiensi dan keberlanjutan finansial. Dari aspek lingkungan, pengelolaan sampah menjadi isu yang sangat penting karena meningkatnya jumlah pengunjung dapat menyebabkan peningkatan jumlah sampah yang dapat merusak keindahan alam dan kesehatan ekosistem. Sementara itu, dari sudut pandang sosial, penting untuk memastikan bahwa masyarakat lokal mendapatkan manfaat dari keberadaan wisata ini, seperti peningkatan lapangan pekerjaan dan partisipasi dalam pengambilan keputusan. Keberadaan objek wisata ini yang berada di sebelah Pura dapat berdampak pada kesakralan pura tersebut. Perilaku pengunjung yang tidak menghormati norma-norma budaya dan spiritual dapat merusak kesakralan disekitar Pura, sehingga diperlukan pengelolaan yang hati-hati serta melibatkan masyarakat lokal dalam pengelolaan dan memberikan edukasi kepada pengunjung tentang kesakralan pura agar dapat meminimalisir terjadinya dampak negatif. Oleh karena itu, penerapan pengukuran kinerja dengan pendekatan *Balanced Scorecard* dan *Triple Bottom Line* pada Objek Wisata Kayu Putih Bayan sangat relevan digunakan untuk memastikan bahwa pengembangan objek wisata ini sejalan dengan prinsip keberlanjutan dan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat.

Berlandaskan pada penjelasan yang sudah dijelaskan sebelumnya diatas, maka pihak peneliti selanjutnya memutuskan melakukan riset dengan judul yang diputuskan diangkat ialah “Pengukuran Kinerja Objek Wisata Kayu Putih Bayan Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard* dan *Triple Bottom Line*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja internal dan keberlanjutan objek wisata ini secara menyeluruh, baik dari sisi operasional maupun dampaknya terhadap masyarakat dan lingkungan sekitar. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan industri pariwisata lokal serta meningkatkan daya tarik Objek Wisata Kayu Putih di mata wisatawan, baik domestik maupun mancanegara.

1.2 Identifikasi Masalah

Berpedoman dengan merujuk uraian yang diperlihatkan dalam bagian latar belakang tersebut, maka pihak peneliti berhasil melakukan identifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Tingkat kemampuan berbahasa asing di kalangan sumber daya manusia pengelola Objek Wisata Kayu Putih masih rendah, padahal sebagian besar pengunjung adalah warga negara asing.

2. Kurangnya optimalisasi dalam pengelolaan media sosial dan strategi pemasaran digital yang menghambat efektivitas promosi.
3. Masih perlunya pemahaman yang lebih luas tentang pentingnya melakukan proses penilaian tingkat kinerja pada Objek Wisata Kayu Putih tanpa hanya berpijak pada aspek yang ada dalam bagian keuangan namun juga lebih memperhatikan aspek dalam bagian non keuangan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berlandaskan pada pemaparan yang selanjutnya terkait permasalahan di paparkan bagian atas, maka pihak peneliti membatasi masalah dalam pelaksanaan riset ini hanya pada membahas mengenai Objek Wisata Kayu Putih dan juga menaruh titik fokusnya dalam melakukan pengukuran tingkat kinerja dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* dan *Triple Bottom Line*.

1.4 Rumusan Masalah

Berpedoman dengan merujuk uraian yang diperhatikan dalam bagian latar belakang tersebut, maka pihak peneliti berhasil menjabarkan beberapa rumusan masalah yang ada dalam riset ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kinerja Objek Wisata Kayu Putih dengan berlandaskan pada Metode *Balanced Scorecard*?
2. Bagaimana tingkat kinerja Objek Wisata Kayu Putih dengan berlandaskan pada Konsep *Triple Bottom Line*?
3. Bagaimana inisiatif strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja dan keberlanjutan Objek Wisata Kayu Putih?

1.5 Tujuan Penelitian

Berpedoman dengan merujuk beberapa rumusan masalah yang ditemukan, maka pihak peneliti berhasil menjabarkan beberapa tujuan penelitian yang ada dalam riset ini ialah:

1. Untuk menganalisis terkait tingkat kinerja Objek Wisata Kayu Putih dengan berlandaskan pada Metode *Balanced Scorecard*.
2. Untuk menganalisis terkait tingkat kinerja Objek Wisata Kayu Putih dengan berlandaskan pada Konsep *Triple Bottom Line*.
3. Untuk menganalisis terkait inisiatif strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja dan keberlanjutan Objek Wisata Kayu Putih.

1.6 Manfaat Penelitian

Mengacu pada hasil riset yang akan diharapkan, maka pihak peneliti dalam hal ini mengharapkan riset ini mampu memberikan manfaat bagi beberapa pihak, ialah mencakup:

1. Manfaat Teoritis

Perolehan hasil dari melakukan riset ini diharapkan oleh pihak peneliti dapat memberikan hasil yang berguna dalam mengembangkan pengetahuan ilmu dalam aspek bidang akuntansi serta juga mampu dijadikan sarana yang memberikan arahan bagi para pihak peneliti selanjutnya mengenai bagaimana melakukan penerapan *Trilpe Bottom Line Balanced Scorecard* dengan secara baik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Perolehan hasil melakukan riset ini, sangat diharapkan oleh pihak peneliti dapat memberikan tambahan pengetahuan dan juga memberikan pengalaman dalam mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama duduk dibangku perkuliahan dengan diterapkan dalam keadaan nyata dilapangan.

b. Bagi Objek Wisata Kayu Putih Bayan

Perolehan hasil riset ini, sangat diharapkan oleh pihak peneliti dapat memberikan tambahan referensi bahan-bahan pertimbangan dalam usaha memudahkan dalam melakukan proses perbaikan serta juga melakukan penyempurnaan kinerja bagi Objek Wisata Kayu Putih.

c. Bagi Lembaga Undiksha

Perolehan hasil riset ini, diharapkan oleh pihak peneliti dapat memberikan tambahan referensi bagi pihak pembaca yang ada hubungannya secara langsung tentang pengaplikasian *Balanced Scorecard* dan *Triple Bottom Line* sehingga mampu dipakai guna mendukung dan juga untuk menunjang riset yang sejenis.