

MANAJEMEN SDM DALAM PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN POKDARWIS DI TAMAN KEHATI HUTAN PELAWAN, BANGKA TENGAH

Riska Amelia¹, Ahmad Isnanto², Herry Akbar Velayani³

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Pertiba, Pangkalpinang

riska2017ok@gmail.com¹, amads13@gmail.com², heryakbar.pkp@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan wisata alam pada Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) di Taman Keanekaragaman Hayati Hutan Pelawan, Desa Namang, Bangka Tengah. Pendekatan kualitatif digunakan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dokumentasi, dan studi literatur untuk menggali praktik pengelolaan SDM dalam organisasi berbasis komunitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan SDM masih dilakukan secara informal, tanpa Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pembagian peran yang jelas, sehingga memengaruhi konsistensi pelayanan kepada wisatawan. Motivasi anggota banyak dipengaruhi oleh rasa tanggung jawab sosial dan identitas lokal, namun belum didukung oleh sistem penghargaan yang terstruktur. Selain itu, ditemukan keterbatasan kompetensi teknis dalam aspek guiding, interpretasi lingkungan, serta manajemen keselamatan wisata. Kepemimpinan ketua bersifat partisipatif tetapi kurang memiliki arah manajerial jangka panjang, sementara komunikasi internal cenderung informal sehingga memicu miskomunikasi. Penelitian ini menegaskan bahwa penguatan manajemen SDM melalui penyusunan SOP, peningkatan kapasitas, komunikasi formal, dan dukungan eksternal diperlukan untuk mewujudkan pengelolaan wisata alam yang profesional, berkelanjutan, dan berbasis komunitas.

Kata Kunci: **Manajemen Sumber Daya Manusia, Pokdarwis, Taman Keanekaragaman Hayati Hutan Pelawan**

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of human resource management (HRM) in improving the performance and service quality of community-based nature tourism managed by the Tourism Awareness Group (Pokdarwis) at the Pelawan Forest Biodiversity Park (Taman Kehati Hutan Pelawan) in Namang Village, Central Bangka. A qualitative approach was employed through in-depth interviews, field observations, documentation, and literature review to explore HRM practices within the community organization. The findings reveal that HRM practices remain informal, lacking Standard Operating Procedures (SOPs) and clear role distribution, which leads to inconsistent service delivery. Members' motivation is largely driven by social responsibility and local identity, yet it is not supported by a structured reward system. The study also found limited technical competencies among members, particularly in guiding, environmental interpretation, and visitor safety management. Leadership is participatory but lacks strategic managerial direction, while internal communication relies heavily on informal interactions, often resulting in miscoordination. This research emphasizes that strengthening HRM through SOP

development, capacity building, structured communication, and external support is essential to achieve professional, sustainable, and community-based nature tourism management.

Keywords: *Human Resource Management, Pokdarwis, Pelawan Forest Biodiversity Park*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) adalah aset paling penting bagi sebuah organisasi (Aula, 2022). Mengelola SDM menjadi faktor paling penting dalam menunjang kesuksesan sebuah organisasi. Apabila sumber daya manusia dalam organisasi dikelola dan dimanfaatkan dengan baik, maka organisasi tersebut akan mampu menjalankan aktivitasnya secara maksimal sehingga mencapai tujuan organisasi (Realitasonline.Id., 2021). Pengelolaan SDM secara tepat, akan mampu meningkatkan kualitas suatu instansi atau perusahaan. Hal ini berlaku dalam bidang apa saja, termasuk juga pengembangan pada bidang pariwisata daerah. (I Made Astrama, 2024).

Dalam pengembangan suatu sektor, terutama sektor jasa, SDM memiliki hubungan langsung dengan kualitas layanan. Sektor jasa sangat bergantung pada interaksi manusia, sehingga kompetensi, sikap, dan profesionalitas SDM menjadi determinan utama keberhasilan layanan. Pengelolaan SDM yang efektif mencakup perencanaan, rekrutmen, pelatihan, evaluasi, hingga sistem penghargaan yang dapat meningkatkan motivasi kerja (Qohin, 2022).

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi. Disamping sebagai mesin penggerak ekonomi, pariwisata merupakan wahana yang menarik untuk mengurangi angka pengangguran dikarenakan pengembangan pariwisata secara menyeluruh diharapkan akan dapat menciptakan lapangan pekerjaan yang cukup besar di daerah-daerah menjadi destinasi wisata (Eko, 2022).

Di Indonesia, pemerintah melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) menekankan bahwa SDM pariwisata harus menjadi fokus utama pembangunan destinasi. Dalam laporan *Tourism Competitiveness Report* (2023), Kemenparekraf menegaskan bahwa lebih dari 30% masalah pelayanan wisata di Indonesia disebabkan oleh kualitas SDM yang belum optimal, termasuk kurangnya pelatihan dan minimnya kesadaran terhadap peran penting pelayanan wisata (Rumawak, 2025).

Dalam konteks pariwisata berbasis masyarakat (*community-based tourism*), peran SDM tidak hanya berada pada pemerintah atau pelaku wisata formal, tetapi juga masyarakat lokal. Salah satu bentuk organisasinya adalah Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) yang berfungsi sebagai motor penggerak utama dalam pengelolaan destinasi (Wispondono, 2022). Pokdarwis merupakan salah satu komponen yang berasal dari

masyarakat setempat yang memiliki kontribusi dan peran penting dalam pengembangan dan pengelolaan potensi kepariwisataan di daerahnya (Isna Salsabila, 2023).

Keberadaan Pokdarwis memiliki peran aktif untuk penggerak dalam meningkatkan partisipasi dan kepedulian masyarakat lain dalam pengembangan pariwisata. Pokdarwis juga diharapkan menjadi organisasi yang membangun kesadaran masyarakat terkait nilai ekonomi pariwisata, pihak yang paling memahami karakter lingkungan dan budaya lokal (Fransisco et al., 2024). Ketika Pokdarwis berjalan dengan baik, destinasi cenderung berkembang secara cepat, fasilitas terkelola dengan baik, dan wisatawan mendapatkan pelayanan yang optimal. Namun sebaliknya, apabila Pokdarwis kurang aktif atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya, pengelolaan destinasi seringkali stagnan bahkan menurun. Penelitian tentang peran pemerintah dalam pengembangan potensi pariwisata di kawasan pesisir menunjukkan bahwa kolaborasi antara institusi pemerintah dan kelompok sadar wisata masyarakat sangat penting dalam menciptakan destinasi yang berkelanjutan dan kompetitif (Tui et al., 2023).

Dalam konteks ini, pariwisata alam menjadi sektor yang sangat sensitif terhadap keberadaan SDM, sebab pengelolaannya membutuhkan kemampuan khusus seperti interpretasi lingkungan, kesadaran konservasi, manajemen risiko *outdoor*, dan pelayanan yang memperhatikan keamanan wisatawan. SDM pariwisata seringkali menghadapi tantangan berupa keterbatasan keterampilan dan kurangnya kesadaran terhadap pentingnya layanan berkualitas (Darmayasa, 2025).

Kota Pangkalpinang memiliki peluang besar untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui pengembangan potensi sumber daya alam, kekayaan budaya, dan sektor pariwisata sebagai pendorong utama peningkatan kesempatan kerja. Kekuatan daerah yang terletak pada sektor pariwisata, industri pengolahan, serta peran UMKM menunjukkan bahwa pembangunan berbasis potensi lokal dapat menjadi strategi efektif untuk menurunkan tingkat pengangguran (Juhari, 2024). Peluang ini semakin kuat dengan posisi geografis Pangkalpinang yang strategis dan terhubung dengan wilayah penyangga seperti Kabupaten Bangka Tengah, yang juga memiliki potensi unggulan pariwisata berbasis alam. Salah satu kawasan yang berperan penting adalah Taman Keanekaragaman Hayati Hutan Pelawan di Desa Namang, yang dikenal sebagai destinasi wisata edukasi dan konservasi dengan karakter ekologis unik yang tidak dimiliki daerah lain.

Hutan Pelawan di Kabupaten Bangka Tengah merupakan salah satu destinasi wisata alam unggulan yang dikelola berbasis masyarakat. Destinasi ini dikenal karena keunikan ekosistemnya, terutama keberadaan pohon pelawan (*Tristaniaopsis merguensis*), habitat madu kelulut, dan keberadaan jamur pelawan yang bernilai ekonomis tinggi. Selain itu, kawasan ini menawarkan jalur trekking, edukasi konservasi, serta suasana hutan yang masih alami sehingga sangat potensial menjadi objek ekowisata (Rosianty et al., 2022).

Keunikan Hutan Pelawan menjadikannya atraksi wisata bernilai konservasi dan edukatif yang dapat memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat setempat. Berdasarkan laporan (Badan Pusat Statistik, 2023) minat kunjungan wisata alam di Bangka Tengah terus meningkat selama lima tahun terakhir, terutama pada destinasi yang mengutamakan konsep ekowisata dan keberlanjutan lingkungan. Meskipun memiliki potensi yang besar, pengelolaan Hutan Pelawan sangat bergantung pada partisipasi masyarakat, khususnya Pokdarwis sebagai kelompok yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pelayanan kepada wisatawan. Kualitas SDM dalam Pokdarwis menjadi faktor penentu sejauh mana potensi tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal.

Namun, dari hasil observasi awal, Pokdarwis Hutan Pelawan saat ini mengalami beberapa hambatan, seperti kurang aktifnya kegiatan organisasi, minimnya pertemuan rutin, tidak adanya pembagian tugas yang jelas, dan kurangnya peran aktif dalam menjalankan pelayanan wisata. Hal ini menyebabkan pengelolaan destinasi tidak berjalan efektif. Masalah ketidakaktifan ini juga berdampak pada promosi wisata yang menjadi tidak konsisten. Dalam era digital, promosi memegang peranan penting dalam meningkatkan kunjungan wisatawan. Akan tetapi, kurangnya inisiatif dari Pokdarwis menyebabkan informasi terkait kegiatan wisata, fasilitas, dan potensi Hutan Pelawan tidak tersampaikan secara luas.

Selain itu, pelayanan wisata seperti pemanduan, penyediaan informasi, kebersihan kawasan, dan pengelolaan fasilitas seringkali tidak optimal karena tidak adanya struktur kerja dan pembagian tanggung jawab yang terorganisir. Pelayanan yang tidak terstandar berpotensi mengurangi kualitas pengalaman wisatawan, sehingga dapat berdampak pada citra destinasi. Peran dinas pariwisata dalam pengembangan pariwisata menjadi aspek krusial dalam memberikan dukungan kelembagaan dan koordinasi yang mendorong efektivitas organisasi berbasis komunitas seperti Pokdarwis (Hasan et al., 2025). Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam peran manajemen SDM dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan wisata alam di Hutan Pelawan, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama penyebab kurang aktifnya Pokdarwis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah daerah, pengelola wisata, dan Pokdarwis dalam upaya meningkatkan kualitas pengelolaan destinasi secara berkelanjutan.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) terus berkembang menjadi elemen strategis dalam organisasi pariwisata, terutama karena peran SDM sangat penting dalam menjaga daya saing dan kualitas layanan. Sebuah penelitian oleh Emelinda & Ikhsan (2024) menjelaskan bahwa manajemen SDM berkelanjutan di sektor pariwisata dapat meningkatkan kinerja organisasi secara signifikan. Penelitian ini menunjukkan bahwa praktik MSDM yang baik termasuk pelatihan, pengembangan, dan retensi tenaga kerja

menjadi fondasi bagi stabilitas dan pertumbuhan destinasi pariwisata (Emelinda & Ikhsan, 2024).

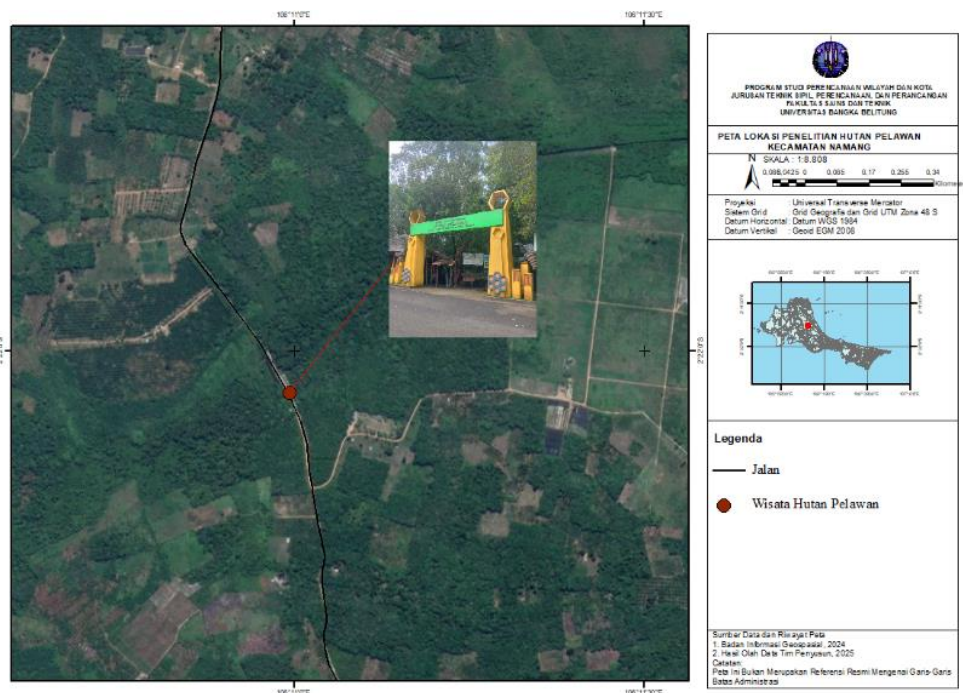
Dalam konteks pariwisata berbasis komunitas, strategi HRM terkadang masih bersifat informal dan sangat dipengaruhi oleh kapasitas institusi lokal dan dukungan eksternal. Studi kualitatif di kawasan Danau Toba misalnya menemukan bahwa pengelolaan SDM di pariwisata berbasis komunitas belum menggunakan struktur HRM formal seperti SOP yang baku, tetapi lebih mengandalkan kolaborasi masyarakat dan pelatihan lokal (Hosen et al., 2022). Selain itu, Albert et al. (2024) menyoroti bahwa pengembangan SDM di pariwisata pedesaan sangat bergantung pada pemberdayaan masyarakat lokal dan peningkatan kapasitas melalui pendidikan informal. Penelitian semacam ini menunjukkan bahwa strategi manajemen SDM di sektor pariwisata perlu disesuaikan dengan nilai lokal dan struktur sosial komunitas.

Pelayanan wisata alam bukan sekadar memberi pengalaman rekreasi, tetapi juga menyangkut aspek konservasi dan edukasi lingkungan. Dalam konteks ini, SDM pengelola wisata alam harus memiliki kompetensi teknis dan kesadaran tentang pelestarian alam. Sebuah studi di ekowisata Taman Alam Gunung Tunak mengungkapkan bahwa pelatihan pemandu wisata (*tour guide*) dan pendidikan lingkungan sangat penting untuk memastikan bahwa kegiatan ekowisata berjalan secara berkelanjutan, sekaligus menjaga kualitas layanan kepada wisatawan (Hadiprayitno & Setiadi, 2020). Selain itu, budaya lokal dan kearifan lokal juga menjadi faktor penting dalam pengembangan SDM pariwisata alam: dalam penelitian di Desa Wisata Meat, Siagian, pengembangan SDM berbasis kearifan lokal dapat meningkatkan kesadaran wisatawan dan pelaku wisata terhadap nilai-nilai lokal serta menjaga identitas budaya. Eksplorasi wisata dan kepuasan pengunjung terhadap daya tarik alam menjadi indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas manajemen SDM dalam sektor pariwisata, di mana pengalaman pengunjung yang positif bergantung pada kompetensi dan profesionalisme para pengelola wisata (Firmansyah & Ali, 2025).

Pendekatan kualitatif telah terbukti sangat relevan dalam penelitian MSDM pariwisata karena mampu menggali dinamika sosial, nilai-nilai lokal, dan persepsi individu dalam organisasi pariwisata. Suflani (2024) menggunakan wawancara mendalam dan observasi dalam studi kasus pada perusahaan *tour & travel*, dan menemukan bahwa gaya kepemimpinan transformasional dan situasional secara signifikan memengaruhi motivasi, loyalitas, dan produktivitas pegawai. Tinjauan literatur oleh Hosen et al. (2022) menyatakan bahwa penelitian pengembangan SDM di industri pariwisata dan perhotelan menunjukkan tren penting, seperti pelatihan berkelanjutan, pengembangan kompetensi lokal, dan kolaborasi multi-pemangku kepentingan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Taman Keanekaragaman Hayati (Kehati) Hutan Pelawan, yang berlokasi di Desa Namang, Kecamatan Namang, Kabupaten Bangka Tengah, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Kawasan ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu destinasi wisata alam berbasis konservasi yang dikelola oleh masyarakat melalui Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) setempat. Taman Kehati Hutan Pelawan memiliki karakteristik ekologis unik, terutama keberadaan Pohon Pelawan (*Tristaniopsis merguensis*) dan habitat jamur pelawan yang menjadi daya tarik utama wisata alam dan edukasi lingkungan. Selain itu, kawasan ini menjadi representasi penting dari pengelolaan wisata berbasis komunitas, di mana manajemen sumber daya manusia berperan langsung dalam menjaga kualitas pelayanan wisata, konservasi lingkungan, dan kenyamanan pengunjung. Dengan kondisi tersebut, Hutan Pelawan merupakan lokasi yang relevan untuk mengkaji peran manajemen SDM dalam peningkatan kinerja dan pelayanan wisata alam melalui pendekatan kualitatif.



Gambar 1. Lokasi Penelitian

Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam praktik manajemen sumber daya manusia dalam pengelolaan wisata alam oleh kelompok sadar wisata (Pokdarwis). Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu mengungkap makna, pengalaman, serta dinamika sosial yang

terjadi di dalam organisasi komunitas, yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui data numerik. Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada pemahaman kontekstual terhadap praktik kerja, pola komunikasi, motivasi, dan kepemimpinan yang memengaruhi kualitas pelayanan wisata alam.

Pengumpulan data dilakukan melalui empat teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi lapangan, dokumentasi, dan studi literatur. Pertama, wawancara mendalam dilakukan dengan Ketua Pokdarwis sebagai informan kunci untuk memperoleh informasi mengenai struktur organisasi, kebijakan internal, mekanisme pembagian tugas, dan tantangan manajerial. Selain itu, wawancara juga dilakukan dengan beberapa anggota Pokdarwis yang terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan. Wawancara bersifat semi-terstruktur sehingga memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi lebih jauh isu-isu penting yang muncul dalam percakapan.

Kedua, observasi lapangan dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan wisata, interaksi antar-anggota Pokdarwis, pemanfaatan fasilitas wisata, serta kondisi lingkungan kawasan wisata alam. Observasi ini memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana praktik manajemen SDM diterapkan dalam aktivitas sehari-hari sehingga dapat dibandingkan dengan hasil wawancara. Ketiga, penelitian ini juga memanfaatkan studi literatur dengan menelaah hasil penelitian sebelumnya, jurnal ilmiah, buku, dan laporan yang relevan. Literatur digunakan untuk memperkuat landasan teori MSDM, pelayanan wisata alam, dan pendekatan manajemen berbasis komunitas. Sumber-sumber tersebut dipilih dari jurnal terakreditasi dan publikasi ilmiah tahun 2021–2025 agar data yang digunakan bersifat aktual serta sesuai perkembangan terbaru dalam bidang pariwisata dan manajemen SDM.

Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis tematik berdasarkan langkah-langkah, yakni membaca data secara berulang, melakukan *open coding*, mengidentifikasi pola, mengembangkan kategori, dan menyusun tema-tema utama yang merepresentasikan praktik manajemen SDM di Pokdarwis. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi data, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara ketua dan anggota Pokdarwis, observasi lapangan, dokumentasi, serta referensi dari studi literatur. Pendekatan ini memastikan bahwa temuan yang dihasilkan akurat, logis, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dipaparkan berdasarkan tema-tema utama yang muncul dari analisis wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi literatur. Temuan ini menunjukkan bagaimana praktik manajemen sumber daya manusia berpengaruh langsung terhadap kualitas kinerja dan pelayanan wisata alam pada organisasi berbasis komunitas seperti Pokdarwis.

Pembagian Peran yang Belum Terstandar dan Minim SOP

Hasil wawancara dengan Ketua Pokdarwis menunjukkan bahwa pembagian peran antaranggota masih dilakukan secara informal dan tidak terdokumentasi dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP). Ketua menyampaikan bahwa sebagian besar pekerjaan dibagi berdasarkan kesediaan anggota dan pengalaman yang dimiliki, bukan berdasarkan kompetensi yang disusun secara resmi. Observasi lapangan memperkuat temuan ini: ketika jumlah pengunjung meningkat pada hari ramai, anggota yang seharusnya bertugas sebagai pemandu wisata juga merangkap menjadi petugas tiket atau membantu kebersihan. Ketidaktepatan peran ini menimbulkan tumpang tindih tugas dan inkonsistensi kualitas pelayanan. Kondisi seperti ini sejalan dengan temuan Suryani (2020) yang menyatakan bahwa ketiadaan SOP pada destinasi wisata berbasis masyarakat menjadi penyebab utama rendahnya standar pelayanan dan lemahnya koordinasi internal. Tanpa struktur manajemen SDM yang jelas, aktivitas organisasi menjadi tidak terarah dan berdampak pada profesionalitas pelayanan wisata. Dengan demikian, aspek perencanaan dan pengorganisasian SDM di Pokdarwis Hutan Pelawan perlu diperkuat melalui penyusunan SOP, pembagian tugas formal, dan deskripsi kerja yang jelas.

Motivasi Kerja Berbasis Tanggung Jawab Sosial dan Identitas Lokal

Hasil wawancara menunjukkan bahwa motivasi para anggota Pokdarwis bukan semata-mata kompensasi finansial, tetapi lebih kepada rasa tanggung jawab menjaga lingkungan dan kebanggaan sebagai masyarakat lokal. Para anggota merasa bahwa pelestarian Hutan Pelawan merupakan warisan budaya dan tanggung jawab moral. Temuan ini sejalan dengan penelitian Deska et al. (2025) yang menyebutkan bahwa motivasi berbasis nilai sosial, rasa memiliki, dan identitas lokal merupakan fondasi keberlanjutan pengelolaan desa wisata. Namun, mereka juga menegaskan bahwa motivasi intrinsik saja tidak cukup untuk mempertahankan komitmen anggota jangka panjang. Dalam hal ini, Pokdarwis perlu membangun sistem penghargaan, pembinaan, dan peluang peningkatan kapasitas, agar motivasi intrinsik tetap stabil meskipun beban kerja meningkat. Sistem insentif sederhana seperti penghargaan kinerja, pembagian hasil yang adil, dan pelatihan khusus dapat memperkuat loyalitas anggota.

Keterbatasan Kompetensi Teknis dalam Pelayanan Wisata

Keterbatasan kompetensi teknis muncul sebagai salah satu isu utama. Berdasarkan observasi, tidak semua anggota memiliki kemampuan guiding, interpretasi lingkungan, atau manajemen risiko keselamatan wisata. Beberapa pemandu tampak kurang percaya diri dalam menjelaskan informasi ekologis, dan ada pula yang belum memahami standar pelayanan dasar seperti hospitality dan penanganan keluhan pengunjung. Ketua Pokdarwis juga mengakui bahwa mereka jarang mengikuti pelatihan formal akibat keterbatasan dana dan akses. Temuan ini sejalan oleh literatur yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan wisata alam sangat ditentukan oleh kompetensi SDM, terutama dalam

aspek edukasi dan konservasi (Pratiwi & Khakim, 2025). Ketidakteraturan pelatihan menyebabkan standar layanan tidak seragam, sehingga pengalaman pengunjung sangat bergantung pada siapa pemandu atau petugas yang bertugas. Kondisi ini menunjukkan pentingnya investasi dalam pelatihan teknis sebagai bagian dari manajemen SDM yang berkelanjutan.

Kepemimpinan Informal yang Partisipatif namun Kurang Terarah

Ketua Pokdarwis memainkan peran sebagai pemimpin informal yang menghargai partisipasi anggota dalam pengambilan keputusan. Berdasarkan wawancara, gaya kepemimpinan ini lahir dari kedekatan sosial, bukan dari struktur organisasi yang formal. Ketua menghormati pendapat anggota, dan keputusan kelompok sering diambil melalui musyawarah. Gaya kepemimpinan ini membangun rasa kebersamaan dan kepercayaan. Namun, observasi menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang terlalu informal kadang menyebabkan kurangnya pengarahan strategis dan minimnya evaluasi kinerja. Ketika menghadapi masalah operasional, keputusan sering bersifat reaktif, bukan berdasarkan perencanaan jangka panjang. Penelitian (Sutrisno, 2022). menjelaskan bahwa meskipun kepemimpinan partisipatif efektif dalam komunitas, tetap dibutuhkan kapasitas manajerial, seperti perencanaan program, monitoring, dan manajemen risiko. Jika tidak, organisasi mudah mengalami stagnasi. Maka diperlukan pelatihan kepemimpinan berbasis manajemen organisasi kecil (*community-based organization management*).

Komunikasi Internal yang Dominan Informal

Komunikasi dalam Pokdarwis sebagian besar dilakukan secara informal melalui percakapan harian dan grup pesan singkat. Meskipun komunikasi informal memperkuat ikatan sosial, tetapi juga berpotensi menimbulkan miskomunikasi terkait jadwal kerja, pembagian tugas, dan kebutuhan operasional. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Putra, 2020) yang menyatakan bahwa komunikasi informal tanpa sistem dokumentasi formal dapat menurunkan efektivitas organisasi, terutama pada sektor pariwisata yang membutuhkan koordinasi cepat dan tepat. Ketiadaan rapat rutin juga memengaruhi proses evaluasi program.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan wisata alam pada organisasi berbasis komunitas seperti Pokdarwis. Pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi literatur mengungkap bahwa pengelolaan SDM masih berlangsung secara informal, tanpa struktur kerja dan SOP yang jelas. Pembagian peran yang tidak terstandar menyebabkan ketidakkonsistenan pelayanan, sementara motivasi anggota lebih banyak didorong oleh faktor sosial, rasa memiliki, dan identitas lokal. Kondisi ini menjadi kekuatan, namun juga rentan jika tidak didukung oleh sistem manajerial yang lebih terarah. Temuan lainnya menunjukkan bahwa kompetensi

teknis anggota Pokdarwis masih terbatas, terutama dalam aspek guiding, interpretasi lingkungan, keselamatan pengunjung, serta hospitality. Kepemimpinan ketua bersifat partisipatif dan dihargai oleh anggota, tetapi minimnya pelatihan manajemen membuat arah organisasi kurang terencana. Komunikasi internal cenderung informal sehingga sering menimbulkan kesalahpahaman terkait tugas dan jadwal kerja. Secara umum, kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan wisata alam sangat dipengaruhi oleh kapasitas SDM, dan penguatan manajemen SDM menjadi kunci keberlanjutan destinasi wisata berbasis komunitas.

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan wisata alam yang dikelola Pokdarwis.

1. Pertama, Pokdarwis perlu menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas terkait pembagian peran, alur pelayanan wisata, dan standar keselamatan. SOP tidak harus rumit, tetapi harus mudah dipahami dan diterapkan oleh seluruh anggota.
2. Kedua, diperlukan program pelatihan berkala untuk meningkatkan kompetensi teknis anggota, terutama dalam bidang guiding, interpretasi lingkungan, manajemen risiko, penanganan keluhan, dan pelayanan wisata. Program ini dapat bekerja sama dengan dinas pariwisata, perguruan tinggi, atau lembaga pelatihan profesional.
3. Ketiga, Pokdarwis perlu memperkuat sistem komunikasi formal dengan membuat jadwal rapat rutin, mendokumentasikan keputusan penting, serta memanfaatkan media komunikasi internal yang lebih terstruktur. Hal ini akan mengurangi miskomunikasi dan meningkatkan koordinasi antaranggota.
4. Keempat, pengembangan kepemimpinan lokal perlu dilakukan melalui pelatihan manajemen organisasi, perencanaan strategis, dan pengelolaan relasi eksternal agar pemimpin Pokdarwis memiliki kemampuan dalam merespons tantangan pengelolaan wisata yang semakin kompleks.
5. Kelima, penting bagi pemerintah desa atau mitra eksternal untuk memberikan dukungan insentif dan apresiasi kepada anggota Pokdarwis agar motivasi kerja tidak hanya bertumpu pada faktor sosial dan emosional, tetapi juga didukung oleh sistem penghargaan yang layak. Dengan menerapkan rekomendasi tersebut, diharapkan pengelolaan wisata alam dapat menjadi lebih profesional, berkelanjutan, dan mampu memberikan pengalaman terbaik bagi pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Albert, S., Setiawan, R. F., & Mubarokah. (2024). Strategi Pengembangan Desa Wisata Berbasis Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Manajemen Agribisnis*, 12(2), 101–111.
- Aula, S. H. (2022). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Resiliensi Organisasi: Sebuah Studi Literatur. *Jurnal Sains Dan Seni Its*, 11(1),

143–148.

- Badan Pusat Statistik, B. P. (2023). *Jumlah Kunjungan Pariwisata*.
- Darmayasa, D. J. (2025). *Interpretasi Daya Tarik Wisata*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Deska, Y., Indraddin, & Azwar. (2025). Strategi Pemberdayaan Masyarakat dalam Pengembangan Pariwisata Berbasis Komunitas Nagari. *Jurnal Niara*, 18(2), 443–458.
- Eko, B. S. (2022). Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia (Sdm) Bagi Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Kampung Susu Lawu. Sewagati. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(3).
- Emelinda, & Ikhsan, M. (2024). Manajemen Sumber Daya Manusia Berkelanjutan dan Dampaknya terhadap Kinerja Organisasi di Sektor Pariwisata Kerinci. *Jurnal Bisnis Kreatif Dan Inovatif*, 1(2), 199–208. <https://doi.org/10.61132/jubikin.v1i2.348>
- Firmansyah, S. R., & Ali. (2025). Eksplorasi Wisata, Daya Tarik, dan Kepuasan Pengunjung Terhadap Minat Kunjung di Pantai Guamanik. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi, Dan Pelayanan Publik*, 12(2), 666–680. <https://doi.org/10.37606/publik.v12i2.1768>
- Fransisco, A. J., Wijaya, A. P., Areta, S., & Syofyan. (2024). Kolaborasi Mahasiswa Dan Kelompok Sadar Wisata Dalam Mengembangkan Pariwisata Lokal Di Pantai Pelawan, Desa Pangke Barat, Kabupaten Karimun Kajian Sosiologi Pariwisata. *EDU SOCIATA: Jurnal Pendidikan Sosiologi*, 7(2), 710–725. <https://doi.org/10.33627/es.v7i2.2971>
- Hadiprayitno, G., & Setiadi, D. (2020). Pelatihan Ekowisata Berbasis Potensi Flora Fauna pada Masyarakat di TWA Gunung Tunak. *JPMSI: Jurnal Pengabdian Masyarakat Sains Indoensia*, 2(1), 16–22. <https://doi.org/10.29303/jpmsi.v2i1.23>
- Hasan, K., Otto, N. M., Mokodongan, R., Yusuf, N., & Abas, S. R. (2025). Peran Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga dalam Pengembangan Pariwisata di Kabupaten Bone Bolango. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi, Dan Pelayanan Publik*, 12(2), 803–814. <https://doi.org/10.37606/publik.v12i2.1805>
- Hosen, S., Hamzah, S. R., Ismail, I. A., Alias, S. N., & Aziz, M. F. A. (2022). Human Resource Development Research in Tourism and Hotel: A Review of Current Literature and Suggestions for Future. *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences*, 12(12), 659–627. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBS/v12-i12/15590>
- I Made Astrama, I. G. (2024). Pengelolaan Sumber Daya Manusia (Sdm) Dinas Pariwisata Kota Denpasar. *Journal Of Social Science Research*.

- Isna Salsabila, A. Y. (2023). Peran Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Dalam Pengembangan Desa Wisata. *Jurnal Kajian Ruang*, 3(2).
- Juhari, H. N. (2024). Penurunan Angka Pengangguran Dan Peningkatan Kesempatan Kerja Di Kota Pangkalpinang. *Ekoma : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(3).
- Pratiwi, E. A., & Khakim, M. S. (2025). Pengembangan SDM dalam Pengelolaan Desa Wisata Melalui Sertifikasi Kompetensi Kepemanduan Outbond di Desa Wisata Jaka Garong. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK)*, X(1), 77–90.
- Putra, I. N. (2020). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pokdarwis Desa Wisata Di Bali. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 20(2), 85–98.
- Qohin, A. B. (2022). *Rekrutmen Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Modal Spiritual: Studi Di Lembaga Pendidikan Istiqomah Sambas Purbalingga*. Realitasonline.Id. (2021). *Pentingnya Pengelolaan Msdm Pada Organisasi*. From Realitasonline.Id.
<https://www.realitasonline.id/Artikel/10248074870/Pentingnya-Pengelolaan-Msdm-Pada-Organisasi>
- Rosianty, Y., Sukaryanto, A., & Febriyani. (2022). Utilization And Efforts To Develop The Kehati Park In The Pelawan Forest In Namang Village, Namang District, Central Bangka Regency, Bangka Belitung Province. *SYLVA: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Kehutanan*, 11(1), 1–7. <https://doi.org/10.32502/sylva.v11i1.4724>
- Rumawak, I. J. (2025). *Perencanaan Destinasi Pariwisata*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Suflani, A. (2024). Kepemimpinan Transformasional Dan Situasional Dalam Meningkatkan Kinerja Sdm Pada Industri Tour & Travel: Studi Kasus Kualitatif. *International Journal Of Economics, Education, and Entrepreneurship*, 4(1), 55–66.
- Suryani, E. N. (2020). Manajemen Pengelolaan Desa Wisata: Permasalahan Sop Dan Koordinasi Internal. *Jurnal Pembangunan Desa*, 3(2), 23–34.
- Sutrisno, A. (2022). Kepemimpinan Partisipatif Dalam Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 26(1), 112–124.
- Tui, F. P., Ilato, R., Isa, R., & Abdussamad, J. (2023). Peran Pemerintah dalam Pengembangan Potensi Pariwisata di Kawasan Pesisir Kabupaten Bone Bolango. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi, Dan Pelayanan Publik*, 10(1), 332–342. <https://doi.org/10.37606/publik.v10i1.682>
- Wispondono, R. M. (2022). *Penguatan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Berbasis Pemecahan Masalah*. Deepublish.