

Pelatihan *Digital Marketing* dan *English for Hospitality* Bagi Manajemen dan Staf Kasuari Exotic Resort Magelang

Digital Marketing and English for Hospitality Training for Managers and Staff of Kasuari Exotic Resort Magelang

Sri Waluyo¹, Fatimah Nur Arifah², Ratih Laily Nurjanah^{3*}

¹Program Studi Teknik Informatika, STMIK Bina Patria, Magelang, Indonesia

²Program Studi Sistem Informasi, STMIK Bina Patria, Magelang, Indonesia

^{3*}Program Studi Sastra Inggris, Universitas Ngudi Waluyo, Ungaran, Indonesia

ratihlaily@unw.ac.id

Article History:

Received: 05 Juni 2023

Revised: 20 Juni 2023

Accepted: 10 Juli 2023

Keywords: *english for hospitality, digital marketing, hoteliers training*

Abstract: *The inclining situation of the Covid-19 pandemic has also pushed back the tourism economy, including hospitality. The purpose of this activity is to carry out community service activities with the general theme of capacity building at Kasuari Exotic Resort located in Bandongan Subdistrict, Magelang Regency, Central Java Province. The topics conveyed were about digital marketing and English for hotels. The target participants were management and staff at Kasuari Exotic Resort. This activity lasted for 3 (three) months starting from November 2022 to January 2023 in accordance with the agreement of both parties. This activity was carried out entirely in the Kasuari Exotic Resort Meeting Room. This activity involving a team of lecturers and students and the management and staff assigned from Kasuari Exotic Resort as participants. The materials given were Photography, Videography, English for Hospitality, Tourism Finance Management, E-Business, E-Commerce, Basic Web and SEO, and Digital Marketing.*

Abstrak

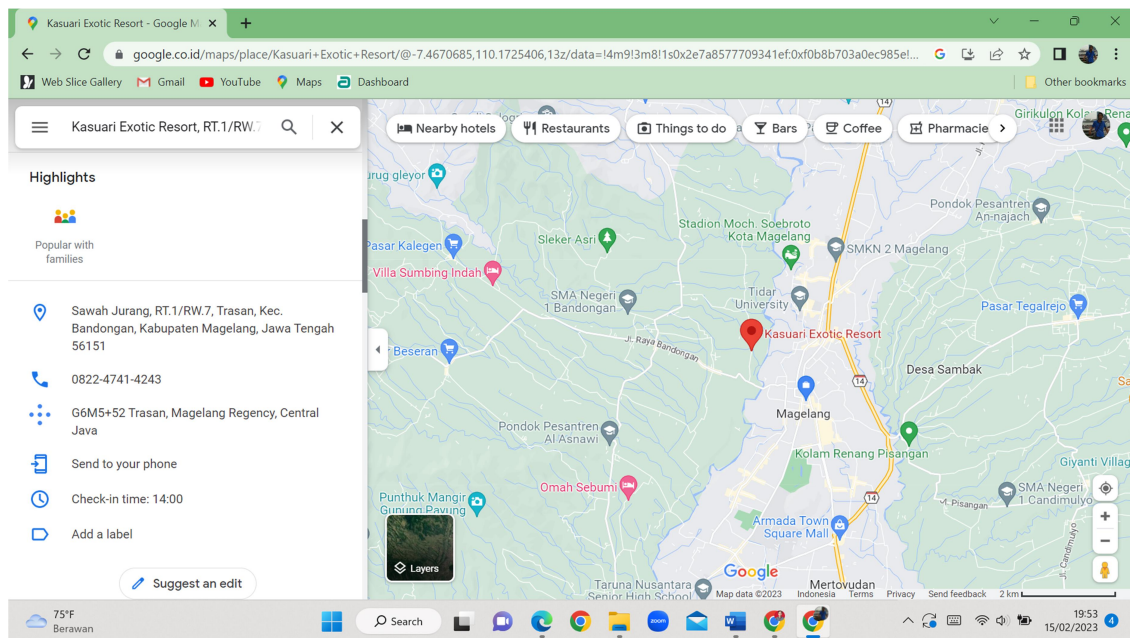
Melandainya situasi pandemi Covid-19 turut mendorong kembali bergeliatnya ekonomi pariwisata termasuk perhotelan. Tujuan kegiatan ini adalah melaksanakan kegiatan pengabdian pada masyarakat bertema umum capacity building bagi jajaran manajemen dan staf pada Kasuari Exotic Resort yang berlokasi di Kecamatan Bandongan Kabupaten Magelang Provinsi Jawa Tengah. Topik materi yang diberikan adalah seputar digital marketing dan English for Hotels. Sasaran peserta adalah jajaran manajemen dan staf di Kasuari Exotic Resort yang berlangsung selama 3 (tiga) bulan dimulai dari November 2022 sampai dengan Januari 2023 sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. Kegiatan ini dilaksanakan seluruhnya di Meeting Room Kasuari Exotic Resort. Kegiatan ini diikuti oleh tim dosen dan mahasiswa serta jajaran manajemen dan staf yang ditugaskan dari Kasuari Exotic Resort. Materi dalam kegiatan kali ini adalah Photography, Videography, English for Hotels, Manajemen Keuangan Pariwisata, E-Business & E-Commerce, Web Dasar dan SEO, serta Digital Marketing.

Kata Kunci: English for hospitality, digital marketing, pelatihan staff hotel

PENDAHULUAN

Melandainya situasi pandemi Covid-19 turut mendorong kembali bergeliatnya aktivitas perekonomian masyarakat salah satunya adalah pariwisata dan perhotelan. Perguruan tinggi sebagai pilar pendidikan berkewajiban ikut serta mendukung kesiapan dunia perhotelan menyambut kembali ekonomi yang kembali bergeliat. Oleh karenanya, dilaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema umum *capacity building* bagi jajaran manajemen dan staf pada Kasuari Exotic Resort yang bertempat di Kecamatan Bandongan Kabupaten Magelang Provinsi Jawa Tengah. Upaya ini dilakukan dalam rangka penyegaran kapasitas jajaran manajemen dan staf di Kasuari Exotic Resort untuk meningkatkan kualitas dalam bidang promosi digital, manajemen keuangan, dan kemampuan Bahasa Inggris. Penyelenggaraan pengabdian pada masyarakat ini diawali dari kesepahaman kedua belah pihak untuk saling mendukung proses kemajuan institusi masing-masing. Kegiatan ini diawali dengan penandatanganan *Memorandum of Understanding (MoU)* atau Perjanjian Kerjasama di mana kegiatan pengabdian masyarakat (PkM) merupakan salah satu poin yang disepakati. Pelaksanaan program pengabdian kali ini adalah selama 3 (tiga) bulan dimulai dari bulan November 2022 hingga Januari 2023.

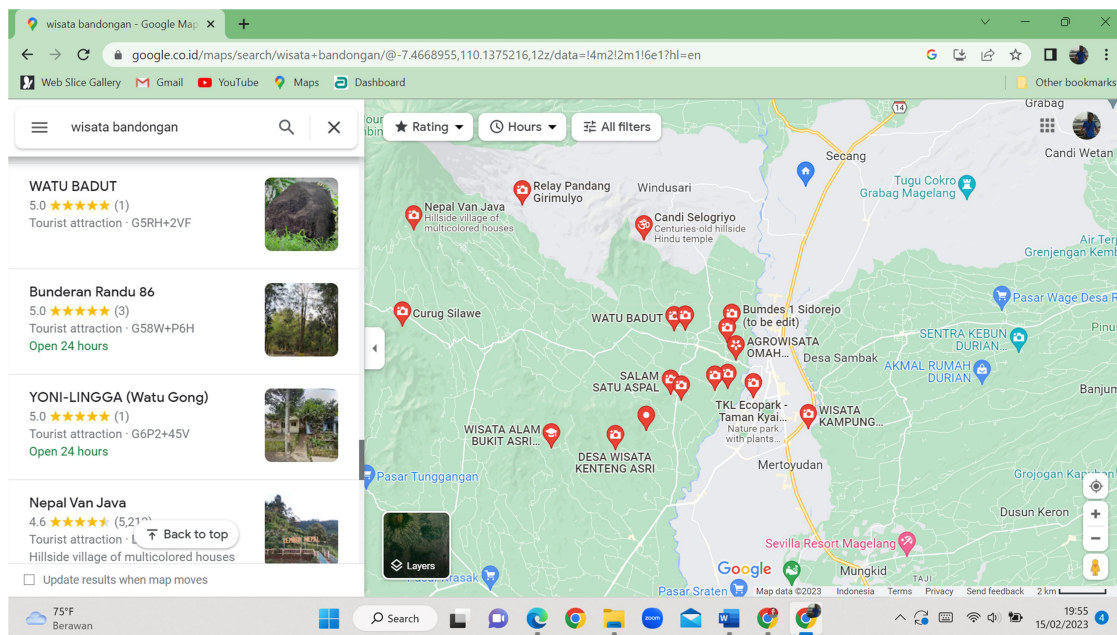
Kasuari Exotic Resort merupakan salah satu penginapan berkonsep *resort* yang berada di area Sawah Jurang RT 1 / RW 7 Desa Trasan Kecamatan Bandongan Kabupaten Magelang Provinsi Jawa Tengah.



Gambar 1. Peta Lokasi Kasuari Exotic Resort

Letak Kasuari Exotic Resort dapat dikatakan sangat strategis secara geografis maupun bisnis. Lokasinya yang berada di Magelang sangat menguntungkan karena daerah ini sudah terkenal dengan wisata sejarahnya yang monumental dan keindahan alam pegunungannya yang eksotis. Wisata sejarahnya termasuk Candi Borobudur, Candi Mendut, dan Bukit Tidar. Candi Borobudur sendiri hanya berjarak sekitar 24,1 km dari Kasuari Exotic Resort.

Sedangkan keindahan alamnya dapat dilihat dari wilayah Magelang yang dikelilingi 5 (lima) gunung yaitu Gunung Merbabu, Gunung, Andong, Gunung Telomoyo, Gunung Sindoro, dan Gunung Sumbing. Selain berada di antara wisata yang sudah ada sebelumnya, Kasuari Exotic Resort juga berada di jalur wisata yang baru-baru ini berkembang yaitu Nepal van Java dan Silancur Highland. Kemudahan akses ini semakin menarik karena lokasi Kasuari Exotic Resort juga hanya berjarak sekitar 48,3 km dari pusat Kota Yogyakarta.



Gambar 2. Lokasi Wisata di Sekitar Kasuari Exotic Resort

Kombinasi dari berbagai penawaran menarik tersebut tentu saja dibutuhkan kesiapan ekstra bagi Kasuari Exotic resort untuk memikat para calon wisatawan agar tertarik untuk menginap di sana. Data menunjukkan sebelum Covid-19 melanda, sekitar 4 juta orang melakukan kunjungan wisata di Magelang¹. Terlebih dengan perkembangan teknologi informasi, maka berbagai aspek dalam pengelolaan perhotelan dan pariwisata tentu saja tidak dapat dilepaskan pula.

¹ Dinas Pariwisata Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Magelang, "Rekap Kunjungan Wisatawan Perbulan Tahun 2020," Pusaka.Magelangkab.Go.Id, 2021, <https://pusaka.magelangkab.go.id/disparpora/wisata/rekap>.

Dalam rangka penguatan kapasitas atau *capacity building* tersebut, maka tercapailah titik temu di antara manajemen Kasuari Exotic Resort dan tim untuk melakukan kerja sama saling menguntungkan yang dimulai dari pelaksanaan program pengabdian masyarakat di mana tim dosen dan mahasiswa dapat melaksanakan salah satu program wajib Tri Dharma Perguruan Tinggi dan Kasuari Exotic Resort menerima manfaat berupa pelatihan dan *capacity building* bagi jajaran manajemen dan staf. *Capacity building* ini dipandang sangat penting terlebih industri pariwisata dan perhotelan sedang berada pada posisi kebangkitan setelah dihantam badai pandemi Covid-19 dua selama dua tahun sebelumnya.

1. Peranan *Digital Marketing* dan Bahasa Inggris Bagi Dunia Perhotelan

Masifnya akselerasi internet dan penggunaan *smartphone* juga berpengaruh pada industri pariwisata. Di mana dari berbagai sisi, melalui *digital marketing* memberikan kemudahan bagi semua pihak seperti calon wisatawan, pemilik usaha, biro perjalanan, rumah makan, hotel, dan lain sebagainya yang berkecimpung dalam industri pariwisata. Internet telah memengaruhi seseorang dalam merencanakan perjalanan dan pemesanan terkait wisata². Hanya dengan satu aplikasi, seseorang dapat merencanakan di mana dia menginap, transportasi yang akan dipakai, dan obyek wisata yang akan dikunjungi sesuai dengan minatnya. Implementasi *digital marketing* yang baik dapat membatu informasi-informasi terkait suatu obyek pariwisata sehingga akan dapat lebih diviralkan kepada masyarakat yang berselancar di dunia maya³. Dengan semakin menarik obyek wisata tersebut, maka perhatian masyarakat akan semakin tertuju sehingga kemudian merencanakan untuk berkunjung. Lebih lanjut, sikap proaktif dan berani mengambil risiko telah terbukti sangat penting dalam menjalankan inovasi digital marketing di dunia bisnis termasuk juga bisnis pariwisata⁴. Oleh karena itu, pelaku usaha pariwisata selalu inovatif dan *up to date* terutama dengan teknologi. Salah satunya adalah penting bagi pelaku usaha pariwisata untuk mengetahui *skill* terkait *digital marketing*.

English for Hotels sendiri telah menjadi *skill* yang mutlak dimiliki oleh para pekerja di dunia pariwisata termasuk perhotelan. Pemilik usaha sering mewajibkan kemampuan berbahasa Inggris bagi para calon pegawainya. Pelatihan peningkatan

² Rita Komalasari, Puji Pramesti, and Budi Harto, "Teknologi Informasi E-Tourism Sebagai Strategi Digital Marketing Pariwisata," *Altasia: Jurnal Pariwisata Indonesia* 2, no. 2 (2020): 163–70, <https://doi.org/10.37253/altasia.v2i2.559>.

³ Berto Mulia Wibawa et al., "Desain Elemen Branding Dan Implementasi Digital Marketing Untuk Penguatan Citra Destinasi Benteng Kedung Cowek Surabaya," *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)* 1, no. 3 (2020): 335–45, <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v1i3.365>.

⁴ Hazrita Ab Rahim et al., "Exploration on Digital Marketing as Business Strategy Model among Malaysian Entrepreneurs via Neurocomputing," *IAES International Journal of Artificial Intelligence* 9, no. 1 (2020): 18–24, <https://doi.org/10.11591/ijai.v9.i1.pp18-24>.

kemampuan bahasa Inggris juga kerap dilaksanakan oleh pemilik usaha untuk menyiapkan para pekerja perhotelan menyambut tamu dari mancanegara^{5, 6}. Demikian pula dengan Kasuari Exotic Resort yang berusaha menyiapkan jajaran manajemen dan staf dalam kemampuan bahasa Inggris mereka. Mengingat pula posisi Kasuari Exotic Resort yang berada di Kawasan sangat strategis dan sudah dikenal oleh banyak turis asing, yaitu Magelang.

METODE

Dalam kegiatan ini, Tim Dosen STMIK Bina Patria bertindak sebagai tim utama dan dibantu oleh mahasiswa. Partisipan adalah jajaran manajemen dan staf Kasuari Exotic Resort. Seluruh kegiatan sepenuhnya dilaksanakan secara tatap muka bertempat di Kasuari Exotic Resort pada waktu yang disepakati.

Tahapan pertama adalah pengumpulan informasi awal di mana tim pengabdian melakukan penjajakan. Sesuai dengan bidang keahlian yang dimiliki maka disepakati akan dilaksanakan pengabdian dalam rangka mendukung peningkatan kapasitas atau *capacity building* bagi personil di Masuari Exotic Resort. Selanjutnya disepakati untuk melangkah ke tahap kedua yaitu *Memorandum of Understanding (MoU)* yang salah satunya memuat pelaksanaan PkM yang berlangsung dari bulan November 2022 - Januari 2023.



Gambar 3. Kerangka Berpikir PkM di Kasuari Exotic Resort

Tahap ketiga adalah pelaksanaan kegiatan yang terdiri dari 7 (tujuh) aktivitas *capacity building* terdiri dari *Photography*, *Videography*, *English for Hotels*, Manajemen Keuangan Pariwisata, *E-Business & E-Commerce*, Web Dasar dan SEO, serta *Digital Marketing*.

⁵ N. M. A. Widiastuti et al., "Pelatihan Bahasa Inggris Komunikatif Dengan Teknik Role-Play Dan Learning By Doing Bagi Staf Penginapan / Hotel Di Nusa Lembongan," *Buletin Udayana Mengabdi* 16, no. 3 (2017): 399–404.

⁶ Ratnasari Nugraheni, "Hospitality English for Spa Therapists in Banyan Tree Hotels and Resorts," *LLT Journal: A Journal on Language and Language Teaching* 21, no. 1 (2018): 27–35, <https://doi.org/10.24071/llt.v21i1.933>; Isnaini Nur Safitri et al., "Peningkatan Kemampuan Bahasa Inggris Bidang Hospitality Untuk Waiter Dan Waitress Di The Shalimar Boutique Hotel Malang," *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 9, no. 2 (2022): 218–25, <https://doi.org/10.33795/jabdimas.v9i2.204>.

Tahap keempat atau terakhir adalah proses pendampingan di mana jika peserta mengalami kendala dalam pengaplikasian materi yang diterima selama pelatihan maka apabila diperlukan dapat sewaktu-waktu meminta pendampingan lanjutan di luar waktu pelatihan dan selama periode Perjanjian Kerjasama masih berjalan.

HASIL DAN DISKUSI

Tahap 1: Penjajakan dan Penggalan Informasi

Pada tahapan ini dilakukan penjajakan dan kesepakatan *Memorandum of Understanding* antara kedua belah pihak. Pada tahap ini juga dilaksanakan analisis permasalahan di mana ditemukan bahwa Kasuari Exotic Resort memerlukan pendampingan untuk menghadapi kembali bergeliatnya kegiatan perhotelan pasca pandemic Covid-19.

Berdasarkan hasil penggalan informasi maka program disepakati program *capacity building* meliputi tujuh pelatihan yaitu *Photography, Videography, English for Hotels, Manajemen Keuangan Pariwisata, E-Business & E-Commerce, Web Dasar dan SEO, serta Digital Marketing.*

Tahap 2: Perjanjian Kerjasama

Setelah melalui beberapa kali koordinasi, maka disepakati pelaksanaan penandatanganan Perjanjian Kerjasama. Penandatanganan Perjanjian Kerjasama dilaksanakan di *Meeting Room* Kasuari Exotic Resort. Poin-Poin pada Perjanjian Kerjasama mencakup hal-hal terkait Tri Dharma termasuk pelaksanaan penelitian, pengabdian, serta penempatan mahasiswa pada program Praktik Kerja Lapangan (PKL).



Gambar 4. Penandatanganan Perjanjian Kerjasama

Tahap 3: Pelaksanaan Kegiatan PkM

Pelaksanaan kegiatan PkM *Capacity Building* bagi jajaran manajemen dan staf Kasuari Exotic Resort terangkum pada tabel berikut:

Tabel 1. Pelaksanaan Kegiatan PkM di Kasuari Exotic Resort

No	Tanggal	Materi	Tempat
1.	16 November 2022	<i>Photography</i>	Meeting Room Kasuari Exotic Resort
2.	23 November 2022	<i>English for Hotels</i>	
3.	14 Desember 2022	<i>Videography</i>	
4.	04 Januari 2023	Manajemen Keuangan Pariwisata	
5.	11 Januari 2023	<i>Web Dasar & SEO</i>	
6.	18 Januari 2023	<i>E-Business & E-Commerce</i>	
7.	25 Januari 2023	<i>Digital Marketing</i>	

Metode pelaksanaan penyampaian materi tidak hanya pengajaran secara teori melainkan juga praktik langsung materi yang diajarkan. Misalnya dengan praktik langsung teknik pengambilan fotografi, videografi, dan praktik langsung *conversation English for Hotels*. Sebagai tambahan juga diberikan materi tentang *English for Digital Marketing*⁷ dalam rangka mengkombinasikan kemampuan bahasa Inggris dengan kebutuhan *digital marketing*.

Untuk materi *digital marketing* kemudian diperinci kembali dengan detail materi seperti *photography*, *videography*, *web dasar*, dan *SEO*. Hal ini penting untuk sekaligus membekali partisipan dengan keterampilan mendasar guna mendukung suksesnya pengaplikasian *digital marketing*. Sedangkan dalam materi *English for Hotels* dilakukan dengan *role play* agar partisipan dapat secara langsung mempraktikkannya sesuai dengan *job description* masing-masing yang dimiliki.

⁷ Fatimah Nur Arifah and Sri Waluyo, "Pengembangan Buku Ajar English for Digital Marketing Berbasis Collaborative Learning," *Journal on Education* 05, no. 03 (2023): 9702–9, <http://jonedu.org/index.php/joe>.

Tahap 4: Pendampingan

Proses pendampingan berjalan dengan pendekatan di mana jika peserta mengalami kendala dalam pengaplikasian materia yang diterima selama pelatihan maka apabila diperlukan dapat sewaktu-waktu meminta pendampingan lanjutan di luar waktu pelatihan dan selama periode Perjanjian Kerjasama masih berjalan.



Gambar 5. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan ini mendapatkan respon positif dari pihak Kasuari Exotic Resort terbukti dengan keaktifan peserta serta terlaksananya kegiatan sesuai dengan jadwal yang direncanakan. Partisipan memperoleh ilmu baru terutama terkait *digital marketing* dan *English for digital marketing*. Antusiasme peserta Cuma terlihat karena dapat secara langsung mempraktikkan teori yang dipelajari.

KESIMPULAN

Berdasarkan evaluasi terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema “*Capacity Building* Bagi Manajemen dan Staf pada Kasuari Exotic Resort Magelang” dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kegiatan berjalan dengan baik dan sesuai dengan *timeline* yang telah direncanakan. Peserta juga dapat mempraktikkan secara langsung materi yang diberikan sehingga mudah memahami secara teori maupun praktik.

Saran yang dapat direkomendasikan adalah agar materi yang didapatkan dapat diaplikasikan di lingkungan kerja. Selain itu juga, pihak Kasuari Exotic Resort juga dapat menjadikan agenda *capacity building* semacam ini sebagai agenda rutin sebagai sarana penyegaraan dan peningkatan kapasitas personilnya. Diharapkan hasil dari pelatihan ini benar-benar dapat bermanfaat sehingga pada akhirnya dapat mendukung kinerja positif di Kasuari Exotic Resort.

DAFTAR REFERENSI

- Arifah, Fatimah Nur, and Sri Waluyo. "Pengembangan Buku Ajar English for Digital Marketing Berbasis Collaborative Learning." *Journal on Education* 05, no. 03 (2023): 9702–9. <http://jonedu.org/index.php/joe>.
- Dinas Pariwisata Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Magelang. "Rekap Kunjungan Wisatawan Perbulan Tahun 2020." Pusaka.Magelangkab.Go.Id, 2021. <https://pusaka.magelangkab.go.id/disparpora/wisata/rekap>.
- Komalasari, Rita, Puji Pramesti, and Budi Harto. "Teknologi Informasi E-Tourism Sebagai Strategi Digital Marketing Pariwisata." *Altasia: Jurnal Pariwisata Indonesia* 2, no. 2 (2020): 163–70. <https://doi.org/10.37253/altasia.v2i2.559>.
- Nugraheni, Ratnasari. "Hospitality English for Spa Therapists in Banyan Tree Hotels and Resorts." *LLT Journal: A Journal on Language and Language Teaching* 21, no. 1 (2018): 27–35. <https://doi.org/10.24071/llt.v21i1.933>.
- Rahim, Hazrita Ab, Shafaf Ibrahim, Saadi Bin Ahmad Kamaruddin, Nor Azura Md Ghani, and Ismail Musirin. "Exploration on Digital Marketing as Business Strategy Model among Malaysian Entrepreneurs via Neurocomputing." *IAES International Journal of Artificial Intelligence* 9, no. 1 (2020): 18–24. <https://doi.org/10.11591/ijai.v9.i1.pp18-24>.
- Safitri, Isnaini Nur, Alvin Nouval, Eka Listianing Rahayu, Pritantina Yuni Lestari, Prima Beauty Kartikasari, and Tri Astuti Handayani. "Peningkatan Kemampuan Bahasa Inggris Bidang Hospitality Untuk Waiter Dan Waitress Di The Shalimar Boutique Hotel Malang." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 9, no. 2 (2022): 218–25. <https://doi.org/10.33795/jabdimas.v9i2.204>.
- Wibawa, Berto Mulia, Gita Widi Bhawika, Geodita Woro Bramanti, Anandita Ade Putri, and Rachma Rizqina Mardhotillah. "Desain Elemen Branding Dan Implementasi Digital Marketing Untuk Penguatan Citra Destinasi Benteng Kedung Cowek Surabaya." *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)* 1, no. 3 (2020): 335–45. <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v1i3.365>.
- Widiastuti, N. M. A., P. A. A. S. Pratiwi, S. A. I. Maharani, and I. K. S. Putra. "Pelatihan Bahasa Inggris Komunikatif Dengan Teknik Role-Play Dan Learning By Doing Bagi Staf Penginapan / Hotel Di Nusa Lembongan." *Buletin Udayana Mengabdi* 16, no. 3 (2017): 399–404.