

## PENINGKATAN KAPASITAS POKDARWIS DIBIDANG HOSPITALITY DAN PEMANDUAN WISATA DI DESA WISATA AIK BUAL KABUPATEN LOMBOK TENGAH

Rizal Kurniansah<sup>1</sup>, Ihyana Hulfa<sup>1</sup>, Baiq Nikmatul Ulya<sup>1</sup>, Rokiyah<sup>1</sup>, M.Yahya<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram

\*Co-Author : [rizalkurniansah@unram.ac.id](mailto:rizalkurniansah@unram.ac.id)

**ABSTRAK.** Permasalahan yang dihadapi oleh mitra sebagai berikut. 1) aspek manajemen hospitality meliputi tata cara berkomunikasi dengan baik dengan tamu dan cara menangani complain tamu. 2) aspek peningkatan keterampilan SDM di bidang pariwisata, dimana mitra mengalami permasalahan dalam penguasaan teknik memandu wisatawan. Solusi yang ditawarkan, 1) Pada aspek manajemen hospitality, melaksanakan kegiatan pelatihan tentang teknik berkomunikasi dengan tamu dan tata cara menangani complain tamu. 2). Aspek pengembangan SDM dibidang pariwisata, yaitu dengan melaksanakan pelatihan-pelatihan tentang teknik memandu wisata. Metode yang digunakan yaitu menyampaikan materi dan demonstrasi langsung kepada peserta, sebagai bahan evaluasi yang digunakan yaitu melakukan pre-test dan post-test serta peserta melakukan praktek unjuk kerja oleh masing-masing peserta. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa kegiatan yang berlangsung pada bulan Maret dan April tahun 2023 berjalan dengan baik dan sukses. Bentuk kegiatan yang dilakukan yaitu penyampaian materi tentang hospitality dan pemanduan wisata, dan peserta melaksanakan praktek langsung terkait materi yang telah disampaikan. Jumlah keseluruhan peserta yang hadir yaitu 11 orang. Berdasarkan hasil pre- test yang telah dilaksanakan bahwa pengetahuan peserta tentang materi yang disampaikan masih kurang baik dengan nilai rata-rata yaitu 45%. Setelah kegiatan pengabdian dilaksanakan, tim melaksanakan - post-test dan mendapatkan hasil bahwa pengetahuan peserta meningkat dengan nilai rata-rata yaitu 75%. Berdasarkan hasil kegiatan yang telah dilaksanakan dan hasil post-test yang mengalami peningkatan maka kegiatan pengabdian peningkatan kapasitas pokdarwis di Desa Aik Bual telah menghasilkan peserta yang memiliki pengetahuan dan mampu serta terampil dan menerapkan hospitality dan pemanduan wisata di industry pariwisata.

*Kata Kunci: Keramahtamahan, pemandu wisata, pariwisata, desa.*

**ABSTRACT.** *The challenges faced by our partners are as follows. 1) The aspect of hospitality management includes the procedure for effectively communicating with guests and handling guest complaints. 2) The aspect of enhancing human resources skills in the field of tourism, where our partners encounter issues in mastering tourist guiding techniques. The proposed solutions are as follows: 1) In the hospitality management aspect, conducting training activities on communication techniques with guests and procedures for handling guest complaints. 2) In the human resources development aspect in the tourism field, conducting training sessions on tourist guiding techniques. The method employed involves delivering the material and providing direct demonstrations to participants. The evaluation materials used include pre-tests and post-tests, as well as participants performing practical demonstrations. The results of the activities show that the events held in March and April of 2023 proceeded well and were*

*successful. The activities included delivering material on hospitality and tourist guiding, with participants engaging in direct practice related to the presented material. The total number of attendees was 11 people. Based on the pre-test results, participants' knowledge of the presented material was initially insufficient, with an average score of 45%. After the outreach activities, the team conducted a post-test, revealing an improvement in participants' knowledge with an average score of 75%. Considering the implemented activities and the increased post-test results, the outreach program for capacity building in the Aik Bual Village's tourism group has produced participants with improved knowledge and the ability to skillfully apply hospitality and tourist guiding in the tourism industry.. The final full-paper must be no longer than 15 template-formatted pages.*

*Keyword: Hospitality, tour guide, tourism, village*

## PENDAHULUAN

Kelompok Sadar Wisata atau disingkat dengan Pokdarwis merupakan kelompok masyarakat di sebuah daya tarik wisata yang memiliki konsen dalam pengelolaan serta dan pengembangan daya tarik wisata di tempatnya masing-masing. Didirikan pertama kali di Kabupaten Bangli Provinsi Balipada tanggal 28 September 2015 (Wikipedia, 2020), kelompok ini beranggotakan masyarakat dari berbagai latarbelakang Pendidikan, minat dan pekerjaan yang berbeda-beda tapi memiliki visi yang sama yaitu mewujudkan kepariwisataan yang bermanfaat di destinasi wisata yang dikelola (Purnawati, 2021; Syari & Fawa'id, 2022; Ulandarai, 2013).

Di Provinsi Nusa Tenggara Barat memiliki Pokdarwis yang telah tersebar di 99 desa wisata dengan jumlah 99 pokdarwis. Data sebaran Pokdarwis tersebut di Kabupaten dan Kota di NTB yaitu 10 pokdarwis di Kabupaten Bima, 9 Pokdarwis di Kabupaten Dompu, 4 pokdawis di Kota Bima, 4 Pokdarwis di Kota Mataram, 39 Pokdarwis di Lombok Barat, 17 Pokdarwis di Lombok Timur, 9 Pokdarwis di Kabupaten Sumbawa Besar, 8 Pokdarwis di Sumbawa Barat dan 16 Pokdarwis di Lombok Tengah (NTB, 2022).

Salah satu Pokdarwis Kabupaten Lombok Tengah adalah Pokdarwis Desa Aik Bual. Pokdarwis ini bergerak dibidang pariwisata sekaligus sebagai kelompok masyarakat yang dijadikan sebagai mitra dalam program pengabdian pada masyarakat kemitraan ini. Pokdarwis yang di pimpin oleh Bapak Haerul Anam memiliki usaha yang sedang dikembangkan bersama anggota kelompok untuk mendukung jalannya aktivitas pariwisata di Desa Aik Bual. Jenis usaha yang sedang dikembangkan tersebut yaitu penyewaan homestay (pondok wisata). Selain itu, pokdarwis Desa Aik Bual menyediakan jasa pemandu wisata (guide) untuk memandu wisatawan selama berkunjung menikmati alam maupun bersepeda di Desa Aik Bual.

Desa Aik Bual merupakan sebuah desa yang berlokasi di kecamatan Kopang, Kabupaten Lombok Tengah, Provinsi NTB. Desa Aik Bual berada di Kaki Gunung Rinjani yang menjadi destinasi wisata favorit di NTB serta memiliki potensi wisata yang beragam seperti embung, persawahan, peternakan, trek bersepeda dan hutan. Adanya potensi wisata desa tersebut, menjadikan Pokdarwis Desa Aik Bual memanfaatkannya menjadi peluang untuk mengembangkan desa menjadi sebuah desa wisata di Lombok Tengah dengan penyediaan

tempat menginap (homestay), pemandu wisata, dan penyediaan alat kano bagi para wisatawan yang berkunjung.

Sebagai desa yang berlokasi di Kabupaten Lombok Tengah, Desa Aik Bual tengah Bersiap dalam mendukung kesiapan Kabupaten Lombok Tengah sebagai daerah tujuan wisata favorit di Provinsi NTB. Selain itu, dalam mendukung event yang berskala Internasional di Kabupaten Lombok Tengah yaitu MotoGP dan wordsuperbike, (Suara NTB, 2020) menjadi peluang tersendiri bagi Desa Aik Bual untuk mempersiapkan dan mengelola desa wisata yang dimiliki agar lebih baik lagi dan siap menyambut para pengunjung.

Berbagai potensi dan peluang yang dimiliki oleh Desa Aik Bual, Pokdarwis Desa Aik bual mengalami beberapa permasalahan dalam mengelola potensi Desa Aik Bual tersebut menjadi sebuah Desa Wisata yang menarik. Para anggota pokdarwis belum mampu dalam mengelola homestay yang baik dan terstandar, karena minimnya kemampuan dan keterampilan anggota dalam mengelola homestay tersebut. Selain itu, keterampilan anggota dalam memandu wisatawan yang masih minim karena penguasaan bahasa asing khususnya bahasa inggris yang masih kurang. Kedua permasalahan tersebut mengakibatkan jalanya aktivitas kepariwisataan di Desa Aik Bual belum berjalan secara optimal.

Munculnya berbagai permasalahan tersebut diatas, tim pengabdian merencanakan untuk memberikan berbagai pelatihan maupun penyuluhan kepada Pokdarwis Desa Aik Bual Kabupaten Lombok Tengah. Dengan tujuan, untuk meningkatkan kapasitas mereka sebagai dibidang hospitality dan pemanduan wisata di Desa mereka mampu dan terampil dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung.

### Permasalahan Mitra

Berdasarkan latar belakang dan tujuan diatas, tim pengabdian bersama pokdarwis merumuskan masalah prioritas yang disepakati bersama untuk di selesaikan pada program pengabdian ini, antara lain:

**Tabel 1.** Permasalahan Mitra

No.	Ruang Lingkup Masalah Prioritas dan Justifikasi	Spesifikasi Masalah
1	Aspek hospitality Aspek ini dianggap penting dalam memaksimalkan pengetahuan Mitra dalam melayani para wisatawan	Pada aspek ini permasalahan yang dihadapi yaitu mitra belum mengetahui tentang etika dalam berkomunikasi dengan para wisatawan. Serta tidak mengetahui betul teknik dalam Menangani complain Tamu
2	Aspek Pengembangan SDM di Bidang Pariwisata Aspek ini dianggap penting dalam meningkatkan keterampilan SDM	Pada aspek ini permasalahan yang dihadapi yaitu rendahnya pengetahuan anggota kelompok mitra dalam pemandu para wisatawan

## Solusi Dan Target Luaran

Solusi dan target luaran dalam kegiatan PPM Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Desa Aik Bual Kabupaten Lombok Tengah sesuai dengan lingkup masalah prioritas mitra antara lain:

**Tabel 2.** Solusi dan Target Luaran untuk Penyelesaian Masalah Mitra

No.	Lingkup Masalah	Solusi yang ditawarkan	Target Luaran
1	Aspek Hospitality	Melaksanakan kegiatan pelatihan tentang teknik berkomunikasi dengan tamu	Mitra mampu dan meningkatnya keterampilan mitra dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman
		Melaksanakan kegiatan pelatihan tentang teknik menangani complain	Mitra mampu dan meningkatnya keterampilan mitra dalam membersihkan kamar tamu
2	Aspek Pengembangan SDM di Bidang Pariwisata	Melaksanakan lokakarya dan pelatihan tentang teknik memandu wisata	Mitra mampu dan meningkatnya pengetahuan dan keterampilan mitra dalam memandu wisatawan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Hasil dari kegiatan pengabdian pada masyarakat kemitraan di Desa Aik Bual dengan topik Peningkatan Kapasitas Pokdarwis Dibidang Hospitality dan Pemanduan Wisata Di Desa Wisata Aik Bual Kabupaten Lombok Tengah telah berjalan dengan baik dan sukses. Kegiatan ini di support penuh oleh pemerintah desa Aik Bual khususnya kepada desa Aik Bual yaitu bapak Junaidin, S.Pd. Kegiatan ini berjalan efektif selama 2 bulan yaitu bulan Maret dan April 2023. Dari kegiatan pengabdian ini memberikan pemahaman dan kemampuan bagi peserta dalam bidang hospitality dan pemanduan wisata, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada wisatawan yang berkunjung. Kegiatan pengabdian diawali dengan melakukan rapat internal tim pengabdian di kampus Universitas Mataram untuk membahas tentang pelaksanaan kegiatan pengabdian di Desa Aik Bual. Tim pelaksana menyiapkan berbagai hal penting untuk pelaksanaan kegiatan pengabdian seperti materi pelatihan, alat peraga untuk praktek para peserta pengabdian, serta waktu yang tepat untuk melaksanakan kegiatan pengabdian.

Pada pengabdian ini, ada dua materi yang disampaikan kepada peserta, materi tersebut antara lain penerapan hospitality di industry pariwisata dan teknik pemanduan wisata. Kedua materi tersebut disampaikan oleh narasumber sekaligus anggota pada kegiatan pengabdian ini yaitu ibu Ihyana Hulfa, M.Par yang menyampaikan topik terkait hospitality dan ibu Baiq Nikmatul Ulya, S.Hut., M.M yang menyampaikan topik terkait teknik pemanduan wisata di desa wisata. Selain itu, tim juga menyiapkan berbagai kebutuhan lainnya seperti kertas untuk kehadiran peserta, map, spanduk serta konsumsi peserta ketika pelaksanaan kegiatan pengabdian berlangsung. Berikut gambar rapat internal tim pengabdian di kampus program studi D3 Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram:



**Gambar 1.** Kegiatan Rapat Internal Tim Pengabdian Desa Aik Bual Lombok Tengah.

Kegiatan selanjutnya adalah ketua pengabdian melakukan berkoordinasi dengan ketua pokdarwis untuk menentukan waktu pelaksanaan kegiatan pengabdian serta kegiatan teknis lainnya selama kegiatan berlangsung. Selain itu, dibahas juga terkait penentuan tempat pelaksanaan program pengabdian yaitu di aula Sekolah SMK Pariwisata NW Aik Bual Kabupaten Lombok Tengah dan homestay masyarakat di Desa Aik Bual.

Adapun jumlah peserta yang terkonfirmasi untuk mengikuti kegiatan peningkatan kapasitas pokdarwis dibidang hospitality dan pemanduan wisata di Desa Aik Bual berjumlah 15 orang, keseluruhan peserta tersebut merupakan keseluruhan anggota Pokdarwis Desa Aik Bual Kabupaten Lombok Tengah yang terdiri dari unsur pimpinan sampai dengan anggota pokdarwis. Meskipun begitu, kegiatan pengabdian ini juga terbuka bagi masyarakat di Desa Aik Bual untuk meningkatkan kompetensi mereka dibidang industry pariwisata. Berikut gambar koordinasi ketua pengabdian dengan ketua Pokdarwis Desa Aik Bual Bapak Hairul Anam, S.Sos.i.



**Gambar 2.** Diskusi Ketua Pengabdian dengan Ketua Pokdarwis Desa Aik Bual

## PEMBAHASAN

### Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pertama pengabdian peningkatan kapasitas pokdarwis dibidang hospitality dan pemanduan wisata di Desa Aik Bual Kabupaten Lombok Tengah secara resmi dimulai pada tanggal 17-22 Maret 2023, kegiatan diawali oleh pembukaan acara sekaligus penyampaian materi kepada peserta. Pada acara pembukaan kali ini, para peserta berkumpul di aula SMK Pariwisata NW Aik Bual dan berkesempatan hadir juga yaitu kepala desa Aik Bual Bapak Jainudin, S.Pd yang sekaligus membuka acara pengabdian ini secara resmi. Tidak lupa juga, tim pengabdian melakukan kegiatan diskusi ringan bersama kepala desa untuk mendengarkan masukan dan berbagai kebutuhan mereka untuk meningkatkan kualitas kepariwisataan di Desa Aik Bual. Berikut foto Bersama tim pengabdian dengan peserta dan Kepala Desa Aik Bual.

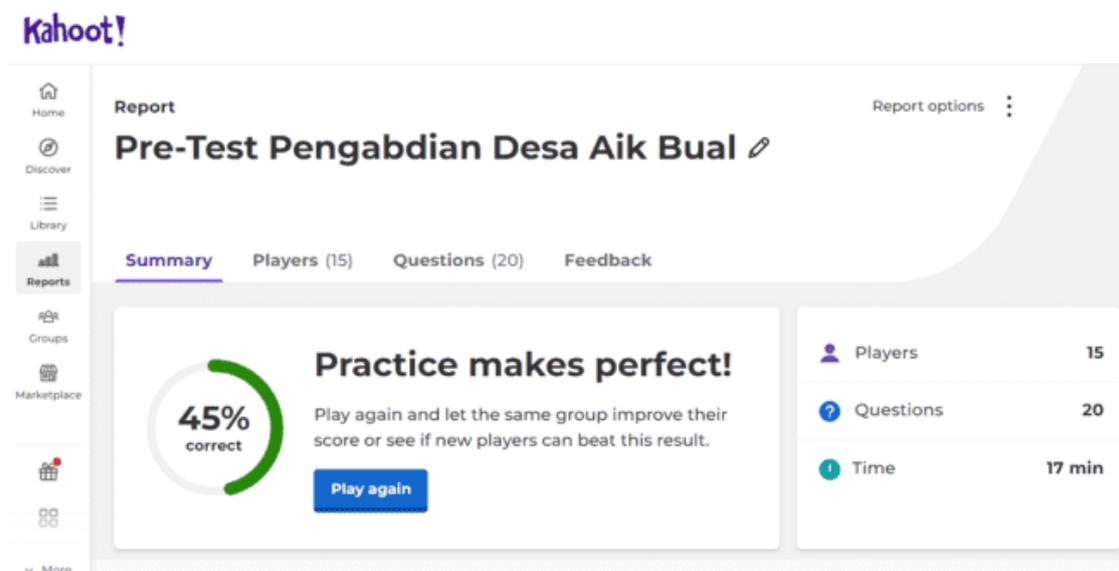


**Gambar 3.** Foto Bersama dengan Kepala Desa Aik Bual, Bapak Junaidi, S.Pd

Kegiatan selanjutnya yaitu penyampaian materi dari kedua pemateri yaitu Ibu Ihyana Hulfa yang membahas tentang hospitality dan Ibu Baiq Nikmatul Ulya yang membahas terkait dengan topik teknik pemanduan wisata. Secara umum, pengertian dari hospitality adalah bentuk pelayanan yang ramah dan sopan yang diberikan oleh pelayanan kepada tamu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh sebuah usaha untuk menciptakan service excellent kepada tamu hotel (Antara, 2018; Hermawan, 2018). Sedangkan pemanduan wisata adalah suatu proses untuk mendampingi wisatawan dan memberikan berbagai pemahaman dan berbagai informasi kepada wisatawan yang berkunjung, profesi pemanduan wisata biasa disebut sebagai tour guide (Mandadung & Rante, 2021; Rusmiati et al., 2022).

Tujuan dari pemberian dari materi ini diharapkan peserta dapat memahami dan mengetahui pengetahuan dasar tentang hospitality dan pemanduan wisata di suatu desa wisata. Sehingga diharapkan para wisatawan yang datang berkunjung di Desa Aik Bual dapat dilayani dengan baik. Sebelum penyampaian materi dilakukan, tim memberikan pre-test kepada masing-masing peserta dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar

pengetahuan peserta terkait materi yang disampaikan, pre-test berupa kuesioner yang harus peserta jawab dan beriku hasil pre-test dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



**Gambar 4.** Hasil Pre-Test Peserta Pelatihan

Berdasarkan hasil pre-test diatas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan peserta terhadap hospitality dan pemanduan wisata masih kurang baik dengan nilai rata-rata yaitu 45%. Untuk itu penting kiranya pelatihan ini dapat dilaksanakan sehingga dapat memberikan pemahaman yang baik kepada masing-masing peserta. Peserta yang hadir dalam kegiatan pengabdian ini berjumlah 11 orang yang semuanya adalah anggota pokdarwis. Berikut nama-nama peserta yang hadir dikegiatan pengabdian di Desa Aik Bual Kabupaten Lombok Tengah dapat dilihat pada table dibawah ini:

**Tabel 4.** Nama-nama Peserta Program Pengabdian di Desa Aik Bual Kabupaten Lombok Tengah.

No	Nama Peserta	Jabatan
1	Bapak Hairul Anam	Ketua
2	Bapak Aryo	Sekretaris
3	Bapak Junaidi	Anggota
4	Bapak M. Nasrun	Anggota
5	Bapak Hunadi	Anggota
6	Bapak Samsul Muslim	Anggota
7	Bapak L. Asnan	Anggota
8	Bapak Muhsip	Anggota
9	Bapak Zahrudin	Anggota
10	Bapak Haeril Anwar	Anggota
11	Bapak Hapiz	Anggota

Pembahasan tentang topik hospitality, pemateri menyampaikan banyak hal untuk meningkatkan pengetahuan peserta dalam meningkatkan pengetahuan mereka dibidang hospitality seperti, bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik (excellence service),

kepuasan tamu menjadi prioritas utama, serta manfaat yang didapatkan ketika penerapan hospitality bagi pengembangan desa wisata di Desa Aik Bual Lombok Tengah. Sedangkan pembahasan terkait materi teknik pemanduan wisata, pemateri banyak menyapaikan berbagai bahan kajian seperti jenis-jenis pemandu wisata, tugas seorang pramuwisata, syarat menjadi pemandu wisata, kepribadian seorang pemandu wisata, sumber informasi pemandu wisata, sampai dengan teknik membuat materi pemanduan.

Pemahaman terkait dengan hospitality dan teknik pemanduan wisata ini sangatlah penting disampaikan kepada peserta karena dari pengamatan langsung dalam sesi diskusi maupun tanya jawab diberikan kepada peserta, ternyata seluruh peserta belum mengetahui betul terkait penerapan hospitality dan pemanduan wisata ini dengan tepat. Sehingga menimbulkan kurang optimalnya pelayanan kepada para wisatawan. Materi pelatihan dapat didownload pada link berikut ini [https://drive.google.com/drive/folders/1TKEvfCP5mERiQyUAxpNnrkX\\_ksulblzR?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/1TKEvfCP5mERiQyUAxpNnrkX_ksulblzR?usp=sharing). Dari hasil penyampaian tersebut memberikan gambaran kepada peserta terhadap pentingnya hospitality dan pemanduan wisata dalam aktivitas mereka kedepan. Berikut gambar penyampaian materi yang disampaikan oleh kedua narasumber dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



**Gambar 5.** Suasana Penyampaian Materi Pengabdian di Desa Aik Bual Kabupaten Lombok Tengah

Selanjutnya, masuk pada bulan April tanggal 8-9 Tahun 2023, kegiatan pengabdian peningkatan kapasitas Pokdarwis di Desa Aik Bual lebih difokuskan pada mendemostrasikan dari materi-materi yang telah disampaikan kepada peserta oleh narasumber, dimana para peserta mempraktekannya kembali oleh masing-masing individu untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan mereka dibidang hospitality dan pemanduan wisata. Pada kegiatan kali ini, di pandu langsung oleh Bapak Rizal Kurniansah, SST.Par., M.Par.

Kegiatan diawali dengan mendemostrasikan tentang tata cara memberikan layanan yang baik kepada tamu, peserta diberikan pemahaman tentang bagaimana cara bersikap dan berkomunikasi yang baik dalam menangani keluhan tamu (guest complaint), peserta juga diajak ke kamar tamu untuk mempraktekkan bentuk pelayanan penyiapan kamar tamu, dan dilanjutkan para peserta untuk mempraktekannya. Hasil dari kegiatan ini, peserta mendapatkan pemahaman dan keterampilan yang baik dalam melayani tamu, dari tamu tersebut datang ke desa wisata, ketika tamu menginap, sampai dengan tamu meninggalkan desa wisata tersebut. Kegiatan praktek peserta dilaksanakan di salah satu homestay

masyarakat di Desa Aik Bual dan para peserta sangat antusias dalam kegiatan praktek ini karena mendapatkan pemahaman baru tentang hospitality. Berikut kegiatan praktek peserta dibidang hospitality dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



**Gambar 6.** Kegiatan Praktek Peserta Dalam Penerapan Hospitality.

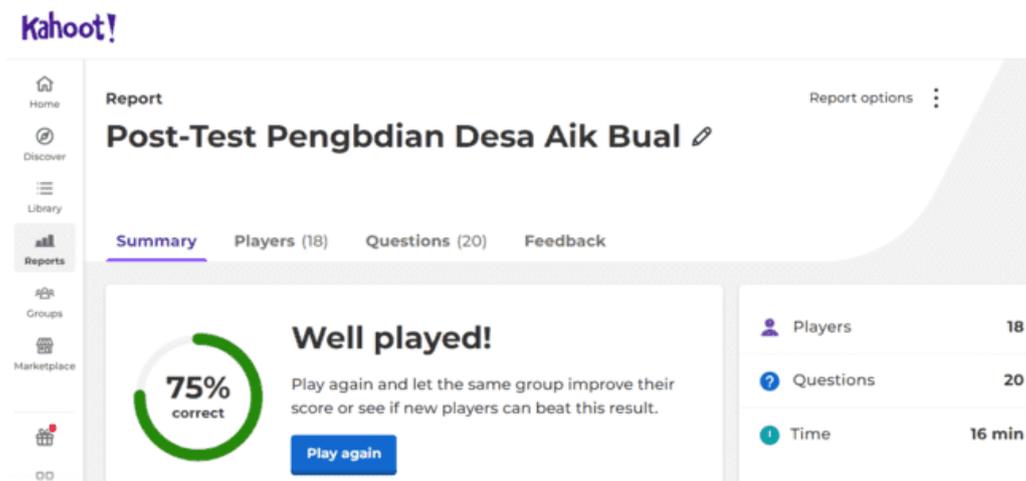
Kegiatan selanjutnya adalah mendemonstrasikan tentang teknik pemanduan wisata. Para peserta diberikan kesempatan satu-persatu dalam mempraktekkan tentang tata cara memandu (guiding) para wisatawan dengan baik. Seperti, bahasa-bahasa inggris yang tepat dalam memandu wisatawan, cara memulai kegiatan memandu, persiapan kegiatan, dan cara berkomunikasi dengan tamu. Dari kegiatan ini memberikan pemahaman dan keterampilan bagi para peserta tentang teknik pemandu dengan baik. diharapkan dari pelatihan ini peserta mampu mengaplikasikannya ketika memandu wisatawan yang datang di Desa Aik Bual nantinya.

Untuk kegiatan praktek pemanduan ini, dilaksanakan di Desa Aik Bual dengan memanfaatkan ruangan di SMK Pariwisata NW Aik Bual sebagai tempat praktek peserta. Siswa/i SMK Pariwisata diikutikan sebagai peserta dalam kegiatan ini, dimana mereka berperan sebagai wisatawan. Peserta sangat antusias dalam mengikuti praktek kali ini karena mereka melaksanakannya langsung dan tetap dibimbing oleh pamateri dari pengabdian ini. Berikut kegiatan pelatihan tentang pemanduan wisata di Desa Aik Bual Kabupaten Lombok Tengah dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



**Gambar 7.** Kegiatan Praktek Peserta Dibidang Pemanduan Wisata.

Setelah berbagai kegiatan baik itu penyampaian materi dan praktek langsung oleh masing-masing peserta. Selanjutnya, tim pengabdian melakukan post-test kepada peserta untuk mengetahui kemampuan dan pemahaman mereka terhadap berbagai pelatihan yang telah dilakukan. Pelaksanaan post-test ini dilakukan dengan cara memberikan berbagai soal kepada masing-masing peserta dan selanjutnya peserta diarahkan untuk melakukan unjuk kerja untuk mengetahui keterampilan yang mereka miliki. Berikut hasil post-test peserta pengabdian di Desa Aik Bual dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



**Gambar 7.** Hasil Post-Test Peserta Pelatihan.

Berdasarkan hasil post-test diatas dapat disimpulkan bahwa, pengetahuan peserta terhadap materi yang telah disampaikan sudah sangat baik dengan nilai rata-rata yaitu 75%, nilai tersebut meningkat 30% dari -pre-test yang telah dilaksanakan diawal kegiatan penyampaian materi pengabdian ini. Selain itu, dalam pelaksanaan kegiatan praktek unjuk kerja yang telah dilaksanakan menunjukkan bahwa keterampilan peserta sudah baik, meskipun

ada beberapa komponen unjuk kerja yang belum optimal dalam pelaksanaannya, karena dalam kurun waktu pelaksanaan kegiatan pengabdian ini yang cukup singkat yang membuat pengetahuan dan keterampilan peserta belum mampu mendapatkan nilai sempurna yaitu 100%. Tapi meskipun begitu, hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian peningkatan kapasitas pokdarwis dibidang hospitality dan pemanduan wisata di Desa Aik Bual Kabupaten Lombok Tengah menghasilkan peserta yang memiliki pengetahuan dan mampu serta terampil dan menerapkan hospitality dan pemanduan wisata di industry pariwisata.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan diatas dapat disimpulkan bahwa kegiatan pengabdian peningkatan kapasitas pokdarwis dibidang hospitality dan pemanduan wisata di Desa Aik Bual Kabupaten Lombok Tengah yang berlangsung pada bulan Maret dan April tahun 2023 berjalan dengan baik dan sukses. Bentuk kegiatan yang dilakukan yaitu penyampaian materi tentang hospitality dan pemanduan wisata, dan peserta melaksanakan praktek langsung terkait materi yang telah disampaikan. Jumlah keseluruhan peserta yang hadir yaitu 11 orang. Berdasarkan hasil pre-test yang telah dilaksanakan bahwa pengetahuan peserta tentang materi yang disampaikan masih kurang baik dengan nilai rata-rata yaitu 45%. Setelah kegiatan pengabdian dilaksanakan, tim melaksanakan post-test dan mendapatkan hasil bahwa pengetahuan peserta meningkat dengan nilai rata-rata yaitu 75%. Berdasarkan hasil kegiatan yang telah dilaksanakan dan hasil post- test yang mengalami peningkatan, maka kegiatan pengabdian peningkatan kapasitas pokdarwis di Desa Aik Bual telah menghasilkan peserta yang memiliki pengetahuan dan mampu serta terampil dan menerapkan hospitality dan pemanduan wisata di industry pariwisata.

Dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini tentu menemukan berbagai kendala seperti yang telah dijelaskan pada pembahasan diatas. Untuk lebih mengoptimalkan lagi kegiatan yang lainnya kedepan, maka saran yang dapat diberikan oleh tim pengabdian yaitu waktu pelaksanaan kegiatan pengabdian kedepan agar dilaksanakan diwaktu yang lebih Panjang (lebih kurang 5 bulan) dengan berbagai evaluasi yang dilaksanakan setiap bulannya agar pemahaman dan keterampilan masyarakat terus meningkat. Kedua adalah, perlu adanya bentuk bentuk kegiatan lainnya yang dapat dilakukan oleh tim pengabdian kedepan yaitu perlu adanya sertifikasi kompetensi agar setelah kegiatan dilaksanakan, peserta akan mendapatkan sertifikat yang terstandar nasional (BNSP) yang menandakan bahwa yang bersangkutan memiliki kompetensi dibidangnya masing-masing.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Untuk dapat terlaksananya kegiatan pelatihan ini, tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. LPPM Universitas Mataram yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil kepada tim penulis, sehingga kegiatan ini dapat terlaksana.
2. Segenap dosen dan mahasiswa yang telah berperan aktif sebagai tim peangabdian sehingga kegiatan terlaksana dengan baik
3. Ketua pokdarwis Desa Aik Bual beserta jajarannya yang telah berperan aktif untuk mengikuti kegiatan ini.

## REFERENSI

- Antara, I. K. (2018). Strategi Pengembangan Pariwisata Alternatif Di Desa Pelaga Kecamatan Petang Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 2(1). <https://doi.org/10.22334/jihm.v2i1.93>
- Hermawan, H. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. PT. Nasya Expanding Manajemen. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=WxAzEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=manajemen+pengetahuan&ots=tXKtMOahRR&sig=oDEBhqFq1g7qcQ4GFiid9FC>
- Mandadung, A., & Rante, M. W. (2021). Jadilah Pemandi Wisata Yang Baik. In *Politeknik Pariwisata Makassar*.
- NTB, D. P. (2022). *Jumlah Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) di Provinsi NTB Tahun 2021 - Jumlah Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) | Satu Data NTB* (p. 51 17 7–7 93–4755– 92 7– 602605 914 5 7 –). <https://data.ntbprov.go.id/dataset/jumlah->
- Purnawati, L. (2021). Pembentukan Kelompok Sadar Wisata ( Pokdarwis ) Dan Pengembangan Wisata Di Pantai Gemah. *Publiciana*, 14(02), 206–293. <https://doi.org/10.36563/publiciana.v14i02.3>
- Rusmiati, D., Malihah, E., & Andari, R. (2022). Peran Pemandu Wisata Dalam Pariwisata Pendidikan. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(2), 1–10.
- Syari, M. M. Z., & Fawa'id, M. W. (2022). Peran Kelompok Sadar Wisata Dalam Pengembangan Kampung Buah Di Desa Ngetos Kec. *Ngetos Perspektif Ekonomi Islam. Journal of Islamic Tourism, Halal Food, Islamic Traveling, and Creative Economy*, 2(1), 27–44. <https://doi.org/10.21274/ar-rehla.v2i1.5416>
- Ulandarai, P. (2013). Peran Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS) Dalam Mewujudkan Kreativitas di Kampung Kopi Desa Gombengsari Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (pp. 12–26).
- Wikipedia. (2020). *Kelompok Sadar Wisata - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas*. [https://id.wikipedia.org/wiki/Kelompok\\_Sad](https://id.wikipedia.org/wiki/Kelompok_Sad)