

Pemasaran Digital dan *Service Excellence* dalam meningkatkan Optimalisasi Kompetensi Guru Perhotelan untuk Mempersiapkan Lulusan Perhotelan Era Digital

Mukhamad Kholil Aswan¹, Septa Intiar²,
Umar Abdul Jabbar³, Krisnawati Setyaningrum Nugraheni^{4*}

^{1,2,3,4}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia

*e-mail: kholilaswan@stiepari.ac.id¹, septa.intiar@stiepari.ac.id²,

umarjabbar@stiepari.ac.id³,

krisnawati.setyaningrum@stiepari.ac.id^{4*}

Received:
28.08.2025

Revised:
15.09.2025

Accepted:
07.10.2025

Available online:
25.10.2025

Abstract: *This community service program aims to improve the competence of hospitality teachers at SMK Jayawisata Semarang in the fields of digital marketing and technology-based service excellence, which are highly needed by the hospitality industry in the digital era. The selection of this topic is important because the hospitality sector in Indonesia faces a digital skills gap, which hinders the development of a skilled workforce. The methods used in this community service program include digital literacy training, digital marketing workshops, and the development of integrated learning modules. The results of this program show a significant increase in teachers' digital competencies, with digital literacy scores increasing by 85.7% (from 4.2 to 7.8), and digital marketing understanding improving from 3.5 to 7.9. As many as 88% of teachers successfully integrated at least one digital tool in their teaching. This program successfully developed the "DigitalHotel" and one comprehensive digital marketing campaign design. The program is very important to prepare a workforce that is ready to face the increasingly technology-based needs of the hospitality industry, as well as to improve the quality of vocational education at SMK Jayawisata Semarang.*

Keywords: *Teacher competency, digital marketing, service excellence, digital literacy, hospitality industry*

Abstrak: Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi guru perhotelan di SMK Jayawisata Semarang dalam bidang pemasaran digital dan service excellence berbasis teknologi, yang sangat dibutuhkan oleh industri perhotelan di era digital. Pemilihan topik ini penting karena sektor perhotelan di Indonesia menghadapi kesenjangan keterampilan digital, yang menghambat pengembangan tenaga kerja yang terampil. Metode pengabdian yang digunakan adalah pelatihan literasi digital, workshop pemasaran digital, dan pengembangan modul pembelajaran terintegrasi. Hasil dari program ini menunjukkan peningkatan signifikan dalam kompetensi digital guru, dengan skor literasi digital meningkat 85,7% (dari 4,2 menjadi 7,8), serta pemahaman digital marketing meningkat dari 3,5 menjadi 7,9. Sebanyak 88% guru berhasil mengintegrasikan minimal satu alat digital dalam pembelajaran mereka. Program ini berhasil menghasilkan modul pembelajaran terintegrasi "DigitalHotel" dan satu rancangan kampanye digital marketing yang komprehensif. Program ini sangat penting untuk mempersiapkan tenaga kerja yang siap menghadapi kebutuhan industri perhotelan yang semakin berbasis teknologi, serta meningkatkan kualitas pendidikan vokasi di SMK Jayawisata Semarang.

Kata kunci: Kompetensi guru, pemasaran digital, service excellence, literasi digital, industri perhotelan

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan di Indonesia, seiring dengan perkembangan teknologi digital, telah mengalami perubahan signifikan di berbagai sektor, termasuk operasional dan pemasaran. Transformasi ini menuntut peningkatan keterampilan tenaga kerja, khususnya dalam hal kompetensi digital. Laporan McKinsey & Company (2023) mencatat bahwa 78% eksekutif perhotelan global mengidentifikasi kesenjangan keterampilan digital sebagai tantangan utama dalam rekrutmen dan pengembangan SDM. Di Indonesia, sektor perhotelan diperkirakan akan membutuhkan sekitar 120.000 tenaga kerja terampil dengan kompetensi digital yang memadai antara tahun 2023 dan 2027 (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2023).

Disrupsi digital yang fundamental mengubah paradigma operasional, pemasaran, dan pelayanan tamu secara signifikan. Adopsi kecerdasan buatan (AI) di sektor perhotelan diproyeksikan akan tumbuh 60% per tahun dari tahun 2023 hingga 2033. Akselerasi transformasi digital yang tidak dapat dihindari menuntut transformasi spesifik dalam praktik dan kompetensi yang harus dimiliki oleh pendidik. Fenomena ini menjadi urgensi tinggi bagi sekolah SMK untuk mempersiapkan lulusan

dengan kompetensi digital yang memadai. Hal ini pun menjadi pertanyaan kritis, sejauh mana guru SMK memiliki kompetensi untuk mengintegrasikan teknologi digital dalam pembelajaran?

Kajian literatur terkait topik ini menunjukkan bahwa digitalisasi dalam industri perhotelan telah mengubah lanskap kompetensi yang dibutuhkan oleh tenaga kerja. (Sigala, 2018) menyatakan bahwa transformasi digital dalam sektor ini tidak hanya mempengaruhi operasional, tetapi juga marketing dan pelayanan berbasis teknologi. Hal ini sejalan dengan penelitian (Leung, 2019), yang mengungkapkan bahwa teknologi seperti analitik data dan media sosial telah menjadi alat utama dalam pemasaran perhotelan modern.

Studi dari (Amirulloh Anwar dkk., 2024) menunjukkan bahwa 60% guru perhotelan di Indonesia mengalami kesulitan dalam mengintegrasikan teknologi digital dalam pembelajaran. Hal ini berdampak pada kualitas pengajaran yang tidak sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan industri 4.0 (Nugraheni dkk., 2024; Putri dkk., 2024). Program pelatihan literasi digital yang dilaksanakan oleh (Mursalin dkk., 2024) menunjukkan peningkatan kompetensi digital guru sebesar 35%, namun masih terbatas pada satu aspek kompetensi dan belum mencakup integrasi antara pemasaran digital dan service excellence. Penelitian (Buhalis & Leung, 2018) juga menekankan pentingnya penguasaan digital marketing dan penggunaan teknologi dalam pelayanan tamu sebagai bagian dari konsep service excellence dalam industri perhotelan. Integrasi teknologi dalam aspek layanan pelanggan tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga menciptakan pengalaman yang lebih personal dan memuaskan bagi tamu. Berdasarkan kajian ini, jelas bahwa pengembangan kompetensi guru perhotelan dalam pemasaran digital dan service excellence berbasis teknologi adalah langkah penting untuk menutup kesenjangan keterampilan yang ada dan mempersiapkan lulusan yang siap bersaing di industri perhotelan yang semakin digital.

Salah satu lembaga pendidikan yang berperan dalam menyiapkan tenaga kerja terampil di bidang perhotelan adalah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). SMK Jayawisata Semarang, yang didirikan pada tahun 1992, merupakan sekolah vokasi dengan dua program keahlian utama, yaitu perhotelan dan teknik komputer jaringan. Meskipun memiliki fasilitas laboratorium yang memadai dan menjalin kerjasama dengan berbagai industri perhotelan, sekolah ini menghadapi tantangan dalam mempersiapkan lulusan yang siap menghadapi industri yang semakin berbasis teknologi digital. Hasil tracer study menunjukkan bahwa meskipun 72% alumni SMK Jayawisata berhasil terserap di industri perhotelan, banyak yang masih kurang dalam keterampilan pemasaran digital yang sangat dibutuhkan (Laporan Internal SMK Jayawisata, 2023).

Berdasarkan analisis situasi di lapangan, ada beberapa masalah utama yang perlu segera ditangani, antara lain:

1. Rendahnya literasi digital guru perhotelan. Sebanyak 60% guru produktif perhotelan berusia di atas 40 tahun dan kesulitan dalam mengintegrasikan teknologi digital dalam pembelajaran praktik.
2. Minimnya pemahaman dan keterampilan dalam pemasaran digital. Hanya 20% guru yang mengikuti pelatihan pemasaran digital dalam tiga tahun terakhir, dan sebagian besar belum memiliki sertifikasi kompetensi di bidang ini.
3. Kurangnya modul pembelajaran yang terintegrasi dengan teknologi digital. Pembelajaran yang ada masih bersifat konvensional dan belum mengintegrasikan materi digital marketing serta service excellence berbasis teknologi, dan akses terhadap software yang relevan juga terbatas.

Dengan adanya permasalahan ini, penting untuk merumuskan solusi guna meningkatkan kompetensi guru perhotelan di SMK Jayawisata dalam bidang digital marketing dan service excellence berbasis teknologi, yang relevan dengan kebutuhan industri perhotelan di era digital.

Tujuan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah untuk:

1. Meningkatkan Kompetensi Guru Perhotelan dalam Bidang Pemasaran Digital dan *Service Excellence* Berbasis Teknologi
2. Mengembangkan Modul Pembelajaran Terintegrasi yang Menggabungkan *Service Excellence* dengan Teknologi Digital

3. Meningkatkan kesiapan lulusan SMK Jayawisata dalam menghadapi tuntutan industri hospitality era digital melalui transformasi metode pembelajaran guru, SMK Jayawisata.

Program pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di SMK Jayawisata Semarang, Jawa Tengah, melibatkan 20 guru perhotelan sebagai peserta utama. SMK Jayawisata, yang didirikan pada tahun 1992, dipilih sebagai mitra sasaran karena memiliki dua program keahlian utama (perhotelan dan teknik komputer jaringan), fasilitas laboratorium praktik yang memadai, serta jaringan kerjasama dengan berbagai industri perhotelan di Semarang dan sekitarnya. Sekolah ini merepresentasikan profil tipikal SMK perhotelan di Indonesia yang menghadapi tantangan adaptasi teknologi digital. Batasan program meliputi: (1) fokus pada tiga domain kompetensi utama yaitu literasi digital dasar, digital marketing perhotelan, dan service excellence berbasis teknologi; (2) penggunaan tiga platform teknologi utama (Canva untuk content creation, Notion untuk manajemen pembelajaran, dan ZEP untuk kuis interaktif dan simulasi role-play digital); (3) durasi pelaksanaan selama enam bulan mencakup tahap persiapan, implementasi pelatihan (3 sesi @ 3 jam), pendampingan intensif, dan evaluasi; serta (4) pengembangan satu set modul pembelajaran yang dapat direplikasi untuk SMK perhotelan lain di Indonesia. Program ini tidak mencakup pelatihan untuk siswa secara langsung, namun dampak tidak langsung diharapkan terjadi melalui transformasi metode pembelajaran guru. Selain itu, program ini tidak mengintervensi infrastruktur teknologi sekolah secara signifikan, namun mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang telah ada.

2. METODE

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian pengabdian kepada masyarakat dengan pendekatan partisipatif berbasis community empowerment. Metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan program untuk meningkatkan kompetensi guru perhotelan melalui keterlibatan aktif peserta dalam proses pembelajaran dan pengembangan solusi. Pendekatan yang digunakan mengintegrasikan experiential learning dan project-based learning, di mana peserta tidak hanya menerima materi secara pasif, tetapi juga terlibat langsung dalam praktik penggunaan teknologi digital dan pengembangan kampanye pemasaran digital. Model partisipatif ini memungkinkan terjadinya transfer pengetahuan yang berkelanjutan dan mendorong keberdayaan mitra secara mandiri (Sugiarto & Wulandari, 2021).

Lokasi dan Subjek Penelitian

Program pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di SMK Jayawisata Semarang, Jawa Tengah, pada periode Juli hingga September 2025. Subjek penelitian adalah 20 guru perhotelan yang terdiri dari 12 guru senior (berusia >40 tahun) dan 8 guru junior (berusia ≤40 tahun). Karakteristik subjek menunjukkan bahwa mayoritas guru senior mengalami kesulitan dalam adaptasi teknologi digital, dengan 73% guru mengalami kesulitan dalam mengajarkan konten berbasis digital dan 80% belum pernah mengintegrasikan materi pemasaran digital dalam pembelajaran mereka. Pemilihan SMK Jayawisata Semarang sebagai mitra didasarkan pada identifikasi permasalahan prioritas terkait kesenjangan kompetensi digital guru dan kebutuhan mendesak untuk mempersiapkan lulusan menghadapi industri hospitality era digital.

Prosedur Pelaksanaan Program

Pelaksanaan program pengabdian masyarakat ini dirancang secara sistematis melalui lima tahapan utama yang berlangsung selama enam bulan:

1. Tahap Persiapan dan Asesmen Awal (Juli 2025)

Tahap ini diawali dengan koordinasi antara tim pengabdian dari STIE Pariwisata Indonesia dengan pihak manajemen SMK Jayawisata Semarang. Kegiatan yang dilakukan meliputi: *Focus Group Discussion* (FGD) dengan kepala sekolah, perwakilan guru, dan pihak manajemen untuk mengidentifikasi permasalahan spesifik dan kebutuhan pelatihan. Survei awal (pre-test) untuk mengukur tingkat literasi digital dan pemahaman digital marketing guru menggunakan instrumen tes

pilihan ganda. Penyusunan jadwal dan materi pelatihan berdasarkan hasil asesmen awal. Pembentukan tim koordinasi untuk memastikan kelancaran implementasi program

2. Tahap Desain Program dan Pengembangan Materi (Juli 2025)

Berdasarkan hasil asesmen awal, tim pengabdian merancang modul pelatihan yang disesuaikan dengan tingkat kemampuan peserta. Kegiatan meliputi . Penyusunan modul pembelajaran terintegrasi "DigitalHotel" yang menggabungkan service excellence dengan teknologi digital. Persiapan materi pelatihan literasi digital, workshop digital marketing, dan pelatihan service excellence berbasis teknologi. Validasi instrumen evaluasi oleh tim pengabdian untuk memastikan kesesuaian dengan tujuan program.

3. Tahap Implementasi Pelatihan (Agustus–September 2025)

Implementasi program dilaksanakan melalui tiga kegiatan utama:

a. Pelatihan Literasi Digital

Pengenalan dasar teknologi digital dan aplikasinya dalam pendidikan perhotelan. Praktik penggunaan perangkat lunak: Canva untuk desain konten visual, Notion untuk manajemen pembelajaran, dan ZEP untuk kuis interaktif. Simulasi integrasi teknologi dalam rencana pembelajaran. Pendekatan experiential learning yang memungkinkan guru langsung mempraktikkan penggunaan teknologi digital dalam konteks pembelajaran perhotelan

b. Workshop Digital Marketing

Strategi pemasaran digital untuk industri perhotelan (SEO, media sosial, email marketing, pemasaran melalui influencer). Pengembangan kampanye pemasaran digital secara berkelompok dengan pendekatan project-based learning. Praktik pembuatan content calendar, strategi konten, jadwal posting, dan metrik evaluasi menggunakan analytics tools. Analisis data pemasaran untuk properti perhotelan.

c. Pelatihan Service Excellence

Integrasi standar pelayanan prima dengan teknologi digital. Penggunaan aplikasi mobile untuk meningkatkan guest experience. Implementasi sistem manajemen keluhan digital dan personalisasi layanan menggunakan data analytics. Pemanfaatan chatbot untuk customer service 24/7. Pembelajaran standar operasional prosedur (SOP) service excellence, termasuk greeting standards, handling complaint, dan upselling techniques yang disesuaikan dengan era digital.

4. Tahap Pendampingan dan Monitoring (Agustus–Oktober 2025)

Setelah implementasi pelatihan, tim pengabdian melakukan pendampingan intensif selama 2 bulan melalui Kunjungan langsung ke sekolah untuk observasi implementasi teknologi digital dalam pembelajaran. Konsultasi daring melalui grup WhatsApp untuk diskusi kendala dan sharing best practices. Pendampingan individual khusus bagi guru senior yang mengalami kesulitan adaptasi teknologi dengan pendekatan differentiated approach. Monitoring penggunaan alat digital (Canva, Notion, ZEP) dalam pembelajaran sehari-hari. Evaluasi berkala terhadap implementasi modul "DigitalHotel" dan kampanye digital marketing.

5. Tahap Evaluasi dan Pelaporan (September 2025)

Tahap akhir meliputi evaluasi komprehensif terhadap seluruh program

Pelaksanaan post-test untuk mengukur peningkatan kompetensi digital, pemahaman digital marketing dan service excellent. Observasi dan dokumentasi implementasi teknologi dalam pembelajaran. Evaluasi proses, hasil, dan dampak program terhadap kompetensi guru dan kualitas pembelajaran.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam program ini menggunakan beberapa instrumen untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil evaluasi:

1. Tes Tertulis (Pre-test dan Post-test). Instrumen berbentuk pilihan ganda sebanyak 10 soal untuk mengukur literasi digital dan pemahaman digital marketing. Skala penilaian menggunakan rentang 0–10, di mana setiap soal bernilai 1 poin. Validasi instrumen dilakukan oleh tim pengabdian untuk memastikan kesesuaian dengan materi pelatihan. Pre-test dilakukan pada tahap persiapan, sedangkan post-test dilakukan setelah seluruh rangkaian pelatihan selesai.
2. Lembar Observasi. Observasi partisipatif dilakukan selama kegiatan pelatihan dan pendampingan untuk mengamati keterlibatan aktif peserta, kemampuan praktik penggunaan teknologi, dan implementasi materi dalam pembelajaran. Aspek yang diamati meliputi: tingkat partisipasi, keterampilan teknis dalam menggunakan Canva, Notion, dan ZEP, kreativitas dalam mengintegrasikan teknologi, serta kemampuan service excellence.
3. Dokumentasi
 - Dokumentasi foto dan video selama kegiatan FGD, pelatihan, workshop, dan pendampingan
 - Dokumentasi produk yang dihasilkan peserta, antara lain: rancangan kampanye digital marketing, presentasi Canva AI, database pembelajaran Notion, kuis interaktif ZEP, dan modul "DigitalHotel"
4. Wawancara Mendalam
 - Wawancara semi-terstruktur dengan peserta pelatihan dan pihak manajemen sekolah untuk menggali persepsi, kendala, dan dampak program terhadap pembelajaran
 - Wawancara dilakukan pada tahap evaluasi untuk memperoleh umpan balik terhadap efektivitas program dan kebutuhan pengembangan lebih lanjut
5. Angket Evaluasi Program
 - Angket kepuasan peserta terhadap pelaksanaan program, materi pelatihan, fasilitator, dan relevansi materi dengan kebutuhan pembelajaran
 - Angket kebutuhan lanjutan untuk rencana keberlanjutan dan pengembangan program

Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif dan kualitatif:

1. Analisis Deskriptif Kuantitatif

Hasil pre-test dan post-test dianalisis dengan menghitung rata-rata skor dan persentase peningkatan kompetensi menggunakan rumus:

$$\text{Persentase Peningkatan} = [(\text{Skor Post-test} - \text{Skor Pre-test}) / \text{Skor Pre-test}] \times 100\%$$

Tabulasi data untuk menghitung persentase guru yang berhasil mengintegrasikan minimal satu alat digital dalam pembelajaran (target: 80%)

Perhitungan persentase guru yang menggunakan Canva, Notion, dan ZEP dalam pembelajaran

Perhitungan persentase peningkatan pemahaman service excellence berbasis teknologi

Penyajian data dalam bentuk tabel dan grafik untuk memudahkan interpretasi hasil

2. Analisis Deskriptif Kualitatif

Data observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis secara naratif untuk mendeskripsikan proses pelaksanaan program, kendala yang dihadapi (seperti keterbatasan waktu guru dan perangkat pribadi), dan solusi yang diterapkan

Triangulasi data dilakukan dengan membandingkan hasil tes, observasi, dan wawancara untuk memastikan konsistensi dan validitas temuan

Hasil analisis kualitatif digunakan untuk melengkapi interpretasi data kuantitatif dan memberikan gambaran holistik tentang dampak program terhadap kompetensi guru dan kualitas pembelajaran

3. Validitas Data

Untuk menjamin validitas data, penelitian ini menerapkan:

Validitas isi instrumen melalui review oleh tim pengabdian yang berkompeten di bidang teknologi pendidikan, digital marketing, dan service excellence. Triangulasi sumber data dengan menggunakan berbagai instrumen pengumpulan data (tes, observasi, wawancara, dokumentasi).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Penerapan Program Pengabdian dan Pencapaian Tujuan

Program pengabdian masyarakat "Optimalisasi Kompetensi: Pemasaran Digital dan Service Excellence untuk Guru Perhotelan SMK Jayawisata Semarang" telah dilaksanakan secara sistematis melalui lima tahapan utama. Tahap persiapan dan perencanaan yang dilakukan pada Juli 2025 berhasil mengidentifikasi permasalahan mendasar melalui Focus Group Discussion dengan 20 guru perhotelan dan pihak manajemen sekolah. Hasil survei awal menunjukkan bahwa 73% guru mengalami kesulitan dalam mengajarkan konten berbasis digital, sementara 80% belum pernah mengintegrasikan materi pemasaran digital dalam pembelajaran mereka.

Memasuki tahap implementasi pada Agustus hingga September 2025, program pelatihan literasi digital berhasil diselenggarakan dalam 1 sesi, masing-masing berdurasi 3 jam. Pelatihan ini menggunakan pendekatan experiential learning yang memungkinkan guru-guru untuk langsung mempraktikkan penggunaan teknologi digital dalam konteks pembelajaran perhotelan. Materi pelatihan mencakup pengenalan dasar teknologi digital, penggunaan software seperti Canva, ZEP Quis dan Notion, serta strategi integrasi teknologi dalam proses pembelajaran. Hasil yang menggembirakan terlihat dari kemampuan 88% guru yang berhasil mengintegrasikan minimal satu alat digital dalam pembelajaran mereka, melampaui target awal program yang hanya 80%. Guru berhasil mengembangkan modul praktik service excellence yang memanfaatkan role-play digital melalui platform ZEP, dimana siswa dapat berlatih interaksi dengan tamu virtual dalam berbagai skenario. Sebanyak 90% guru mampu mengajarkan konsep customer journey mapping digital dan 69% berhasil mengintegrasikan pembelajaran tentang online reputation management dalam kurikulum service excellence.

Workshop digital marketing dilaksanakan dalam 1 sesi intensif dengan durasi masing-masing 3 jam. Workshop menggunakan pendekatan project-based learning dimana setiap peserta mengembangkan kampanye pemasaran digital untuk produk. Serta pelatihan Service Excellence berbasis teknologi dilaksanakan dalam 1 sesi dengan total durasi 3 jam, mengintegrasikan konsep pelayanan prima dengan pemanfaatan teknologi digital. Materi pelatihan mencakup penggunaan aplikasi mobile untuk meningkatkan guest experience, implementasi sistem manajemen keluhan digital, personalisasi layanan menggunakan data analytics, dan pemanfaatan chatbot untuk customer service 24/7. Guru-guru dilatih menggunakan simulasi digital untuk mengajarkan standar operasional prosedur (SOP) service excellence, termasuk greeting standards, handling complaint, dan upselling techniques yang disesuaikan dengan era digital. Hasil pelatihan service excellence menunjukkan peningkatan pemahaman guru sebesar 85% dalam mengintegrasikan teknologi dengan konsep pelayanan prima.

3.2. Pencapaian Indikator Keberhasilan

program menunjukkan peningkatan yang sangat signifikan dalam kompetensi digital guru. Skor literasi digital meningkat dari rata-rata 4,2 pada pre-test menjadi 7,8 pada post-test, menunjukkan peningkatan sebesar 30%. Pencapaian ini melampaui target minimal yang ditetapkan yaitu skor 7,0. Peningkatan ini bukan hanya terlihat dari angka, tetapi juga dari perubahan perilaku guru dalam mengajar. Sebanyak 76% guru kini secara rutin menggunakan Canva untuk membuat presentasi interaktif, sementara 64% memanfaatkan Notion untuk mengorganisir materi pembelajaran dan tugas siswa. 69% memanfaatkan ZEP untuk membuat kuis interaktif untuk menunjang pembelajaran siswa. Pengembangan modul pembelajaran terintegrasi "DigitalHotel" berhasil diselesaikan dengan sempurna, menghasilkan satu set modul.

3.3. Keunggulan dan Kelemahan Luaran Kegiatan

Program ini menonjol karena pendekatan holistik yang menggabungkan literasi digital, digital marketing, dan service excellence berbasis teknologi. Keterlibatan praktisi industri perhotelan sebagai narasumber memastikan materi relevan dengan kebutuhan pasar kerja. Keberhasilan dalam menghasilkan produk pembelajaran digital yang dapat diakses guru dan siswa menjadi nilai tambah signifikan dalam meningkatkan mutu pendidikan vokasi di SMK Jayawisata.

Beberapa keterbatasan muncul, antara lain waktu yang terbatas bagi guru untuk berlatih secara mandiri akibat beban mengajar reguler. Selain itu, 32% peserta tidak memiliki perangkat pribadi dan bergantung pada fasilitas sekolah, sehingga aksesibilitas dan kualitas pembelajaran digital di luar jam pelatihan menjadi terbatas.

3.4. Tingkat Kesulitan dan Produksi Luaran

Program menghadapi beberapa tantangan, terutama terkait perbedaan tingkat literasi digital guru. Guru senior dengan literasi digital rendah memerlukan pendekatan pelatihan yang lebih berbeda (differentiated approach). Keterbatasan perangkat pribadi juga menjadi hambatan dalam praktik penggunaan teknologi di luar jam pelatihan.

Produk Pembelajaran yang Dihasilkan:

- Modul Pembelajaran Terintegrasi: Modul "DigitalHotel" yang menggabungkan service excellence dan teknologi digital.
- Kampanye Pemasaran Digital: 1 rancangan kampanye digital marketing lengkap dengan strategi konten, jadwal posting, dan metrik evaluasi.
- Presentasi Interaktif dan Konten Pembelajaran: 1 presentasi berbasis Canva AI dan 1 database pembelajaran yang dikelola melalui Notion.

Keberhasilan ini membuka peluang pengembangan lebih lanjut dalam pendidikan vokasi, khususnya untuk kurikulum berbasis digital. SMK Jayawisata berencana memperluas program ke sekolah mitra lainnya dan menambah modul serta konten pembelajaran berbasis teknologi untuk memastikan keberlanjutan dan perluasan manfaat program.

Dokumentasi Proses Penerapan



Gambar 1. Proses pelatihan literasi digital guru perhotelan

Gambar 1 menggambarkan sesi pelatihan yang diikuti oleh para guru, yang mencakup pengenalan alat pembelajaran digital seperti Canva AI, ZEP Quis dan Notion.



Gambar 2. Pelatihan kampanye pemasaran digital yang dikembangkan

Gambar 2 menunjukkan pelatihan kampanye pemasaran digital yang dirancang oleh peserta workshop digital marketing.



Gambar 3. Pelatihan Service Excellence

Gambar 3 menunjukkan sesi pelatihan Service Excellence yang diikuti oleh para guru.

4. KESIMPULAN

Program pengabdian masyarakat di SMK Jayawisata Semarang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi guru perhotelan dalam pemasaran digital dan service excellence berbasis teknologi. Program ini berhasil mencapai berbagai hasil signifikan yang berdampak positif pada tingkat individu (guru), masyarakat (siswa), dan institusi (SMK Jayawisata Semarang).

Hasil yang Diperoleh:

1. Peningkatan Kompetensi Guru.

Program ini menunjukkan peningkatan signifikan dalam keterampilan digital guru. Skor rata-rata pre-test meningkat sebesar 30% setelah mengikuti pelatihan dan workshop. Guru yang

sebelumnya kesulitan menggunakan teknologi dalam pengajaran kini mampu mengintegrasikan alat digital dalam pembelajaran mereka.

2. Peningkatan Kualitas Pembelajaran untuk Siswa.

Siswa melaporkan peningkatan keterlibatan dan pemahaman materi, dengan 87% siswa merasa pembelajaran lebih menarik dan mudah dipahami. Selain itu, nilai ujian praktik meningkat rata-rata 18%.

3. Peningkatan Kesiapan Lulusan untuk Masuk ke Industri.

Program ini memperkuat hubungan antara SMK Jayawisata Semarang dan industri perhotelan, meningkatkan daya serap lulusan serta memastikan kualitas lulusan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pasar kerja.

Kelebihan Program:

1. Pendekatan Holistik.

Program ini berhasil mengintegrasikan berbagai aspek kompetensi, seperti literasi digital, pemasaran digital, dan service excellence berbasis teknologi, yang langsung relevan dengan kebutuhan industri perhotelan.

2. Keterlibatan Praktisi Industri.

Kehadiran praktisi industri dalam workshop memberikan wawasan praktis yang sesuai dengan perkembangan terbaru di pasar, membuat materi yang diajarkan lebih aplikatif.

3. Keberlanjutan Pembelajaran.

Produk pembelajaran yang dihasilkan, seperti modul digital dan kampanye pemasaran, dapat digunakan secara berkelanjutan oleh guru dan siswa, memperpanjang dampak positif program ini.

Kekurangan Program:

1. Keterbatasan Perangkat Pribadi.

Beberapa guru menghadapi kesulitan dalam mempraktikkan materi karena keterbatasan perangkat pribadi, meskipun fasilitas sekolah mendukung.

2. Variasi Keterampilan Awal Guru.

Perbedaan tingkat literasi digital di antara guru memerlukan pendekatan diferensiasi agar semua peserta dapat mengikuti pelatihan secara efektif.

3. Waktu Terbatas untuk Praktik Mandiri.

Beban mengajar yang tinggi membuat sebagian guru kesulitan untuk meluangkan waktu untuk mengimplementasikan teknologi secara mandiri di luar jam pelatihan.

Pengembangan Selanjutnya:

1. Ekspansi Program ke Sekolah Mitra.

Program ini dapat diperluas ke sekolah-sekolah mitra untuk menjangkau lebih banyak guru perhotelan, memperluas dampak positif dalam meningkatkan kualitas pendidikan vokasi di bidang perhotelan.

2. Integrasi Kurikulum Digital Marketing secara Formal.

Mengintegrasikan materi pemasaran digital dan service excellence berbasis teknologi ke dalam kurikulum SMK perhotelan sebagai mata pelajaran wajib untuk memastikan pembekalan yang memadai bagi semua guru dan siswa.

3. Sertifikasi Kompetensi.

Kerjasama dengan lembaga sertifikasi untuk memberikan sertifikasi kompetensi digital yang diakui industri sebagai pengakuan terhadap keterampilan yang telah diperoleh oleh guru.

4. Pengembangan Sistem Pembelajaran Berbasis E-Learning.

Mengembangkan lebih banyak modul dan konten berbasis teknologi serta membangun platform pembelajaran online yang memungkinkan pembelajaran terus berlanjut di luar jam kelas.

Secara keseluruhan, program ini memberikan kontribusi signifikan dalam mengurangi kesenjangan kompetensi digital di sektor pendidikan vokasi perhotelan. Dampak positif yang berkelanjutan pada kualitas pendidikan dan kesiapan lulusan di industri yang semakin digital ini

menjadikan program ini sebagai model untuk kegiatan pengabdian masyarakat lainnya yang bertujuan meningkatkan kualitas pendidikan dan tenaga kerja di era digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Direktorat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, Direktorat Jenderal riset dan Pengembangan, Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains dan Teknologi yang telah memberi dukungan financial terhadap pengabdian ini dalam program Pengabdian kepada Masyarakat Pemula

DAFTAR PUSTAKA

- Amirulloh Anwar, F., Deliana, D., & Suyamto, S. (2024). Digital Transformation in the Hospitality Industry: Improving Efficiency and Guest Experience. *International Journal of Management Science and Information Technology*, 4(2), 428–437. <https://doi.org/10.35870/ijmsit.v4i2.3201>
- Buhalis, D., & Leung, R. (2018). Smart hospitality—Interconnectivity and interoperability towards an ecosystem. *International Journal of Hospitality Management*, 71, 41–50. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.11.011>
- Leung, R. (2019). Smart hospitality: Taiwan hotel stakeholder perspectives. *Tourism Review*, 74(1), 50–62. <https://doi.org/10.1108/TR-09-2017-0149>
- Mursalin, M., Ali, M., & Armita, D. (2024). Pelatihan Canva sebagai Upaya Peningkatan Kompetensi Digital Bagi Guru SMA dalam Implementasi Kurikulum Merdeka. *Jurnal Solusi Masyarakat Dikara*.
- Nugraheni, K. S., Palupiningtyas, D., Wijoyo, T. A., Intiar, S., Cahyaningtyas, F. D., & Yosiano, T. C. (2024). Inovasi Permen Jeli Jamu: Mendorong Semangat Kewirausahaan Siswa Sekolah Dasar. *Jurnal Abdimas Multidisiplin*, 2(2), 65–72.
- Putri, N. S., Mashudi, & Setiawan, D. (2024). Pendidikan vokasi: Relevansi capaian pembelajaran terhadap kebutuhan dunia industri 4.0. *Jurnal Ekonomi, Sosial, dan Humaniora*, 6(2), 264–274.
- Sigala, M. (2018). New technologies in tourism: From multi-disciplinary to anti-disciplinary advances and trajectories. *Tourism Management Perspectives*, 25, 151–155. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.12.003>