

**PELATIHAN DAN PENDAMPINGAN *DIGITAL MARKETING, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN CHSE PADA ELRICO VILLA*****TRAINING AND MENTORING DIGITAL MARKETING, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT AND CHSE IN ELRICO VILLA*****Ida Bagus Kurniawan\*, I Gede Deddy Rahmat, I Wayan Ruspindi Junaedi,  
I Made Dwi Wira Ardana**

Universitas Dhyana Pura

Jalan Raya Padang Luwih Tegaljaya, Dalung, Kuta Utara, Badung, Bali

\*Email: baguskurniawan@undhirabali.ac.id

(Diterima 27-11-2022; Disetujui 06-02-2023)

**ABSTRAK**

Kegiatan Program Kemitraan Masyarakat dilaksanakan di Elrico Villa, Kuta Utara, Badung, Bali. Elrico Villa resmi dibuka semenjak Januari 2020. Villa ini merupakan usaha keluarga dari Bapak I Nyoman Murjana. Luas Tanah Villa 400 m<sup>2</sup>. Tentu bukan hal yang mudah menjalankan usaha villa di saat pandemi. Sejauh ini teknik pemasaran yang digunakan oleh pemilik villa adalah promosi lewat agen dan mulut ke mulut (*word of mouth*). Adapun beberapa masalah yang disampaikan oleh mitra, antara lain: pemasaran yang belum optimal, kekurangpahaman mengenai standar pelayanan CHSE sesuai pedoman Kementerian Pariwisata, Ekonomi dan Kreatif, serta bagaimana cara mengelola hubungan baik dengan tamu sehingga tamu dapat merekomendasikan ke rekan/kerabat. Solusi untuk permasalahan yang dihadapi mitra antara lain memberikan pelatihan dan pendampingan pemasaran digital untuk meningkatkan promosi Elrico Villa, pelatihan dan pendampingan *customer relationship management* guna menjaga hubungan baik dengan tamu, serta pelatihan dan pendampingan CHSE guna memberikan standar pelayanan yang baik sesuai dengan peraturan KEMENPAREKRAF. Metode yang dilakukan yaitu pelatihan dan pendampingan *digital marketing, customer relationship management* dan CHSE dengan teknik pendekatan pemberdayaan masyarakat *community development* dan edukatif. Dampak dan capaian dari kegiatan ini yaitu mitra dalam hal ini pihak Elrico Villa dapat mengembangkan usaha dan meningkatkan kunjungan.

Kata kunci: Elrico Villa, *Digital Marketing, Customer Relationship Management, CHSE***ABSTRACT**

*Community Partnership Program activities are held at Elrico Villa, North Kuta, Badung, Bali. Elrico Villa has been officially opened since January 2020. This villa is a family business of Mr. I Nyoman Murjana. The land area of the villa is 400 m<sup>2</sup>. Of course it's not easy to run a villa business during a pandemic. So far the marketing technique used by villa owners is promotion through agents and word of mouth. Some of the problems that said by partners : marketing that has not been optimal, lack of understanding regarding CHSE service standards according to the guidelines of the Ministry of Tourism, Economy and Creative, and how to manage good relationship with the guests so the guests can recommend the villa to colleagues/relatives. Solutions for problems that faced by partners is providing training and mentoring digital marketing to increase Elrico Villa promotions, training and assistance customer relationship management to maintain good relations with guests and training and mentoring CHSE to provide good service standards in accordance with KEMENPAREKRAF regulations. The method used is training and mentoring Digital Marketing, Customer Relationship Management and CHSE with community development and educative techniques. The impact and achievement of this activity is that partners, in this case Elrico Villa, can develop their business and increase visitation.*

Keywords: Elrico Villa, *Digital Marketing, Customer Relationship Management, CHSE***PENDAHULUAN**

Perkembangan usaha Villa di daerah Badung Bali kini semakin meningkat. Salah satu usaha villa yang berkembang di Badung adalah Elrico Villa. Elrico Villa merupakan

usaha keluarga dari Bapak I Nyoman Murjana. Beralamat di Jl. Beringin Pegending, Kuta Utara, Badung villa yang memiliki luas tanah 400 m<sup>2</sup> dilengkapi dengan taman, teras, dan kolam renang. Mengambil tema perpaduan etnik Jawa dan Bali, arsitektur Elrico Villa terasa spesial karena dilengkapi rumah joglo. Dari tahun 2020 sudah terdapat beberapa tamu internasional dan lokal yang menginap di Villa. Tentu bukan hal yang mudah menjalankan villa di saat pandemi, terdapat pasang surut dalam pengelolaan usaha. Sejauh ini teknik pemasaran yang digunakan oleh pengelola villa adalah promosi lewat agen dan promosi lewat mulut ke mulut (*word of mouth*). Pemilik villa belum mengetahui teknik-teknik pemasaran dengan media digital. Berkaitan dengan kebersihan dan keamanan selama ini pihak Elrico Villa sudah menjaga kebersihan villa dengan baik begitu juga keamanan namun belum memenuhi standar CHSE (*Cleanliness/kebersihan, Health/kesehatan, Safety/keamanan, dan Environment Sustainability/kelestarian lingkungan*) sesuai standar Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf).

Dalam Pedoman CHSE Kemenparekraf (2022) disampaikan bahwa dunia pariwisata harus bersiap diri untuk dapat memberikan jaminan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan yang tinggi akan pelayanan yang diberikan kepada wisatawan. Karena pola permintaan dan perilaku wisatawan ke depan akan sangat dipengaruhi oleh kesadaran terhadap kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan yang tinggi. Ada beberapa hal yang menjadi catatan dalam pemberlakuan CHSE sesuai dengan Pedoman Kemenparekraf yang antara lain memperhatikan peraturan yang berlaku di daerah terkait, pencegahan dan penanganan penularan Covid-19, memiliki dan mengkomunikasikan secara tertulis tata tertib bagi tamu, anggota keluarga, masyarakat sekitar yang membantu pengelolaan *homestay/pondok* wisata untuk menjaga kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan, pedoman dipasang pada tempat yang mudah dibaca dan/atau melalui media daring, Memasang imbauan tertulis untuk menghindari kontak fisik dan menjaga jarak aman minimal 1 (satu) meter, menghindari menyentuh bagian wajah, mencuci tangan dengan sabun/menggunakan *hand sanitizer*, serta memakai masker.

Berkaitan dengan *customer relationship management* (CRM), pihak Elrico Villa menyampaikan belum mengetahui standar pelayanan kepada tamu saat menginap terutama cara-cara menerima keluhan tamu. Menurut Kotler dan Keller (2016), CRM merupakan suatu proses mengelola informasi rinci tentang pelanggan perorangan dan semua titik kontak pelanggan secara seksama untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan. Jadi dengan mendata secara baik data pelanggan dan memberikan *privilege* pada pelanggan pada

waktu-waktu tertentu pastinya akan membawa loyalitas pelanggan yang membuat pelanggan merekomendasikan usaha akomodasi ke pihak lain. Berdasarkan kendala-kendala tersebut terdapat beberapa identifikasi masalah yang perlu ditemukan solusinya.

Berdasarkan hasil wawancara serta observasi terhadap kelompok mitra ini terdapat beberapa masalah yang dihadapi, yaitu:

1. Permasalahan dalam pemasaran. Mitra belum memahami teknik pemasaran yang optimal sejauh ini mitra hanya mengandalkan agen villa dan promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth*).
2. Permasalahan dalam *customer relationship management*. Mitra belum mengetahui cara menjaga *engagement* dengan tamu, sehingga keluhan dan saran tamu belum terdata dengan baik.
3. Permasalahan dalam bidang CHSE. Mitra belum memahami standar CHSE sesuai Pedoman Kemenparekraf sehingga ada beberapa standar pelayanan yang belum terpenuhi.

## BAHAN DAN METODE

Program pengabdian ini merupakan sebuah program yang bersifat aktual dalam rangka peningkatan pengetahuan serta wawasan pada masyarakat. Metode yang digunakan dalam pengabdian ini adalah pelatihan dan pendampingan secara langsung kepada peserta. Dimana peserta adalah pemilik dan karyawan pada Elrico Villa. Adapun daftar kegiatan dan capaian yang diharapkan dari kegiatan pengabdian ini dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1. Kegiatan Pengabdian**

No.	Kegiatan	Kemampuan yang diharapkan
1.	Pelatihan dan Pendampingan Pemasaran Digital	Peserta dapat memahami teknik-teknik pemasaran digital. Peserta dapat memahami pembuatan pemasaran lewat media sosial dan pembuatan brosur <i>online</i> .
2.	Pelatihan dan Pendampingan <i>Customer Relationship Management</i>	Peserta dapat memahami mengenai <i>Customer Relationship Management</i> . Memahami standar dalam pelayanan kepada tamu.
3.	Pelatihan dan Pendampingan CHSE	Peserta dapat memahami mengenai CHSE ( <i>Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability</i> ). Peserta memahami mengenai standar CHSE pada villa. Mengetahui standar kebersihan, keamanan, kesehatan dan kelestarian lingkungan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pelaksanaan Pelatihan Digital Marketing

Pelaksanaan hari pertama merupakan pelatihan *digital marketing* sekaligus pembukaan pengabdian pelatihan dan pendampingan *digital marketing*, CRM. dan CHSE

pada Elrico Villa, dilaksanakan pada hari Rabu, 21 September 2022. Peserta diberikan pemaparan materi, contoh, dan praktik *digital marketing*. Langkah-langkah pelatihan yang dilakukan yaitu pembuatan ide konten, pembuatan desain konten dengan Canva, dan pembuatan deskripsi dan *hashtag* menggunakan aplikasi All-Hashtag. Pemaparan materi oleh Bapak Ida Bagus Kurniawan, S.Kom., M.Kom. Sebelum memulai kegiatan, peserta diberikan form kuesioner (*pretest*) untuk mengetahui kemampuan dan pemahaman terkait dengan *digital marketing*, dan diakhiri dengan pemberian form kuesioner (*posttest*) untuk mengetahui pemahaman *digital marketing*.



Gambar 1. Pelatihan *Digital Marketing*

### **Pelaksanaan Pelatihan *Customer Relationship Management***

Pelatihan hari kedua yaitu pelatihan CRM, kegiatan dilaksanakan pada hari Kamis, 22 September 2022. Peserta diberikan pemaparan materi mengenai bagaimana cara *manage* dan menjaga hubungan baik dengan tamu sehingga tamu dapat mempromosikan usaha. Pemaparan materi oleh Bapak I Gede Deddy Rahmat, SE., MM. Sebelum memulai kegiatan, peserta diberikan form kuesioner (*pretest*) untuk mengetahui kemampuan dan pemahaman terkait dengan CRM, dan diakhiri pemberian form kuesioner (*posttest*) untuk mengetahui pemahaman CRM.



Gambar 2. Pelatihan *Customer Relationship Management*



### Pelaksanaan Pelatihan CHSE

Pelatihan hari ketiga adalah pelatihan CHSE (*Cleaness, Healthy, Safety dan Environment Suistanability*), kegiatan dilaksanakan pada hari Jumat, 23 September 2022. Peserta diberikan pemaparan materi mengenai bagaimana cara melakukan CHSE pada usaha perhotelan sesuai dengan standar Kemenparekraf. Pemaparan materi oleh Bapak Dr. I Wayan Ruspendi Junaedi, SE., MA. Sebelum memulai kegiatan, peserta diberikan form kuesioner (*pretest*) untuk mengetahui kemampuan dan pemahaman terkait dengan CHSE, dan diakhiri pemberian form kuesioner (*posttest*) untuk mengetahui pemahaman CHSE setelah pelatihan.



Gambar 3. Pelatihan CHSE

### Penyerahan Barang

Penyerahan barang dilakukan pada acara penutupan hari Jumat tanggal 23 September 2022. Barang yang diserahkan merupakan barang yang akan digunakan dalam pelaksanaan CHSE pada Elrico Villa.



Gambar 4. Penyerahan Barang

### Perbandingan Hasil Pratest dan Postest

Setelah dilakukan pengisian kuesioner oleh peserta, berikut hasil perbandingan persentase *pretest* dan *posttest* Pelatihan dan Pendampingan *Digital Marketing, Customer*

*Relationship Management* dan CHSE pada Elrico Villa. Pada hasil terdapat peningkatan di masing-masing hasil kuesioner, sehingga dapat disimpulkan kegiatan pelatihan cukup efektif meningkatkan kemampuan peserta.

**Tabel 2. Hasil *Pretest* dan *Posttest Digital Marketing***

No	<i>Pretest</i>	<i>Posttest</i>
1.	66%	84%
2.	70%	76%
3.	92%	100%
4.	72%	82%
5.	78%	90%
6.	84%	96%
7.	84%	98%
8.	68%	86%
9.	86%	92%
10.	78%	98%

**Tabel 3. Hasil *Pretest* dan *Posttest CRM***

No	<i>Pretest</i>	<i>Posttest</i>
1.	84%	96%
2.	76%	92%
3.	92%	96%
4.	85%	88%
5.	83%	86%
6.	84%	86%
7.	84%	96%
8.	88%	90%
9.	88%	90%
10.	80%	96%

**Tabel 4. Hasil *Pretest* dan *Posttest CHSE***

No	<i>Pretest</i>	<i>Posttest</i>
1.	76%	92%
2.	90%	100%
3.	80%	96%
4.	85%	90%
5.	72%	100%
6.	92%	96%
7.	94%	100%
8.	80%	96%
9.	82%	90%
10.	88%	100%

**Pendampingan Digital Marketing**

Setelah dilakukan pelatihan terdapat beberapa kegiatan pendampingan. Adapun hasil pendampingan *digital marketing* berupa pembuatan instagram resmi yang akan digunakan untuk pemasaran lewat media sosial dan berupa brosur *online* yang dapat digunakan sebagai media promosi.



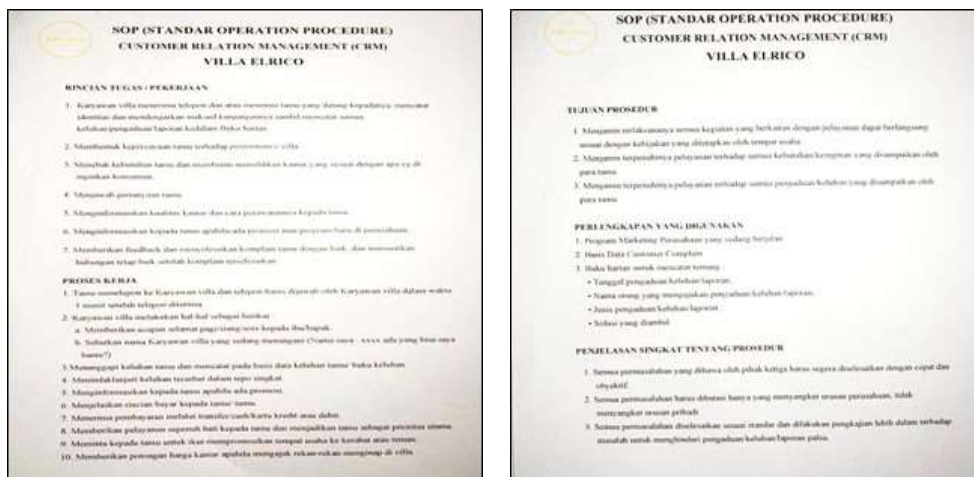
Gambar 5. Official Account Elrico Villa



Gambar 6. Brosur Elrico Villa

**Pendampingan Customer Relationship Management**

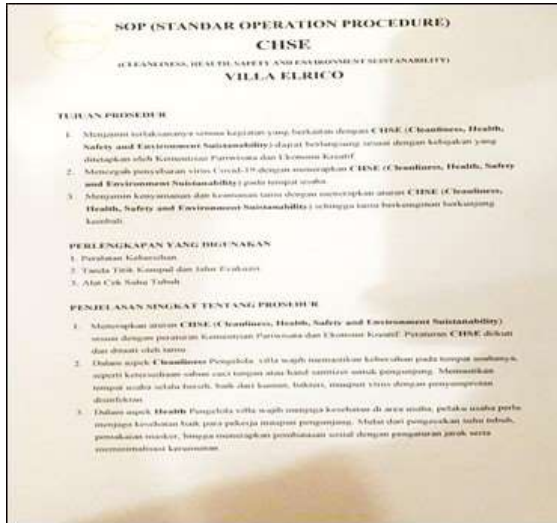
Setelah pelatihan CRM, langkah selanjutnya yaitu pendampingan peserta. Pendampingan CRM berupa penerapan SOP (*Standard Operational Procedure*) yang dapat menjadi panduan pengelola usaha dalam memberikan pelayanan terbaik dan menjaga hubungan dengan tamu.



Gambar 7. SOP Customer Relationship Management

## Pendampingan CHSE

Tindakan pendampingan CHSE berupa pembuatan dan penerapan SOP (*Standard Operational Procedure*) yang dapat menjadi panduan pengelola usaha dalam memberikan standar pelayanan kebersihan, keamanan dan kenyamanan kepada tamu yang sesuai dengan standar Kemenparekraf. Pada pendampingan tim pengabdian juga membuat beberapa simbol dan peringatan yang ditempel di area villa sebagai bentuk implementasi CHSE.



Gambar 8. SOP CHSE



Gambar 9. Simbol Jalur Evakuasi



Gambar 10. Protokol Covid-19



Gambar 11. Tanda Peringatan

## KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah dilaksanakannya Program Kemitraan Masyarakat Pelatihan dan Pendampingan *Digital Marketing, Customer Relationship Management* dan CHSE pada Elrico Villa, dapat diketahui hasil telah mencapai target yang telah ditetapkan.



Pelaksanaan pengabdian sudah berjalan efektif dimana telah terjadi perbaikan terhadap permasalahan yang dihadapi mitra. Melalui program pemberdayaan masyarakat ini dapat disimpulkan terjadi peningkatan pengetahuan mengenai *digital marketing*, *customer relationship management*, dan CHSE, peningkatan pengetahuan dapat dilihat dari hasil *pretest* dan *posttest* peserta. Walaupun begitu, mitra tetap perlu mendapatkan pendampingan secara terintegrasi dan berkesinambungan melalui program kemitraan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kunjungan pada villa.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak LPPM Universitas Dhyana Pura yang telah mendukung serta membantu mendanai pengabdian. Terima kasih kepada pihak Elrico Villa yang sudah bersedia menjadi mitra dalam pengabdian ini. Serta ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung pelaksanaan kegiatan ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ade Andri Hendriadi, Betha Nurina Sari, Tesa Nur Padilah. (2019). Pelatihan Digital Marketing Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Karawang. *Jurnal Pengabdian Masyarakat J-Dinamika*, Vol. 4, No. 2.
- Army Justitia, Indah Werdiningsih, Faried Effendy & Taufik. (2021). Pelatihan dan Pendampingan Digital Marketing Bagi Umkm Jasa Laundry Menuju UMKM Go Digital. *Jurnal Nasional Pengabdian Masyarakat* vol. 2, No. 2.
- Destiana Kumala, Sawqi Saad El Hasan, Thoriq Aziz Mardius, Putri Puspita Sari, Muhammad Ibnu Toyib, Supriatal. (2022). Pelatihan Digital Marketing Pada Unit Produksi di SMK Bina Mandiri. *Jamin : Jurnal Abdi Masyarakat Ilmu Pemerintahan* Vol 1 No 2 Februari (2022) Hal. 53-63.
- Ginjar Abdurrahman, Hardian Oktavianto, Ega Yusni Habibie, Anggar Wahyu Hadiyatullah. (2020). Pelatihan Digital Marketing Pada UMKM Sebagai Penunjang Kegiatan Promosi dan Pemasaran. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Jember*.
- Khusnul Rofida Novianti, Kenny Roz, Chalimatuz Sa'diyah. (2021). Pendampingan Digital Marketing Sebagai Strategi Pemasaran Usaha Budidaya Lele. *Jurnal Aplikasi dan Inovasi IPTEKS Soliditas* Volume 4 Nomor 2, Oktober Tahun 2021.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Nanto Purnomo. (2020). Peningkatan Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan dan Pendampingan Digital Marketing. *Jurnal Karya Abdi* Vol. 4 No. 3.
- Pedoman CHSE KEMENPAREKRAF. (2022). Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan Pondok Wisata. <http://https://chse.kememparekraf.go.id/> diakses pada tanggal 18 Juli 2022.
- Suworo, Sairin, Susanto, Tarwijo, Chotamul Fajri. (2022). Pelatihan Digital Marketing (Sosial Media) Untuk Meningkatkan Life Skill Santri dan Staf Marketing di Pesantren Al Wafi Islamic Boarding School Depok. *Jurnal Abdi Laksana* Vol 3, No 1 (2022).
- Slamet Fauzan, Talitha Shirleen Almira Zulaikha, Tasya Az Zahra Khadijah, Wahyu

Fahmisyah. (2021). Pendampingan Pengembangan Digital Marketing Desa Wisata Gubugklakah Kabupaten Malang. Jumat: Ekonomi Pengabdian Masyarakat.Vol. 2, No. 3, Desember 2021. Hal. 168 -174.