

Synergy and Society Service

This is a community service journal

Journal homepage: <https://save.untrimbali.ac.id/>

Pengelolaan Sumber Daya Manusia pada Kelompok Sadar Wisata

Human Resource Management in Tourism Awareness Groups

I Nengah Aristana¹, Ni Putu Cempaka Dharmadewi Atmaja^{2*}, I Gusti Ngurah Bagus Gunadi³, I Wayan Widnyana⁴, Putu Kusuma Widanti⁵, Ida Ayu Sintha Agustina⁶

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, Indonesia^{1 2 3 4}
Mahasiswa Program Doktor Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, Indonesia^{5 6}

*Correspondence: cempakadewi@unmas.ac.id

ABSTRACT

Batuan Kaler Tourism Village carries the theme of Archaeological Tourism Village due to the many interesting prehistoric sites that have become tourist attractions. Furthermore, the village's natural panorama with expanses of rice fields and plantations makes it a tourist attraction that provides enjoyment amidst the hustle and bustle of the capital city. The Tourism Awareness Group that has been formed faces several challenges in developing a sustainable archaeological tourism village. Some of the problems faced by the Pokdarwis include challenges in managing human resources to be able to improve the management of Pokdarwis and also the tourism village. In connection with these problems, the community service team of the Doctoral Program offers several solutions to overcome them, namely by managing Human Resources in the Tourism Village. The solution taken is to create an organizational structure and organizational chart, as well as hospitality training for the community involved in the Tourism Village activities. The first activity carried out was the creation of an organizational structure that can describe the duties and responsibilities of Pokdarwis administrators in Batuan Kaler Tourism Village. The second activity involved inviting resource persons to conduct tourism awareness socialization and hospitality training for the community involved in tourism village activities. This socialization and training is aimed at women from the Family Welfare Movement (PKK), who will contribute to the development of the Batuan Kaler tourism village. This activity went well, providing insight and skills to the community.

ARTICLE INFO



Article History:

Received: August 26, 2025

Revised: September 16, 2025

Accepted: September 19, 2025

Keywords:

Human Resources, Tourism Villages, Heritage and Development

1. PENDAHULUAN

Desa Batuan Kaler merupakan desa pemekaran dari Desa induknya adalah Desa Batuan yang diresmikan sebagai Desa Persiapan Tanggal 28 Oktober 1998. Desa Batuan Kaler dengan posisi memanjang dari selatan ke utara dengan luas 2,05 km² adalah salah satu desa dari 12 (dua belas) Desa di Kecamatan Sukawati Kabupaten Gianyar. Desa Batuan Kaler terdiri dari 4 (empat) wilayah Banjar Dinas yaitu Banjar Dinas Cangi, Banjar Dinas Blahtanah, Banjar Dinas Sakah dan Banjar Dinas Dauhuma.

Pariwisata adalah hal yang diminati oleh setiap individu, karena dapat menghilangkan kejenuhan, berkembangnya kreativitas dan mampu menunjang produktivitas suatu individu ([Aristana et al., 2021](#); [Purnama, 2022](#)). Desa Batuan Kaler, telah direncanakan menjadi destinasi wisata baru di Bali karena Desa ini memiliki benda-benda peninggalan sejarah di tiga titik Pura. Diantara situs utama yakni ura Puseh Ganggangan Cangi, Pura Hyang Tibha dan Pura Wasan. Ketiganya ditengarai ada sejak jaman Bali kuno.



Gambar 1 Jogging Track

Kepala Desa Batuan Kaler, I Wayan Suarma menjelaskan situs yang berada di Pura Puseh Ganggangan Cangi dan Pura Hyang Tibha itu sudah ada sejak abad ke 13 sampai 14 Masehi ([Bou, 2024](#)). Selain itu terdapat beberapa situs lain yang tersebar di Desa Batuan Kaler. Masyarakat setempat menyebutnya sebagai Hyang. Seperti Hyang Adeg, Hyang Bencana, Hyang Ibu, Hyang Naga, Hyang Ngoni dan Hyang Soka dan yang paling terkenal adalah Patung Bayi Sakah yang dibangun tahun 1989.



Gambar 2 Pura Hyang Tiba

Desa Batuan Kaler telah membentuk kelompok Dasar Wisata sejak tahun 2019. Tentu saja banyak tantangan yang dihadapi untuk melakukan pengelolaan dalam pengembangan Desa Wisata yang berkelanjutan. Peran Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) telah dirancang dan dibentuk tetapi membutuhkan suatu rancangan konsep mendasar mengenai kegiatan pokdarwis. Pokdarwis Desa Wisata Batuan Kaler terdiri dari 20 orang dengan beberapa tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan Keputusan Perbekel Batuan Kaler Nomoe 73 Tahun 2019. Hal yang dihadapi pokdarwis saat ini adalah memerlukan bagaimana cara mengelola Desa wisata yang berkelanjutan. Pengelolaan manajemen sangatlah penting demi keberlangsungan suatu usaha, begitu juga pengelolaan terhadap suatu obyek wisata (Saputra & Ali, 2020; Aristana et al., 2022). Ada beberapa aspek yang masih belum berkembang dalam pengelolaan desa wisata di Batuan Kaler yaitu pengelolaan terhadap obyek wisata, salah satunya adalah pengelolaan Sumber Daya Manusia.

Pengelolaan SDM dalam hal ini yaitu kelompok sadar wisata memegang peranan penting dalam pengembangan desa wisata, karena strategi pemasaran yang tepat dapat meningkatkan daya tarik destinasi, memperluas jangkauan pasar, serta mendukung keberlanjutan ekonomi dan pelestarian budaya lokal. Tanpa pengelolaan SDM yang efektif, potensi besar desa wisata seringkali tidak terkelola dengan baik. Pengelolaan SDM yang baik sangat penting bagi desa wisata agar dapat dikelola dengan baik dan semakin berkembang (Atmaja et al., 2021).

2. METODE PELAKSANAAN

Lokasi Pelaksanaan, pengabdian kepada masyarakat akan dilaksanakan di Kantor perbekel Desa Batuan Kaler di Jalan Cangi, Desa Batuan Kaler, Sukawati Gianyar. Khalayak Sasaran, adapun khalayak sasaran dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat merupakan masyarakat yang tergabung dalam Kelompok sadar wisata Desa Wisata Batuan Kaler, Sukawati, Gianyar. Kegiatan yang dilaksanakan merupakan solusi untuk dapat mengatasi permasalahan mitra, Program pengabdian masyarakat ini ditawarkan beberapa metode pendekatan yaitu metode pelatihan dan pengajaran kepada masyarakat yang tergabung dalam Kelompok sadar wisata Desa Batuan Kaler. Kegiatan pelaksanaan program pengabdian masyarakat terbagi menjadi tiga tahap, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap monitoring. Berikut adalah rincian tiap tahapan yang akan dilaksanakan pada Pokdarwis Desa Batuan Kaler.

1) Pembuatan struktur Organisasi

Tahap persiapan Melakukan observasi dan dokumentasi terhadap struktur organisasi sesuai dengan SK yang dibuat oleh perbekel.

Tahap Pelaksanaan yaitu pembuatan struktur organisasi dan bagan organisasi termasuk tugas dan tanggung jawabnya, memberikan sosialisasi mengenai struktur organisasi dan bagan organisasi kepada pihak pokdarwis dan aparat Desa.

Tahap evaluasi adalah tahap untuk mengevaluasi terhadap hasil kerja tim untuk melihat kesesuaian dengan perencanaan.

2) Tahap pelatihan Hospitality

Tahap persiapan, mempersiapkan materi hospitality mengenai Desa wisata.

Tahap Pelaksanaan, melakukan pelatihan hospitality untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan, memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang berkaitan dengan pokdarwis.

Tahap evaluasi adalah tahap untuk mengevaluasi terhadap hasil kerja tim untuk melihat kesesuaian dengan perencanaan

3. HASIL PELAKSANAAN DAN PEMBAHASAN

Hasil yang dicapai

Pengabdian kepada masyarakat dalam program ini adalah membantu pihak desa untuk menggambar struktur organisasi. Adapun bagan struktur organisasi yang telah dibuat

berdasarkan Keputusan Perbekel Batuan Kaler Nomor 87 Tahun 2025 Tentang Pembentukan Kelompok Sadar Wisata Desa Batuan Kaler Kecamatan Sukawati Kabupaten Gianyar Masa Bakti 2025-2029 adalah sebagai berikut.

Pembuatan bagan organisasi dan Deskripsi Tugas

Pembuatan bagan organisasi untuk pokdarwis karena adanya pembentukan struktur organisasi yang baru dengan masa jabatan 2025-2029. Tujuan pembuatan bagan struktur organisasi pada dasarnya adalah untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai pola hubungan kerja, peran, dan tanggung jawab dalam organisasi Pokdarwis Desa Wisata Batuan Kaler Secara lebih rinci, tujuan utamanya meliputi:

1. Menjelaskan garis komando dan wewenang: enunjukkan siapa yang memimpin, siapa yang melapor, serta alur tanggung jawab dalam organisasi.
2. Memperjelas pembagian tugas dan fungsi, setiap posisi atau unit kerja dapat dipahami perannya sehingga mengurangi tumpang tindih pekerjaan.
3. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi, dengan struktur yang jelas, komunikasi antarbagian lebih terarah sehingga memudahkan koordinasi kegiatan.
4. Menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan, struktur organisasi membantu menentukan pihak yang berwenang dalam membuat kebijakan atau keputusan tertentu.
5. Mempermudah evaluasi kinerja, dengan adanya pembagian fungsi yang jelas, kinerja individu maupun unit kerja dapat diukur lebih objektif.
6. Mendukung efektivitas manajemen organisasi, struktur organisasi yang baik membantu organisasi berjalan lebih efisien, teratur, dan sesuai tujuan.
7. Sebagai alat sosialisasi bagi anggota baru, bagan struktur organisasi memudahkan anggota baru untuk memahami tata kelola organisasi sejak awal.

Sosialisasi dan pelatihan hospitality untuk pengelola Desa Wisata Batuan Kaler

Sosialisasi dan pelatihan hospitality dilaksanakan di Desa Batuan kaler dengan narasumber Dr. I Made Bayu Wisnawa. A. Par. MM. Par yang merupakan pakar Desa Wisata. Beliau memaparkan pentingnya pemahaman mengenai Desa wisata kepada peserta yang dihadiri oleh Perbekel Desa Batuan Kaler, anggota Pokdarwis, ibu PKK dan aparat desa lainnya. Dalam pemaparannya diberikan bagaimana mengelola dan memberikan pelayanan kepada para wisatawan di Desa wisata. Narasumber juga memberikan pemahalaman mengenai pengelolaan fasilitas wisata sehingga menjadi Desa wisata yang mapan. Sosialisasi dan pelatihan hospitality tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis, tapi juga membentuk sikap profesional, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan produktif (Atmaja et al., 2021; Hidayah et al., 2018).



Gambar 3 Sosialisasi dan Pelatihan Hospitality di Desa Batuan Kaler

Tujuan pelatihan hospitality bagi Ibu PKK di desa wisata dapat disusun untuk mendukung peningkatan kualitas layanan dan keberlanjutan desa wisata. Berikut beberapa tujuan yang bisa dijadikan acuan:

1. Meningkatkan Pengetahuan & Pemahaman
Memberikan pemahaman mengenai konsep dasar hospitality (keramahtamahan) dalam pelayanan wisata agar Ibu PKK dapat menjadi tuan rumah yang baik bagi wisatawan.
2. Meningkatkan Keterampilan Pelayanan
Membekali Ibu PKK dengan keterampilan praktis, seperti cara menyambut tamu, komunikasi yang sopan, etika melayani, serta menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan.
3. Mengembangkan Sikap Ramah & Profesional
Menumbuhkan kesadaran akan pentingnya sikap ramah, sabar, dan menghargai wisatawan untuk menciptakan pengalaman yang berkesan.
4. Memperkuat Peran Ibu PKK dalam Desa Wisata
Memberdayakan Ibu PKK agar dapat berkontribusi aktif dalam pengelolaan homestay, kuliner lokal, kerajinan, dan kegiatan wisata berbasis budaya.
5. Meningkatkan Daya Saing Desa Wisata
Dengan keterampilan hospitality yang baik, desa wisata akan memiliki standar pelayanan yang lebih profesional sehingga mampu bersaing dengan destinasi lain.
6. Mendukung Keberlanjutan Ekonomi Lokal
Melalui pelayanan yang baik, wisatawan akan merasa nyaman dan berkunjung kembali, sehingga memberi dampak positif bagi peningkatan pendapatan masyarakat desa.

4. KESIMPULAN

Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) Pokdarwis akan berjalan optimal apabila didukung oleh struktur organisasi yang tepat, jelas, dan fungsional. Struktur organisasi berperan sebagai kerangka kerja yang mengatur alur koordinasi, pembagian tugas, tanggung jawab, dan wewenang antar pengurus maupun anggota. Dengan adanya struktur organisasi yang terorganisir, meliputi unsur Pembina, Penasehat, Ketua, Wakil Ketua, Sekretaris, Bendahara, serta seksi-seksi khusus, pengelolaan SDM menjadi lebih terarah. Setiap individu memahami peran dan kontribusinya dalam mendukung tujuan kelompok, sehingga kolaborasi antar bagian dapat terjalin secara sinergis. Struktur organisasi yang baik juga memungkinkan delegasi tugas yang efisien sehingga tidak ada tumpang tindih pekerjaan, peningkatan akuntabilitas dan disiplin kerja karena setiap posisi memiliki tanggung jawab yang jelas, pengembangan kapasitas SDM secara terfokus melalui pelatihan sesuai bidang tugas masing-masing, serta keterlibatan aktif masyarakat lokal karena peran seksi-seksi dapat disesuaikan dengan potensi dan minat warga desa. Oleh karena itu, struktur organisasi bukan hanya sekadar formalitas, tetapi merupakan alat manajerial utama dalam menciptakan SDM Pokdarwis yang profesional, partisipatif, dan berorientasi pada pelayanan pariwisata yang berkelanjutan.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada Universitas Mahasaraswati Denpasar atas dukungan melalui Hibah Pengabdian Internal Tahun 2025 yang telah diberikan. Dukungan ini sangat berarti dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta kesejahteraan masyarakat.

6. DAFTAR PUSTAKA

Aristana, I. N., Darmita, I. M. Y., Suthanaya, I. P. B., & Prayogi, P. A. (2021). Pendampingan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Dalam Optimalisasi Potensi Desa Di Desa Cepaka Tabanan-

- Bali. *SAVE Synergy and Society Service*, 1(2), 48–55. <https://doi.org/10.51713/save.v1i2.48>
- Aristana, I. N., Subadra, I. N., & Hartini, N. M. (2022). Sinergiritas Bumdes Dan Pokdarwis Dalam Pengelolaan Desa Wisata. *Synergy and Society Service*, 2(1), 19–28. <https://doi.org/10.51713/save.v2i1.56>
- Atmaja, NPCD., Andika, A.W, Kurnia, K. P. I. G. A. . (2021). Peningkatan Produktivitas Melalui Digitalisasi Pada UMKM Handycraft dalam menghadapi Less Contact Ekonomi. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 7(2), 131–137.
- Bou, R. (2024). *Desa Di Gianyar Ini Bakal jadi Destinasi Wisata Arkeologis, Punya Situs Abad ke -13. Potensi Badung*. Badung.Com. <https://potensibadung.pikiran-rakyat.com/seputar-dewata/pr-1628016597/desa-di-gianyar-ini-bakal-jadi-destinasi-wisata-arkeologis-punya-situs-abad-ke-13?page=all>
- Hidayah, Z., Mulyana, A., Susanti, E., Lestari, S., & Pujiastuti, P. (2018). Pendampingan pengelolaan badan usaha milik desa (bumdes) dalam kaitannya sebagai infant organisasi. *Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Terbuka*, 1(1), 474–485. <http://prosiding-pkmcsr.org/index.php/pkmcsr/article/view/46>
- Purnama, R. (2022). Manajemen Pengelolaan Obyek Wisata Situ Leutik Oleh pemerintah Kota Banjar di Desa Cibereum Kecamatan Banjar Kota Banjar. *Jurnal ADBIS (Administrasi Bisnis)*., 4(2), 129–135.
- Saputra, A., & Ali, K. (2020). Analisis Kebijakan Pariwisata Terhadap Pengelolaan Obyek Wisata di Kabupaten Samosir. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 564–684.