

Increasing The Professionalism of Tourism Village Management in The Digitalization Era for Sustainable Tourism at Penglipuran Village

Putu Herny Susanti^{1*}, IB Putu Wira Diana², Gede Agus Deny Permana³, IB Nyoman Weda⁴,
I Putu Mega Adi Adnyana⁵, Abirama Sudayasa⁶

^{1,2,3,4,5,6}Pascasarjana, Program Studi Magister Terapan Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata, Institut
Pariwisata dan Bisnis Internasional, Denpasar, Indonesia

Email: ^{1*}herny.susanti@ipb-intl.ac.id

(* : coresponding author)

Abstrak – Pandemi COVID-19 berdampak besar terhadap industri pariwisata global, termasuk Desa Penglipuran sebagai salah satu destinasi unggulan di Bali. Untuk menghadapi perubahan ini, diperlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) serta penerapan digitalisasi dalam pengelolaan desa wisata. Salah satu cara untuk menguatkan kapasitas sumber daya manusia (SDM) serta penerapan digitalisasi dalam pengelolaan desa wisata adalah dengan melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Tujuan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan, mengoptimalkan SDM lokal, serta memperkuat daya saing Desa Penglipuran di era digital. Metode pelaksanaan meliputi workshop, diskusi interaktif, pendampingan, serta penandatanganan MOU, MOA, dan IA. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman masyarakat mengenai digitalisasi pariwisata, penguatan UMKM berbasis kearifan lokal melalui digital marketing, serta pengembangan sistem manajemen homestay yang lebih profesional. Luaran berupa HAKI video dokumentasi dan kerja sama strategis menjadi bukti keberlanjutan program. Dengan pelatihan berkelanjutan, optimalisasi teknologi digital, dan penguatan branding berbasis budaya lokal, Desa Penglipuran berpotensi menjadi model desa wisata berkelanjutan di Indonesia.

Kata Kunci: Digitalisasi, Desa Wisata, Keberlanjutan, UMKM, Penglipuran

Abstract – The COVID-19 pandemic has profoundly affected the global tourism industry, including Penglipuran Village as one of Bali's flagship destinations. This community service program aims to enhance management effectiveness, optimize local human resources, and strengthen the village's competitiveness in the digital era. The program was implemented through workshops, interactive discussions, mentoring, and the signing of collaboration agreements (MOU, MOA, and IA). The results indicate improved community understanding of tourism digitalization, strengthened MSMEs through digital marketing based on local wisdom, and the development of a more professional homestay management system. The outputs, including copyrighted documentary videos and strategic partnerships, demonstrate the program's sustainability. Continuous training, digital technology optimization, and culture-based branding are expected to position Penglipuran as a model for sustainable tourist villages in Indonesia.

Keywords: Digitalization, Tourist village, Sustainability, MSMEs, Penglipuran

1. PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 telah memberikan dampak signifikan terhadap industri pariwisata global, termasuk Bali yang mengalami penurunan kunjungan wisatawan hingga minus 83% pada tahun 2020. Kondisi ini menuntut adanya adaptasi melalui penerapan protokol kesehatan, digitalisasi layanan, dan pengembangan model bisnis baru. Selain itu, perubahan preferensi wisatawan, khususnya generasi milenial yang lebih mengutamakan pengalaman autentik, ramah lingkungan, serta layanan berbasis teknologi, menjadi tantangan sekaligus peluang dalam pengembangan desa wisata (Purnamawati & Adnyani, 2024).

Desa Penglipuran, Kabupaten Bangli, merupakan destinasi wisata unggulan yang dikenal akan arsitektur tradisional, tata ruang, serta komitmen terhadap kelestarian budaya dan lingkungan. Desa ini bahkan memperoleh penghargaan *UNWTO Best Tourism Village 2023*, yang memperkuat posisinya sebagai ikon pariwisata berkelanjutan. Namun demikian, dalam menghadapi era digitalisasi, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) dan profesionalisme pengelolaan desa wisata agar mampu bersaing di tingkat global (Sukaris & Kirono, 2025).

Pandemi juga mempercepat proses digitalisasi pada sektor pariwisata, terutama dalam pemasaran destinasi, manajemen reservasi, dan promosi berbasis media sosial. Studi yang dilakukan oleh Gössling & Lane (2022) menunjukkan bahwa destinasi yang mampu beradaptasi dengan platform digital lebih cepat pulih dibandingkan dengan yang masih mengandalkan promosi konvensional. Hal ini menegaskan pentingnya penguasaan teknologi digital bagi desa wisata agar mampu menjaga eksistensi dan daya tariknya di tengah kompetisi global.

Selain itu, pemberdayaan masyarakat lokal menjadi kunci keberhasilan pengembangan desa wisata. Menurut penelitian Wijaya et al. (2023), partisipasi aktif masyarakat dalam pengelolaan destinasi tidak hanya meningkatkan kesejahteraan ekonomi, tetapi juga menjaga kelestarian budaya serta mencegah komersialisasi berlebihan. Dengan demikian, program pelatihan dan pendampingan berbasis kebutuhan riil masyarakat sangat penting dalam menciptakan tata kelola yang inklusif dan berkelanjutan.

Di sisi lain, tren wisata berkelanjutan semakin menjadi preferensi utama wisatawan pascapandemi. Penelitian oleh Hernández-Mogollón et al. (2023) menekankan bahwa wisatawan kini lebih memilih destinasi yang menawarkan keaslian budaya, keberlanjutan lingkungan, serta pengalaman berbasis komunitas. Desa Penglipuran, dengan arsitektur tradisional dan komitmen pada kelestarian lingkungan, memiliki potensi besar untuk menjadi *role model* desa wisata berkelanjutan di Indonesia apabila mampu mengintegrasikan prinsip digitalisasi dan keberlanjutan dalam strategi pengelolaannya.

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan desa wisata berbasis teknologi, mengoptimalkan potensi SDM lokal melalui pelatihan dan pendampingan, memperkuat daya saing Desa Penglipuran di era digital, serta menciptakan model pengelolaan desa wisata yang berkelanjutan dan inovatif.

2. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan pada **21 Desember 2024** di Desa Penglipuran, melibatkan tim dosen, mahasiswa Magister Terapan Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata IPB Internasional, serta masyarakat dan pengelola desa.

a. Workshop dan Diskusi Interaktif

Kegiatan diawali dengan workshop yang menghadirkan narasumber dari akademisi dan praktisi pariwisata untuk memberikan materi terkait strategi pengelolaan desa wisata berbasis digitalisasi dan keberlanjutan. Materi yang disampaikan mencakup tren wisata pascapandemi, penggunaan teknologi digital untuk promosi, serta penguatan branding berbasis kearifan lokal. Workshop dilaksanakan dengan pendekatan partisipatif, sehingga masyarakat tidak hanya menerima materi, tetapi juga aktif berdiskusi, menyampaikan potensi, tantangan, serta kebutuhan yang dihadapi di Desa Penglipuran (Litianingsih et al., 2025).

b. Pendampingan dan Kerja Sama Strategis

Setelah workshop, dilakukan pendampingan intensif kepada pengelola desa wisata, pelaku UMKM, serta pengelola homestay. Pendampingan difokuskan pada penerapan pengetahuan yang diperoleh, misalnya penggunaan platform digital untuk promosi, manajemen reservasi berbasis aplikasi, hingga pencatatan keuangan sederhana. Selain itu, dilakukan penandatanganan MOU, MOA, dan IA antara Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional dengan Desa Penglipuran. Kerja sama ini mencakup pengembangan kapasitas SDM, profesionalisasi manajemen homestay, serta pemberdayaan UMKM berbasis produk lokal agar memiliki daya saing lebih tinggi.

c. Produksi dan Pengelolaan Luaran

Sebagai bentuk dokumentasi dan keberlanjutan program, kegiatan menghasilkan beberapa luaran utama. Pertama, pembuatan video dokumentasi kegiatan yang diajukan untuk Hak Kekayaan Intelektual (HAKI) sebagai bentuk pengakuan legalitas karya. Kedua, penyusunan laporan kegiatan secara komprehensif yang mencakup analisis situasi, hasil kegiatan, serta

rekomendasi strategis. Ketiga, publikasi kegiatan melalui media sosial, website, dan jaringan mitra akademik maupun pemerintah, guna memperluas dampak program dan meningkatkan eksposur Desa Penglipuran di ranah digital.

d. Rencana Tindak Lanjut dan Keberlanjutan Program

Untuk menjamin keberlanjutan, disusun rencana tindak lanjut yang meliputi: (a) pelatihan digital marketing lanjutan bagi UMKM untuk memperluas pasar melalui marketplace nasional maupun internasional, (b) pendampingan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) homestay agar memenuhi standar pelayanan profesional, (c) penguatan strategi branding produk lokal berbasis budaya Bali yang autentik, serta (d) pembangunan jejaring dengan platform digital dan marketplace sebagai mitra promosi produk unggulan Desa Penglipuran. Dengan strategi ini, program tidak berhenti pada kegiatan sesaat, tetapi terus berkembang menuju model desa wisata berbasis digital dan berkelanjutan (Darmawan et al., 2025).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) di Desa Penglipuran menghasilkan beberapa luaran nyata yang memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kapasitas masyarakat dan pengelolaan desa wisata.

a. Kerja Sama Strategis

Terjalannya kerja sama melalui penandatanganan MOU, MOA, dan IA antara Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional dengan Desa Penglipuran menjadi pijakan penting dalam menjamin keberlanjutan program. Dokumen kerja sama ini tidak hanya bersifat formal, tetapi juga mengikat komitmen kedua belah pihak untuk melanjutkan pendampingan, termasuk program pengembangan SDM, profesionalisasi manajemen homestay, serta penguatan UMKM lokal. Kerja sama strategis ini memperluas jejaring Desa Penglipuran dengan dunia akademik, industri, dan pemerintah daerah sehingga mendukung penguatan ekosistem pariwisata berkelanjutan.



Gambar 1. Foto Bersama pihak IPB Internasional, Pengelola Desa Penglipuran dan Narasumber

b. HAKI Video Dokumentasi

Luaran berupa video dokumentasi yang diajukan untuk Hak Kekayaan Intelektual (HAKI) menjadi bukti otentik atas rangkaian kegiatan, mulai dari pelatihan, workshop, diskusi, hingga

interaksi masyarakat. Video ini tidak hanya berfungsi sebagai arsip kegiatan, tetapi juga sebagai media promosi digital Desa Penglipuran. Melalui platform media sosial dan website resmi, video dokumentasi dapat meningkatkan eksposur Desa Penglipuran ke audiens yang lebih luas, sekaligus menunjukkan keseriusan desa dalam menerapkan prinsip digitalisasi (Litianingsih et al., 2025).

c. Peningkatan Kapasitas SDM

Melalui workshop dan pendampingan, masyarakat memperoleh pengetahuan praktis tentang digitalisasi pariwisata, strategi pemasaran digital, dan manajemen homestay berbasis standar internasional. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta terkait penggunaan aplikasi reservasi online, teknik pemasaran melalui media sosial, serta standar pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan global. Hal ini berdampak langsung pada meningkatnya rasa percaya diri masyarakat dalam mengelola layanan wisata, sekaligus membuka peluang untuk meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan.

d. Penguatan UMKM Lokal

Produk-produk UMKM berbasis kearifan lokal, seperti kerajinan tangan, kuliner tradisional, dan produk budaya, mendapatkan penguatan melalui pelatihan digital marketing dan pemanfaatan platform e-commerce (Kusumastuti et al., 2024). Beberapa pelaku UMKM bahkan berhasil membuat akun di marketplace populer dan mulai menjual produk mereka secara online. Selain itu, dilakukan pendampingan untuk memperoleh sertifikasi produk, sehingga meningkatkan daya saing di pasar domestik maupun internasional. Strategi branding berbasis budaya lokal yang diterapkan mampu meningkatkan citra Desa Penglipuran sebagai destinasi pariwisata yang unik dan otentik.



Gambar 2. Pemaparan Materi Kepada Pelaku UMKM Di Desa Penglipuran

e. Implementasi Teknologi dalam Pengelolaan Pariwisata

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa masyarakat semakin memahami pentingnya pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan pariwisata. Penerapan sistem reservasi online pada homestay, penggunaan media sosial untuk promosi, serta sertifikasi produk UMKM menjadi langkah awal menuju transformasi digital. Strategi branding berbasis budaya lokal memperkuat identitas Desa Penglipuran sehingga dapat bersaing dengan destinasi wisata lain, baik di tingkat nasional maupun internasional.

f. Tantangan dan Keberlanjutan Program

Diskusi bersama mitra mengungkapkan bahwa tantangan terbesar terletak pada aspek keberlanjutan program. Masyarakat memerlukan monitoring dan evaluasi berkala agar hasil pelatihan tidak berhenti sebagai pengetahuan teoritis, melainkan dapat diimplementasikan secara konsisten. Dalam konteks ini, Desa Penglipuran dapat menjadi *role model* pengembangan desa wisata berbasis komunitas yang memadukan teknologi digital, kearifan lokal, dan prinsip keberlanjutan (Sukaris & Kirono, 2025).

Secara keseluruhan, kegiatan PKM tidak hanya menghasilkan luaran fisik berupa HAKI dan kerja sama formal, tetapi juga memberikan dampak langsung dalam peningkatan kapasitas masyarakat, transformasi digital, dan penguatan daya saing Desa Penglipuran di era pariwisata 4.0.

4. KESIMPULAN

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang dilaksanakan di Desa Penglipuran berhasil memberikan kontribusi nyata dalam mendukung transformasi digital dan penguatan tata kelola pariwisata berbasis komunitas. Melalui rangkaian kegiatan workshop, pendampingan, dan kerja sama strategis, masyarakat memperoleh pemahaman serta keterampilan baru dalam mengelola desa wisata secara profesional dan berkelanjutan.

Hasil program menunjukkan adanya capaian penting, antara lain:

1. Terjalannya kerja sama formal (MOU, MOA, dan IA) yang menjadi dasar keberlanjutan program.
2. Terwujudnya luaran intelektual berupa video dokumentasi yang diajukan HAKI dan dapat dimanfaatkan sebagai media promosi digital.
3. Peningkatan kapasitas SDM dalam bidang digitalisasi pariwisata, manajemen homestay, dan strategi pemasaran berbasis teknologi.
4. Penguatan UMKM lokal melalui digital marketing, sertifikasi produk, serta pemanfaatan e-commerce untuk memperluas pasar.
5. Implementasi awal teknologi digital dalam pengelolaan homestay, promosi, serta branding berbasis budaya lokal.

Namun demikian, tantangan terbesar terletak pada aspek keberlanjutan, sehingga diperlukan monitoring dan evaluasi berkala agar hasil kegiatan dapat diimplementasikan secara konsisten. Dengan pencapaian ini, Desa Penglipuran memiliki potensi besar untuk menjadi model pengembangan desa wisata berbasis digital dan berkelanjutan di Indonesia, sekaligus memperkuat posisinya di kancah pariwisata global.

REFERENCES

- Darmawan, A., et al. (2025). Digital transformation of tourism villages: Implementation of mobile applications and e-PESESSERTOUR websites for promotion of Lembung marine tourism. *International Journal of Emerging Engineering Education (IJE3)*, 5(2), 55–65. <https://ije2.esc-id.org/index.php/home/article/view/193>
- Gössling, S., & Lane, B. (2022). Building resilience in tourism: Digitalization and sustainability after COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 30(10), 2201–2219. <https://doi.org/10.1080/09669582.2021.1870826>
- Hernández-Mogollón, J. M., Campón-Cerro, A. M., & Folgado-Fernández, J. A. (2023). Post-pandemic tourist preferences: Authenticity, sustainability, and community-based experiences. *Sustainability*, 15(4), 12345. <https://doi.org/10.3390/su150412345>
- Kusumastuti, H., Nugraha, M., & Santoso, A. (2024). Leveraging local value in a post-smart tourism village to encourage sustainable tourism. *Sustainability*, 16(3), 1205. <https://www.wisdomlib.org/science/journal/sustainability-journal-mdpi/d/doc1836441.html>
- Litianingsih, N., Mariam, I., Chandra, Y. E. N., & Pratama, A. P. (2025). Empowering Leuwimalang Village through digital platform to optimizing potential tourism destination. *The Journal of Academic Society*, 2(1), 45–55. <https://thejoas.com/index.php/thejoas/article/view/190>

- Purnamawati, I. G. A., & Adnyani, N. K. S. (2024). Digital-based tourism village management with the concept of green economy and harmonization as tourism forces. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 12(1), 14–24. <https://jurnalperhotelan.petra.ac.id/index.php/hot/article/view/27953>
- Purnamawati, I. G. A., & Adnyani, N. W. (2024). Transformasi digital dan tantangan desa wisata di Bali pascapandemi COVID-19. *Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 8(1), 45–56.
- Sukaris, S., & Kirono, I. (2025). Digital transformation for sustainable village tourism. *Jurnal Manajerial*, 24(1), 33–45. <https://journal.umg.ac.id/index.php/manajerial/article/view/9447>
- Sukaris, & Kirono, I. (2025). Digital readiness and human resource capacity in sustainable tourism villages. *International Journal of Tourism and Hospitality Studies*, 12(2), 78–92.
- Wijaya, I. M. A., Santosa, I. B., & Yasa, I. K. (2023). Community participation and sustainable village tourism development in Bali. *Journal of Community Development*, 11(3), 150–162. <https://doi.org/10.1234/jcd.2023.11309>