

PEMBERDAYAAN LITERASI DIGITAL UNTUK PESERTA PELATIHAN PARIWISATA DI LPKN TRAINING CENTER UNTUK MENINGKATKAN KETERAMPILAN DIGITAL

**Ulfan Mulyawan^{1*}, Ida Nyoman Tri Darma Putra²,
Lalu Jaswadi Putera³, Hery Susanto⁴**

¹Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram, Mataram, Indonesia

²Universitas Nusa Cendana, Kupang, Indonesia

³English Education Program, FKIP, University of Mataram, Indonesia

⁴Universitas Terbuka, Mataram, Indonesia

*E-mail: ulfanmbojonis@gmail.com

ABSTRAK

Transformasi digital dalam dunia pendidikan menuntut peningkatan literasi digital, khususnya bagi peserta pelatihan di daerah dengan keterbatasan infrastruktur teknologi. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk memberdayakan keterampilan digital peserta pelatihan LPKN Training Center Mataram melalui pelatihan intensif berbasis aplikasi Google Workspace dan teknologi kecerdasan buatan (ChatGPT). Metode yang digunakan adalah pendekatan *Participatory Action Research* (PAR), dengan tahapan meliputi identifikasi kebutuhan, penyusunan modul kontekstual, pelatihan interaktif, dan evaluasi hasil. Pelatihan dilaksanakan dalam empat sesi yang berfokus pada kemampuan teknis dan penerapannya dalam konteks akademik dan kepariwisataan. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam keterampilan digital peserta pelatihan. Peserta juga menunjukkan peningkatan kepercayaan diri dan kesiapan dalam mengintegrasikan teknologi ke dalam proses pembelajaran dan kegiatan profesi. Kendala utama berupa keterbatasan perangkat dan akses internet diatasi melalui penggunaan materi offline dan pendampingan tambahan.

Kata Kunci: Digital; Keterampilan; Literasi; Pariwisata; Pemberdayaan.

ABSTRACT

The digital transformation in education demands enhanced digital literacy, particularly among training participants in regions with limited technological infrastructure. This community service activity aims to empower the digital skills of trainees at LPKN Training Center Mataram through intensive training based on Google Workspace applications and artificial intelligence technology (ChatGPT). The method employed was the Participatory Action Research (PAR) approach, consisting of several stages: needs identification, contextual module development, interactive training, and outcome evaluation. The training was conducted in four sessions focusing on technical competencies and their application in academic and tourism contexts. Evaluation results indicate a significant improvement in the participants' digital skills. Participants also demonstrated increased confidence and readiness to integrate technology into learning processes and professional activities. The main challenges were limited access to devices and internet connectivity and it was addressed through the use of offline materials and additional mentoring.

Keywords: Empowerment; Literacy; Digital; Tourism; Skills

Article History:	
Diterima	: 10-10-2025
Disetujui	: 13-11-2025
Diterbitkan Online	: 30-11-2025

PENDAHULUAN

1. Analisis Situasi

Transformasi digital telah menjadi pendorong utama dalam perubahan berbagai sektor kehidupan, termasuk pendidikan dan industri pariwisata. Di era Revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0, keterampilan digital bukan lagi sekadar tambahan, melainkan menjadi kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh setiap individu (Judijanto et al., 2024; Hariyono et al., 2024), khususnya peserta pelatihan di bidang pariwisata (Wilhelmina & Mistriani, 2025). Keterampilan digital memungkinkan peserta pelatihan untuk mengakses informasi, memanfaatkan teknologi dalam proses pembelajaran, serta mendukung kesiapan mereka menghadapi tantangan dunia kerja yang semakin terdigitalisasi.

Namun, kesenjangan digital (*digital divide*) masih menjadi persoalan krusial di berbagai daerah, terutama di wilayah terpencil yang ada di Nusa Tenggara Barat. Peserta pelatihan di kawasan ini sering menghadapi keterbatasan akses terhadap perangkat teknologi dan konektivitas internet yang stabil, sehingga kemampuan mereka dalam menggunakan alat digital masih tergolong rendah (Dimas & Fahlevvi, 2024; Kmurawak et al., 2025; Lestari et al., 2025; Wijayati, Damanik, & Prawirosastro, 2025). Oleh karena itu, pemberdayaan literasi digital menjadi strategi penting untuk mengurangi kesenjangan tersebut dan memperkuat kapasitas sumber daya manusia lokal (Rijal, 2023).

Program literasi digital yang dilaksanakan di LPKN Training Center Mataram dirancang sebagai respons terhadap kebutuhan peningkatan keterampilan digital peserta pelatihan. Program ini mencakup empat sesi pelatihan yang berfokus pada pengenalan dan pemanfaatan aplikasi Google Workspace, seperti Google Docs, Google Sheets, dan Google Classroom, serta penggunaan teknologi kecerdasan buatan seperti ChatGPT untuk mendukung pembelajaran yang lebih interaktif dan mandiri. Pemilihan platform ini didasarkan pada kemudahan akses, fleksibilitas, serta relevansi penggunaannya dalam konteks pendidikan dan industri pariwisata.

Hasil dari program ini menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kemampuan peserta dalam mengoperasikan aplikasi digital dan mengintegrasikan teknologi ke dalam aktivitas akademik mereka. Namun, pelaksanaan program juga menghadapi beberapa tantangan, terutama terkait dengan keterbatasan perangkat dan koneksi internet. Meskipun demikian, keberhasilan program ini dapat menjadi model percontohan untuk pengembangan literasi digital di wilayah-wilayah lain yang memiliki karakteristik serupa, sekaligus mendukung transformasi pendidikan berbasis teknologi yang inklusif dan berkelanjutan.

2. Permasalahan Mitra dan Solusi yang Ditawarkan

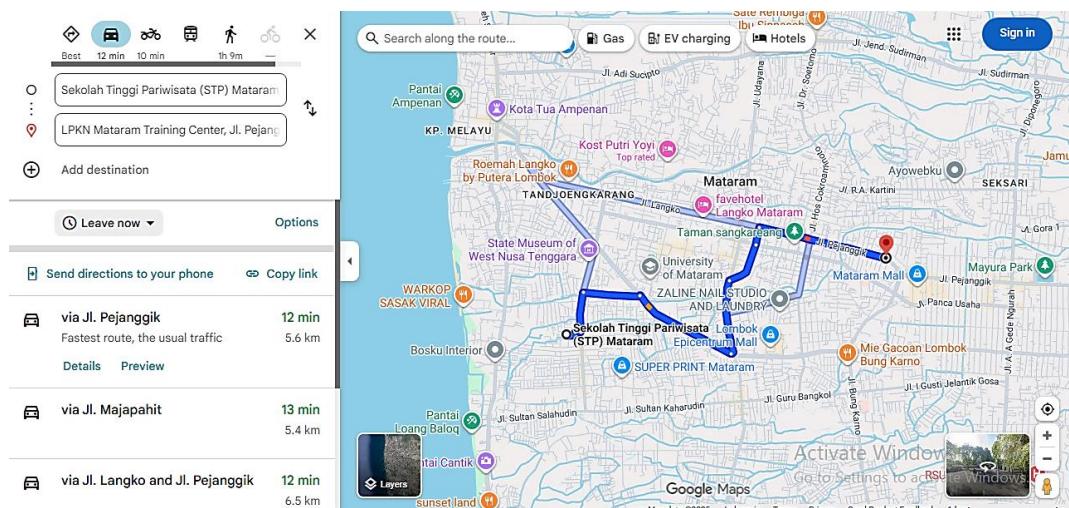
Mitra pelatihan, yaitu peserta dari LPKN Training Center Mataram, menghadapi permasalahan utama terkait rendahnya keterampilan digital yang disebabkan oleh keterbatasan akses perangkat teknologi dan konektivitas internet yang stabil, khususnya bagi peserta yang berasal dari wilayah terpencil di Nusa Tenggara Barat. Kondisi ini menciptakan

kesenjangan digital yang menghambat kemampuan mereka dalam memanfaatkan teknologi untuk pembelajaran dan persiapan menghadapi kebutuhan dunia kerja di era Revolusi Industri 4.0 dan *Society* 5.0. Sebagai solusi, program literasi digital diselenggarakan melalui empat sesi pelatihan yang berfokus pada pengenalan dan pemanfaatan aplikasi Google Workspace (Google Docs, Google Sheets, dan Google Classroom) serta penggunaan teknologi kecerdasan buatan seperti ChatGPT untuk mendukung pembelajaran yang lebih mandiri, interaktif, dan relevan dengan kebutuhan sektor pariwisata. Program ini dirancang untuk meningkatkan kompetensi digital peserta sekaligus menjadi strategi pemberdayaan yang mampu mengurangi kesenjangan teknologi dan memperkuat kapasitas sumber daya manusia lokal.

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Lokasi, Waktu, dan Peserta Kegiatan

Kegiatan PKM ini dilaksanakan pada tanggal 20 Oktober-10 November 2025 bertempat di LPKN Training Center Mataram. Peserta berjumlah 25 orang yang merupakan para *trainee* di pusat pelatihan ini.



Gambar 1. Peta Lokasi Kegiatan PKM di LPKN Mataram.

Adapun jarak lokasi dari kampus Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram menuju lokasi mitra PKM adalah sekitar 5-6.5 Km dengan waktu tempuh sekitar 12-15 menit berkendara.

2. Instrumen Kegiatan

Pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan *Participatory Action Research* (PAR) yang menekankan pada keterlibatan aktif peserta dalam seluruh tahapan program—mulai dari identifikasi masalah, perancangan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Pendekatan ini dipilih agar peserta pelatihan pariwisata sebagai sasaran program tidak hanya menjadi penerima manfaat, tetapi juga berperan sebagai subjek yang aktif membentuk dan mengevaluasi proses pembelajaran digital yang sesuai dengan kebutuhan mereka (Kemmis & McTaggart, 2005).

3. Tahapan Kegiatan

a. Tahap Identifikasi dan Pemetaan Kebutuhan Digital

Tahap awal dimulai dengan kegiatan pemetaan kebutuhan keterampilan digital peserta pelatihan melalui penyebaran kuesioner daring dan diskusi kelompok terarah (FGD). Kuesioner ini mengukur tingkat penguasaan teknologi informasi, pengalaman menggunakan aplikasi Google Workspace,

dan persepsi terhadap teknologi berbasis kecerdasan buatan seperti ChatGPT. FGD dilakukan bersama 30 peserta pelatihan dari tiga jurusan berbeda di LPKN Training Center Mataram untuk menggali kebutuhan riil dan konteks penggunaan teknologi dalam studi dan pekerjaan mereka kelak di sektor pariwisata.

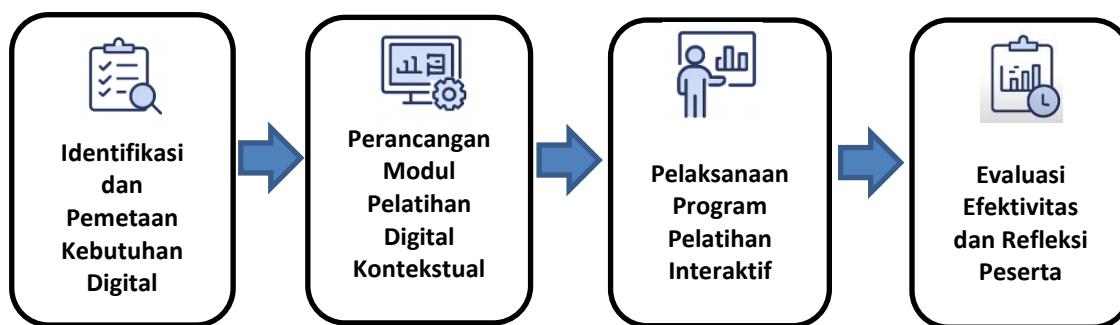
Data awal menunjukkan bahwa 75% peserta pelatihan belum pernah menggunakan Google Sheets, dan 60% tidak mengetahui fungsi Google Classroom. Hasil ini menjadi dasar perancangan materi dan pendekatan pelatihan yang kontekstual dan aplikatif.

b. Tahap Perancangan Modul Pelatihan Digital Kontekstual

Berbeda dari pendekatan konvensional yang bersifat *top-down*, tim pelaksana menyusun modul pelatihan digital kontekstual berdasarkan hasil FGD dan kuesioner. Modul dirancang berbasis pada kebutuhan profesional peserta pelatihan pariwisata, seperti pengelolaan data pelanggan, penyusunan laporan perjalanan, serta pengembangan konten promosi wisata. Empat topik pelatihan utama meliputi (1) pengenalan dan praktik Google Docs untuk laporan digital dan proposal, (2) Google Sheets untuk pengelolaan data dan anggaran wisata, (3) Google Classroom untuk kolaborasi tugas dan komunikasi akademik, dan (4) Penggunaan ChatGPT untuk menyusun itinerary wisata, menjawab pertanyaan pelanggan virtual, dan eksplorasi ide konten promosi.

c. Tahap Pelaksanaan Program Pelatihan Interaktif

Pelatihan dilaksanakan dalam format *workshop* interaktif selama dua hari berturut-turut, terbagi dalam empat sesi. Masing-masing sesi berdurasi 90 menit, diawali dengan pemaparan konsep singkat, demonstrasi langsung oleh fasilitator, kemudian praktik mandiri dengan tugas berbasis studi kasus pariwisata. Peserta didorong untuk bekerja dalam kelompok kecil untuk menyusun proyek sederhana, seperti membuat proposal tur menggunakan Google Docs dan kalkulasi anggaran dengan Google Sheets.



Gambar 2. Proses/Alur Kegiatan Pengabdian.

Untuk mendorong adaptasi teknologi AI, peserta diminta menyusun *itinerary tour* virtual menggunakan bantuan ChatGPT, di mana mereka belajar memberi prompt yang efektif dan merevisi hasil dengan pertimbangan konteks lokal. Fasilitator memberikan umpan balik langsung selama proses berlangsung.

d. Tahap Evaluasi Efektivitas dan Refleksi Peserta

Evaluasi dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif. Secara kuantitatif, dilakukan *pre-test* dan *post-test* berbasis tugas praktis untuk menilai peningkatan kemampuan penggunaan aplikasi. Secara kualitatif, dilakukan refleksi terbuka di akhir pelatihan dan wawancara semi-terstruktur dengan

10 peserta terpilih untuk mendalami perubahan persepsi dan kepercayaan diri mereka terhadap penggunaan teknologi dalam dunia akademik dan profesi.

Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan rata-rata skor penguasaan teknologi sebesar 38%, serta munculnya inisiatif peserta pelatihan untuk mengintegrasikan Google Workspace dalam tugas kuliah dan kegiatan organisasi kampus. Tantangan utama tetap pada ketersediaan perangkat dan koneksi internet yang belum merata, namun peserta menunjukkan motivasi tinggi untuk mencari solusi, seperti berbagi perangkat atau mengakses Wi-Fi publik.

HASIL KEGIATAN DAN PEMBAHASAN

Program pelatihan literasi digital yang dirancang secara partisipatif menunjukkan hasil yang menggembirakan dalam hal peningkatan keterampilan digital peserta pelatihan pariwisata. Sebelum pelatihan dimulai, hasil pemetaan awal menunjukkan bahwa mayoritas peserta belum terbiasa dengan penggunaan Google Workspace maupun teknologi kecerdasan buatan seperti ChatGPT. Dari total 30 peserta pelatihan yang mengikuti kegiatan, hanya 10 orang (33%) yang pernah menggunakan Google Docs secara mandiri, sementara penggunaan Google Sheets dan Google Classroom masih sangat terbatas. Pengetahuan terkait ChatGPT masih ada yang belum terlalu mengetahui secara spesifik cara menggunakannya dengan optimal.

Tabel 1. Skor Pre-test dan Post-Test.

No	Aspek	Skor Rata-rata	
		Pre-test	Post-Test
1	Kemampuan menggunakan Google Docs	40,2	83,2
2	Kemampuan mengelola data di Google Sheets	38,7	74,4
3	Pemahaman penggunaan Google Classroom	40,5	76,1
4	Kemampuan merancang dokumen kolaboratif daring	40,8	80,6
5	Kemampuan menggunakan ChatGPT untuk pembelajaran	38,6	72,3
Total Skor Rata-Rata		38,6	77,5

Setelah mengikuti rangkaian pelatihan yang terdiri dari empat sesi, terjadi peningkatan signifikan dalam kemampuan teknis peserta. Peserta tidak hanya mampu mengakses dan menggunakan aplikasi-aplikasi digital tersebut, tetapi juga memahami penerapan praktisnya dalam konteks pariwisata, seperti menyusun itinerary digital menggunakan Google Docs, membuat daftar anggaran sederhana dengan Google Sheets, dan menggunakan ChatGPT untuk merancang paket tur berbasis preferensi wisatawan.

Setelah mengikuti sesi praktik Google Docs, peserta pelatihan berhasil menyusun proposal kegiatan tur edukatif dengan format profesional dan memasukkan elemen visual secara mandiri. Dalam sesi refleksi, salah satu participant menyatakan bahwa pelatihan ini memberinya kepercayaan diri untuk menyusun dokumen akademik secara digital. Demikian pula, peserta lain mulai terbiasa bekerja kolaboratif secara daring, khususnya saat diminta membuat dokumen kelompok menggunakan fitur berbagi di Google Workspace.

Peningkatan kompetensi ini diperkuat oleh hasil *pre-test* dan *post-test* yang menunjukkan adanya lonjakan nilai rata-rata dari 45,2 ke 78,6 dalam aspek penggunaan alat digital. Selain itu, lebih dari 85% peserta menyatakan dalam formulir umpan balik bahwa mereka merasa lebih siap

mengintegrasikan teknologi ke dalam studi dan aktivitas profesi masa depan mereka.

Dokumentasi visual juga menguatkan bukti keterlibatan aktif peserta. Gambar pertama menunjukkan suasana pelatihan hari pertama, di mana peserta pelatihan tampak serius menyimak instruksi sambil mempraktikkan pengetikan dan penyusunan format dokumen digital.

Pada Gambar 3 tampak suasana peserta pelatihan menyusun anggaran virtual untuk paket wisata dalam Google Sheets dan pada Gambar 4 bereksperimen menggunakan ChatGPT untuk menghasilkan deskripsi destinasi wisata yang informatif dan persuasif, yang kemudian digunakan untuk simulasi presentasi promosi digital.

Meski secara umum pelatihan berjalan lancar, kendala utama tetap muncul dalam bentuk keterbatasan ketidakstabilan jaringan internet. Untuk mengantisipasi hal ini, pemateri menyiapkan materi dalam bentuk modul cetak dan video tutorial yang dapat diakses secara *offline*. Selain itu, sesi konsultasi tambahan juga disediakan secara daring pasca pelatihan bagi peserta yang mengalami kesulitan teknis lebih lanjut.



Gambar 3. Pemateri Menyampaikan Materi.



Gambar 4. Praktik Penyusunan Anggaran Virtual dan Penggunaan ChatGPT.

Secara keseluruhan, program ini memberikan kontribusi positif terhadap penguatan kapasitas digital peserta pelatihan pariwisata, baik dari sisi teknis maupun dari sisi kesiapan mental dalam memanfaatkan teknologi dalam dunia pendidikan dan industri. Keterlibatan aktif peserta dalam setiap tahap kegiatan juga menunjukkan bahwa pendekatan berbasis partisipatif memiliki dampak signifikan dalam membangun literasi digital yang relevan dan kontekstual.

Dengan hasil yang diperoleh, program ini layak dikembangkan lebih lanjut sebagai model pelatihan literasi digital adaptif untuk wilayah-wilayah lain yang memiliki kondisi serupa. Dukungan dari institusi pendidikan dan pemangku kepentingan lokal, terutama dalam penyediaan infrastruktur

teknologi, sangat diperlukan untuk menjamin keberlanjutan program pemberdayaan ini ke depan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Program pelatihan literasi digital yang dilaksanakan di LPKN *Training Center* Mataram berhasil memberikan dampak positif terhadap peningkatan keterampilan digital peserta pelatihan, khususnya dalam penggunaan Google Workspace dan pengenalan teknologi kecerdasan buatan (AI) seperti ChatGPT. Melalui pendekatan partisipatif, program ini mampu menjawab kebutuhan spesifik peserta dan menghadirkan pengalaman belajar yang kontekstual dengan dunia kepariwisataan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kemampuan teknis peserta pelatihan, baik dalam mengelola dokumen dan data secara digital maupun dalam memanfaatkan teknologi AI untuk menunjang produktivitas akademik dan profesional. Peserta pelatihan tidak hanya menunjukkan peningkatan dalam aspek keterampilan, tetapi juga mengalami perubahan positif dalam sikap dan kepercayaan diri terhadap penggunaan teknologi.

Meskipun pelaksanaan kegiatan menghadapi tantangan seperti keterbatasan perangkat dan kendala jaringan internet, solusi alternatif seperti penyediaan materi *offline* dan sesi pendampingan tambahan mampu mengurangi hambatan tersebut. Keberhasilan program ini menjadi bukti bahwa dengan strategi yang tepat dan pendekatan yang melibatkan peserta secara aktif, literasi digital dapat ditingkatkan secara signifikan meskipun dalam kondisi keterbatasan sumber daya.

DAFTAR PUSTAKA

- Dimas, M., & Fahlevvi, M. R. (2024). Pengentasan Digital Divide dalam Penerapan E-Government di Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(2), 194-215.
<https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i2.4504>
- Kemmis, S., & McTaggart, R. (2005). *Participatory Action Research: Communicative Action and the Public Sphere*. In Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.), *The Sage Handbook of Qualitative Research* (3rd ed., pp. 559–603). Sage Publications.
- Kmurawak, R. M., Warikar, E. O., Kmurawak, R. L. S., & Yensenem, B. B. (2025). *Transformasi Digital Papua: Teori dan Implementasi*. Kaizen Media Publishing.
- Lestari, C., Pratiwi, R. D., Pratama, D. J., & Safitri, S. (2025). Kesenjangan Digital dan Dampaknya terhadap Pendidikan. *RISOMA : Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 3(4), 01-16.
<https://journal.appisi.or.id/index.php/risoma/article/view/783>
- Rijal, S., Azis, A. A., Chusumastuti, D., Susanto, E., & Nirawana, I. W. S. (2023). Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi Bagi Masyarakat. *Easta Journal of Innovative Community Services*, 1(03), 156-170.
<https://doi.org/10.58812/ejincs.v1i03.123>
- Wijayati, I. W., Damanik, F. H. S., & Prawirosastro, C. L. (2025). Kesenjangan Akses Pendidikan di Daerah Terpencil: Analisis Kebijakan dan Alternatif Solusi. *JSM: Journal Scientific of Mandalika*, 6(3), 671-677.
<https://ojs.cahayamandalika.com/index.php/jomla/article/view/4370>
- Wilhelmina, N., & Mistriani, N. (2025). Transformasi Digital Pariwisata: Efektivitas Media Sosial Strategi Promosi Menarik Generasi Milenial Ke Grand Maerakaca Semarang. *Kepariwisataan: Jurnal Ilmiah*, 19(1), 46-60. <http://dx.doi.org/10.47256/kji.v19i1.718>