

## **MEMBANGUN SDM PARIWISATA YANG KOMPETITIF DI ERA DIGITAL PADA DESA WISATA KERTALANGU DENPASAR**

**I Putu Putra Astawa<sup>1</sup>; Ida Ayu Putu Widani Sugianingrat<sup>2</sup>; Putu Yudy Wijaya<sup>3</sup>I Made  
Astrama<sup>4</sup>; Dendi Payana<sup>5</sup>, Ni Putu Puspa Widyastiti<sup>6</sup>, Ketut Ayu Lestari Wijayanti<sup>6</sup>**

<sup>1,2,3,4,5,6</sup> Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia Denpasar

Email: putuastawa@unhi.ac.id

### **ABSTRAK**

Pembangunan sumber daya manusia (SDM) pariwisata yang kompetitif sangat penting bagi keberlanjutan desa wisata di era digital, khususnya di Desa Wisata Kertalangu Denpasar. Desa wisata ini memiliki potensi alam dan budaya yang kuat, namun menghadapi tantangan dalam peningkatan kualitas SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital. Pendampingan kapasitas SDM dilakukan dengan pendekatan pelatihan penguasaan teknologi informasi dan penguatan kompetensi layanan wisata berbasis kearifan lokal. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi SDM agar mampu bersaing dan mengelola wisata secara profesional, inovatif, dan berbudaya. Hasil pendampingan diharapkan mendorong terciptanya layanan wisata yang unggul, adaptif terhadap era digital, dan mampu menjaga nilai-nilai budaya Bali yang ada di Desa Wisata Kertalangu.

**Kata kunci:** SDM Pariwisata, Era Digital, Kompetensi, Desa Wisata, Kertalangu, Kearifan Lokal

### **PENDAHULUAN**

Pariwisata menjadi sektor vital dalam pembangunan ekonomi dan pelestarian budaya di Bali. Seiring dengan kemajuan teknologi digital yang semakin pesat, kebutuhan akan sumber daya manusia (SDM) pariwisata yang kompeten dan adaptif semakin mendesak. Hal ini penting untuk mendukung daya saing destinasi wisata berbasis komunitas, yang tidak hanya berfokus pada keuntungan ekonomi tetapi juga pada pelestarian budaya lokal. Desa Wisata Kertalangu, yang terletak di Denpasar Timur, merupakan salah satu contoh nyata dari integrasi antara potensi alam, budaya, dan seni tradisional Bali. Dalam konteks ini, desa ini tidak hanya menawarkan keindahan alam, tetapi juga pengalaman budaya yang mendalam, yang menjadi daya tarik utama bagi wisatawan.

Desa Wisata Kertalangu memiliki jumlah penduduk mayoritas yang berprofesi di sektor pariwisata dan kerajinan. Hal ini menciptakan ekosistem yang saling mendukung, di mana masyarakat lokal terlibat aktif dalam pengembangan ekowisata dan pelestarian budaya. Misalnya, kegiatan seperti pembuatan kerajinan tangan dari bahan-bahan lokal, pertunjukan

tari tradisional, dan pengenalan kuliner khas Bali menjadi bagian dari pengalaman wisata yang ditawarkan. Namun, meskipun memiliki potensi yang besar, desa ini menghadapi sejumlah kendala yang perlu diatasi agar dapat bersaing di pasar pariwisata yang semakin kompetitif.

Salah satu kendala utama yang dihadapi oleh Desa Wisata Kertalangu adalah rendahnya penguasaan teknologi digital di kalangan pelaku wisata. Di era digital ini, pemasaran dan promosi yang efektif sangat bergantung pada penggunaan platform digital. Banyak pelaku wisata yang masih menggunakan metode tradisional dalam mempromosikan produk dan layanan mereka, sehingga mereka kehilangan peluang untuk menjangkau audiens yang lebih luas. Contohnya, penggunaan media sosial untuk memperkenalkan keunikan desa dan menarik perhatian wisatawan potensial masih minim. Oleh karena itu, pelatihan dalam penguasaan teknologi digital menjadi sangat penting untuk meningkatkan daya saing desa wisata ini.

Selain itu, keterbatasan kompetensi layanan profesional juga menjadi tantangan yang signifikan. Banyak pelaku wisata di Desa Kertalangu yang belum memiliki pelatihan formal dalam bidang pariwisata, sehingga mereka kurang memahami standar layanan yang diharapkan oleh wisatawan modern. Misalnya, kemampuan dalam berkomunikasi dalam bahasa asing atau pemahaman tentang etika pelayanan yang baik sering kali menjadi kendala. Dalam konteks ini, pelatihan yang berfokus pada pengembangan kompetensi layanan profesional sangat diperlukan untuk memastikan bahwa wisatawan mendapatkan pengalaman yang memuaskan selama berkunjung.

Minimnya pelatihan berkelanjutan yang menggabungkan inovasi teknologi dengan nilai-nilai budaya Bali juga menjadi masalah yang perlu diatasi. Banyak pelaku wisata yang terjebak dalam cara-cara lama dan enggan beradaptasi dengan perubahan. Dalam hal ini, penting untuk mengembangkan program pelatihan yang tidak hanya mengajarkan teknologi baru tetapi juga mengedepankan pelestarian budaya lokal. Misalnya, pelatihan tentang bagaimana menggunakan teknologi untuk mendokumentasikan dan mempromosikan seni dan tradisi Bali dapat membantu menjaga warisan budaya sambil tetap relevan dengan perkembangan zaman.

Oleh karena itu, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dirancang dengan tujuan membangun kapasitas dan kompetensi SDM pariwisata melalui pelatihan terpadu. Pelatihan ini akan mengedepankan penguasaan teknologi digital serta penguatan budaya layanan berdasarkan kearifan lokal Bali. Dengan pendekatan ini, diharapkan para pelaku wisata dapat meningkatkan profesionalisme dalam memberikan layanan yang inovatif tanpa mengabaikan jati diri budaya. Hal ini akan memungkinkan Desa Wisata Kertalangu untuk

memperluas jangkauan pemasaran digital, meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan, dan berkembang sebagai model destinasi wisata berbasis masyarakat yang berkelanjutan.

Kesimpulannya, Desa Wisata Kertalangu memiliki potensi yang besar untuk berkembang sebagai destinasi wisata unggulan di Bali. Namun, untuk mencapai potensi tersebut, penting bagi pelaku wisata untuk mengatasi kendala yang ada, terutama dalam hal penguasaan teknologi digital dan kompetensi layanan. Melalui pelatihan yang tepat dan penguatan nilai-nilai budaya, desa ini dapat menghadapi tantangan era digital dengan lebih baik. Dengan mengintegrasikan modernitas dan tradisi, Desa Wisata Kertalangu tidak hanya akan menarik lebih banyak wisatawan tetapi juga berkontribusi pada pelestarian budaya Bali yang kaya dan beragam. Harapan besar tertuju pada kemampuan desa wisata ini untuk menjadi contoh bagi komunitas lain dalam mengelola pariwisata yang berkelanjutan dan berbasis masyarakat.

## **METODE PEMECAHAN MASALAH**

Pendampingan dilakukan melalui beberapa tahapan berikut:

1. **Survei awal dan pemetaan kompetensi SDM** di Desa Wisata Kertalangu, meliputi kemampuan digital, pengetahuan budaya, dan keterampilan pelayanan wisata.
2. **Memberikan paparan meteri** tentang membangun SDM pariwisata yang kompetitif di era digital pada desa wisata kertalangu secara langsung kepada pengelola dan pelaku wisata di Desa Kertalangu.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Tahap 1: Survei dan Pemetaan Kompetensi**

Tim pendamping melakukan kunjungan awal ke Desa Wisata Kertalangu untuk mengidentifikasi kebutuhan SDM dan tingkat penguasaan teknologi serta budaya. Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku wisata belum optimal dalam penggunaan teknologi digital untuk pemasaran dan layanan, namun memiliki kesadaran tinggi akan pentingnya menjaga budaya lokal.

## **Tahap 2: Memberikan paparan materi tentangan membangun SDM pariwisata yang kompetitif**

Paparan dilaksanakan secara interaktif, melibatkan simulasi penggunaan teknologi dan praktik layanan wisata. Tema paparan adalah : “tentang membangun SDM pariwisata yang kompetitif di era digital pada desa wisata kertalangu”. Dengan naramber Bpk Dahlan, praktirisi BUMDES dilanjutkan dengan penyerahan sertifikat narasumber



Pendampingan juga mengajarkan pentingnya menjaga nilai budaya Bali dalam komunikasi dan pelayanan, seperti kesantunan bertutur dan berpakaian khas Bali.



Peserta pelatihan meliputi pengelola desa wisata, dan pelaku usaha di sekitar kawasan.



## SIMPULAN

Pembangunan SDM pariwisata yang kompetitif di era digital di Desa Wisata Kertalangu Denpasar sangat bergantung pada penguatan kompetensi teknologi dan penguatan nilai budaya lokal. Pendampingan kapasitas yang mengintegrasikan digitalisasi dan kearifan lokal berhasil meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan wisata. Ke depan, pengembangan berkelanjutan SDM pariwisata harus terus didukung agar Desa Wisata Kertalangu mampu menjadi destinasi yang inovatif, profesional, dan tetap menjunjung tinggi budaya Bali.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bhandari, H. (2024). Influence of memorable tourism experience on attitude towards pilgrimage: a moderated-mediation model with memorable religious experience and religiosity. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 7(2), 1111-1129. <https://doi.org/10.1108/jhti-11-2023-0848>
- Iskandar, H. (2022). Peran koko cici jakarta dalam promosi destinasi budaya tionghoa studi kasus petak 9 jakarta. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(2), 144-151. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v5i2.50015>
- Tsironis, C. (2022). Pilgrimage and religious tourism in society, in the wake of the covid-19 pandemic: a paradigmatic focus on ‘st. paul’s route’ in the central macedonia region, greece. *Religions*, 13(10), 887. <https://doi.org/10.3390/re13100887>