

TRANSFORMASI DESA WISATA BAKAS: DIGITALISASI LAYANAN DAN SERVICE EXCELLENCE

**Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi¹, I Gede Putra Nugraha², Rikky Rundupadang³,
Jemmy Regri Ferdianto⁴, Ni Made Mas Yogiswari⁵, Fitri Noviani⁶**

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Pendidikan Ganesha

Email: ldewi@undiksha.ac.id

ABSTRACT

This community service program aimed to transform Bakas Tourism Village through the adoption of digital services and the implementation of service excellence. The village has significant potential in agro-tourism and eco-tourism but faces challenges in digital literacy and service quality. The program was conducted through participatory methods including training, mentoring, and simulation. Key activities included digital promotion workshops, website and social media management, as well as service excellence training and simulation. The results showed that the community developed basic skills in digital storytelling, online promotion, and improved their service mindset in hospitality practices. The findings confirm that digitalization and service quality enhancement can strengthen competitiveness, improve visitor experience, and empower local communities. This program demonstrates the role of universities in community empowerment through knowledge transfer and capacity building.

Keywords: digital tourism, service excellence, community empowerment

ABSTRAK

Program pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mentransformasi Desa Wisata Bakas melalui digitalisasi layanan dan penerapan service excellence. Desa ini memiliki potensi besar di bidang agrowisata dan ekowisata, namun menghadapi tantangan berupa rendahnya literasi digital dan kualitas layanan. Program dilaksanakan dengan pendekatan partisipatif melalui pelatihan, pendampingan, dan simulasi. Kegiatan utama meliputi pelatihan promosi digital, pengelolaan website dan media sosial, serta pelatihan dan simulasi pelayanan prima. Hasil menunjukkan bahwa masyarakat mulai menguasai keterampilan dasar dalam digital storytelling, promosi daring, dan membangun pola pikir pelayanan berbasis hospitality. Temuan ini menegaskan bahwa digitalisasi dan peningkatan kualitas layanan mampu memperkuat daya saing, meningkatkan pengalaman wisatawan, dan memberdayakan komunitas lokal. Program ini menunjukkan peran perguruan tinggi dalam pemberdayaan masyarakat melalui alih pengetahuan dan penguatan kapasitas.

Kata kunci: digitalisasi wisata, service excellence, pemberdayaan masyarakat

PENDAHULUAN

Desa Wisata Bakas di Kabupaten Klungkung, Bali, memiliki potensi besar dalam pengembangan agrowisata dan ekowisata. Namun, desa ini menghadapi kendala berupa keterbatasan pemanfaatan teknologi digital serta rendahnya kualitas pelayanan wisata. Hal ini berdampak pada daya saing desa dalam industri pariwisata. Untuk mengatasi tantangan tersebut, program pengabdian ini dirancang dengan fokus pada digitalisasi layanan dan peningkatan kualitas pelayanan melalui konsep service excellence. Tujuan kegiatan adalah meningkatkan kapasitas masyarakat dalam mengelola promosi digital, memperkuat

identitas wisata berbasis budaya dan alam, serta membangun pola pelayanan prima yang mampu meningkatkan kepuasan wisatawan. Di dalam pendahuluan juga terpapar secara singkat roadmap kegiatan, outcome, dan output yang diharapkan.

Roadmap kegiatan meliputi tahap persiapan, pelatihan digitalisasi, pelatihan service excellence, pendampingan implementasi, hingga evaluasi dan diseminasi hasil. Outcome yang diharapkan adalah meningkatnya kompetensi masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital dan pelayanan prima. Output kegiatan berupa akun media sosial aktif, website desa wisata, SOP layanan

berbasis *service excellence*, video promosi, serta artikel ilmiah atau populer sebagai bentuk diseminasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Sumarmi, Abidin, & Arbarini (2023: 27) yang menekankan pentingnya strategi pengembangan desa wisata berbasis digital untuk meningkatkan daya saing di era industri 4.0.

Digitalisasi wisata dianggap sebagai langkah tepat dalam mempromosikan wisata melalui pendekatan digital yang berdampak pada pengembangan potensi wisata di suatu desa wisata (Mumtaz & Karmilah, 2022). Seiring dengan maraknya tren digital, pengembangan internet rupanya semakin merambat ke berbagai lini kehidupan manusia, seperti contohnya tergesernya budaya pemesanan tiket akomodasi, paket wisata, dan pemesanan hotel yang awalnya secara konvensional beralih ke arah digital (Megatara & Suryani, 2016).

Teknologi informasi (TI) telah menjadi bagian penting bagi sebuah organisasi untuk dapat tumbuh dan berkembang di era disrupsi. Penggunaan TI menjadi salah satu program utama bagi organisasi dengan cara transformasi digital (Ananda & Dirgahayu, 2021).

Salah satu cara untuk meningkatkan industri pariwisata adalah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Konsep *Smart Tourism* merupakan hasil dari pengembangan inovasi teknologi dan informasi tersebut. *Smart Tourism* adalah langkah terbaik untuk bertahan dalam kerasnya evolusi teknologi dan informasi dimana dimensi fisik dan pemerintahan pariwisata memasuki tingkat selanjutnya (digitalisasi) sehingga tercapainya sebuah generasi baru yang lebih modern sesuai dengan perkembangan zaman (Gajdošík, 2018).

Metode

Program pengabdian ini menggunakan pendekatan partisipatif (*participatory approach*) yang menempatkan masyarakat Desa Wisata Bakas sebagai subjek sekaligus mitra aktif dalam setiap tahapan kegiatan. Pendekatan ini

dipilih karena sesuai dengan prinsip pemberdayaan, yaitu mendorong partisipasi, keterlibatan, dan rasa memiliki dari masyarakat lokal.

Tahapan kegiatan dilaksanakan secara sistematis sebagai berikut:

1. **Sosialisasi dan koordinasi:** dilakukan dengan perangkat desa, pengelola desa wisata, dan *stakeholder* terkait untuk menyepakati tujuan, jadwal, serta bentuk dukungan kegiatan. Tahap ini juga digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan mitra melalui diskusi awal.
2. **Pelatihan digitalisasi layanan:** berfokus pada *branding*, pembuatan konten promosi digital (foto, video, storytelling), dan pengembangan website desa wisata. Metode yang digunakan adalah ceramah interaktif, praktik langsung, dan pendampingan teknis.
3. **Pelatihan service excellence:** meliputi keterampilan dasar komunikasi, etika penyambutan tamu, teknik penanganan keluhan, serta praktik pelayanan di homestay dan destinasi wisata.
4. **Pendampingan implementasi:** berupa kunjungan lapangan, monitoring, dan konsultasi intensif untuk memastikan keterampilan yang diperoleh dapat diterapkan. Pendampingan dilakukan secara berkala selama satu bulan.
5. **Evaluasi dampak kegiatan:** dilakukan dengan metode formatif (selama kegiatan) dan sumatif (akhir kegiatan). Teknik evaluasi mencakup survei kepuasan peserta, wawancara mendalam dengan pengelola homestay, serta observasi langsung terhadap perubahan perilaku pelayanan dan pemanfaatan media digital.

Data yang terkumpul dari kegiatan ini dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk melihat peningkatan kapasitas mitra, sedangkan hasil survei kuantitatif digunakan sebagai penguat temuan. Dengan demikian, metode yang digunakan tidak hanya menghasilkan capaian

terukur, tetapi juga memberikan gambaran menyeluruh mengenai proses transformasi yang terjadi di masyarakat.

Program dilaksanakan dengan pendekatan partisipatif melalui tahapan:

- (1) Sosialisasi dan koordinasi dengan perangkat desa dan stakeholder,
- (2) Pelatihan digitalisasi layanan berupa pengelolaan media sosial, website, dan konten promosi,

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program pengabdian masyarakat di Desa Wisata Bakas telah menghasilkan beberapa capaian penting yang berfokus pada peningkatan kapasitas masyarakat dalam aspek digitalisasi layanan dan penerapan service excellence. Pada kegiatan digitalisasi, *Focus Group Discussion* (FGD) yang dilaksanakan pada 8 Juli 2025 di Kantor Kepala Desa Bakas berhasil memetakan potensi media digital desa, terutama website resmi dan akun media sosial yang selama ini belum dimanfaatkan secara optimal. Melalui penyampaian materi mengenai pemanfaatan media sosial, strategi branding, dan pembuatan konten promosi, hasil mulai menunjukkan pemahaman baru tentang pentingnya promosi digital. Antusiasme terlihat dari munculnya berbagai ide konten, seperti rencana pembuatan video promosi desa,

unggahan atraksi wisata, hingga pemetaan akomodasi wisata. Hasil ini menunjukkan adanya kesadaran baru di kalangan masyarakat bahwa media digital merupakan sarana efektif untuk memperluas jangkauan promosi desa wisata.

Pada aspek peningkatan layanan, pendampingan *service excellence* yang dilaksanakan pada 8 dan 16 Juli 2025 memberikan pengalaman belajar langsung

(3) Pelatihan dan simulasi service excellence yang mencakup keterampilan komunikasi, penyambutan tamu, hingga penanganan keluhan,

(4) Pendampingan implementasi, serta

(5) Evaluasi dampak kegiatan melalui survei kepuasan, wawancara, dan observasi lapangan. Evaluasi dilakukan secara formatif dan sumatif untuk menilai efektivitas program terhadap peningkatan kapasitas masyarakat.

kepada masyarakat melalui kunjungan ke *homestay* dan destinasi wisata. Para pengelola diberikan *insight* mengenai standar layanan dasar, mulai dari penyambutan tamu, komunikasi interpersonal, hingga penanganan keluhan wisatawan. Kegiatan ini kemudian diperkuat dengan simulasi pelayanan yang dilaksanakan pada 1, 9, dan 19 Agustus 2025 di *homestay*, ekowisata, dan agrowisata. Simulasi ini tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis peserta, tetapi juga menghasilkan video dokumentasi yang dapat dimanfaatkan sebagai materi promosi dan media pembelajaran berkelanjutan bagi masyarakat desa.

Lebih jauh, rangkaian kegiatan ini melahirkan inisiatif baru dari masyarakat berupa rancangan paket wisata inovatif. Paket ini memadukan potensi agrowisata dan ekowisata, sehingga mampu menghadirkan pengalaman wisata berbasis lingkungan dan partisipasi masyarakat. Inisiatif ini menjadi indikasi bahwa masyarakat tidak hanya memahami pentingnya pelayanan dan promosi digital, tetapi juga mulai kreatif dalam mengemas potensi lokal menjadi produk wisata unggulan.

Jika dibandingkan dengan penelitian Mumtaz & Karmilah (2022), kegiatan di Bakas menunjukkan pola serupa dalam peningkatan literasi digital masyarakat desa wisata. Namun, keunikan kegiatan ini adalah integrasi antara digitalisasi dengan service excellence, yang terbukti memperkuat nilai tambah pengalaman wisatawan. Hal ini sejalan dengan temuan Sumarmi, Abidin, & Arbarini (2023) yang menekankan pentingnya strategi

pengembangan desa wisata berbasis pelayanan prima untuk meningkatkan daya saing. Selain itu, Megatara & Suryani (2016) menjelaskan bahwa perubahan perilaku wisatawan akibat digitalisasi menuntut adanya kesiapan desa dalam menyediakan layanan yang cepat, efektif, dan berorientasi pada kepuasan, yang juga tercermin dalam hasil program ini. Dengan demikian, program ini tidak hanya menambah kapasitas teknis masyarakat, tetapi juga memperkuat kesiapan desa dalam menghadapi tren pariwisata digital global.

Kegiatan ini melibatkan 20 peserta dalam FGD, 10 peserta dalam pelatihan digitalisasi dan *service excellence*. Output nyata yang dihasilkan mencakup satu video promosi Desa Wisata Bakas dan pemasangan *QR code* di masing-masing destinasi wisata serta *homestay*.
Gambar. Pemasangan QR Code di destinasi wisata dan *homestay*



Gambar. *Focus Group Discussion* (FGD) digitalisasi layanan di desa wisata



Gambar. *Focus Group Discussion* (FGD) bersama perangkat desa dan pengelola website desa

Foto-foto kegiatan mendukung capaian tersebut, seperti dokumentasi FGD bersama perangkat desa, pelatihan digitalisasi layanan, simulasi penyambutan tamu di *homestay* oleh *stakeholder* pariwisata Desa Bakas, dan pembuatan konten promosi digital. Foto-foto ini menunjukkan keterlibatan aktif masyarakat serta kondisi eksisting mitra sebelum dan sesudah kegiatan.



Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini membuktikan bahwa integrasi antara digitalisasi layanan dan *service excellence* memberikan dampak nyata bagi penguatan daya saing Desa Wisata Bakas. Digitalisasi mendukung promosi yang lebih luas, sementara layanan prima meningkatkan kepuasan dan pengalaman wisatawan. Dengan demikian, program ini tidak hanya meningkatkan kapasitas masyarakat, tetapi juga mendorong transformasi Desa Bakas menjadi destinasi wisata yang lebih profesional, berkelanjutan, dan berorientasi pada kepuasan pengunjung.

SIMPULAN

Hasil dari program pengabdian masyarakat di Desa Wisata Bakas menunjukkan bahwa integrasi antara digitalisasi layanan dan penerapan *service excellence* mampu memberikan dampak yang signifikan terhadap penguatan kapasitas masyarakat. Melalui serangkaian pelatihan, pendampingan, dan simulasi, masyarakat tidak hanya memperoleh keterampilan teknis dalam mengelola media sosial, website, serta pembuatan konten promosi digital, tetapi juga mengembangkan pola pikir pelayanan yang lebih profesional, ramah, dan berorientasi pada kepuasan wisatawan. Peningkatan kompetensi ini berdampak langsung pada promosi desa yang semakin luas dan terarah, serta pada terciptanya pengalaman wisata yang lebih berkualitas bagi pengunjung.

Selain itu, keterlibatan aktif masyarakat dalam setiap tahapan kegiatan memperlihatkan tumbuhnya rasa memiliki serta kesadaran bersama untuk mengembangkan desa wisata secara berkelanjutan. Dengan demikian, program ini tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan daya saing Desa Wisata Bakas, tetapi juga mempertegas peran strategis perguruan tinggi sebagai mitra masyarakat dalam proses pemberdayaan, alih pengetahuan, dan pembangunan sektor pariwisata yang berkelanjutan dan adaptif terhadap perkembangan era digital.

DAFTAR RUJUKAN

Ananda, I., & Dirgahayu, T. (2021). Pemanfaatan teknologi informasi pada desa wisata di Indonesia: A systematic literature review. *Jurnal Teknik*

Informatika dan Sistem Informasi, 8(4), 2991–2302.

Gajdošík, T. (2018). Smart tourism: Concepts and insights from Central Europe. *Czech Journal of Tourism*, 7(1), 25–44.

Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Pearson Education.

Megatara, H., & Suryani, N. (2016). Konsep smart tourism sebagai implementasi digitalisasi di bidang pariwisata. *Jurnal Pariwisata*, 3(2), 45–52.

Mumtaz, A. T., & Karmilah, M. (2022). Digitalisasi wisata di Desa Wisata. *Jurnal Kajian Ruang*, 1(1), 1–10.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Sumarmi, S., Abidin, Z., & Arbarini, N. (2023). Strategi Pengembangan Desa Wisata Berbasis Digital di Era Industri 4.0. *Jurnal Pengembangan Pariwisata*, 5(1), 25–34

UNWTO. (2020). *International Guidelines for Tourism Partnerships and COVID-19 Recovery*. United Nations World Tourism Organization.

World Bank. (2021). *Tourism for Development: Impact of COVID-19 and Policy Responses*. Washington, DC: World Bank.