

Pendampingan Kelompok Karyawan Penginapan Kecamatan Anyar Banten dalam Mengelola Hubungan dengan Pelanggan Lintas Generasi

¹Dewi Gita Kartika, ²Ina Gandawati Djamhur, ³Emilia Agustina
^{1,2,3}Program Studi Pariwisata, Universitas Sahid, Jakarta

E-mail: ¹dewigitakartika@gmail.com

ABSTRAK

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan di Kecamatan Anyar, Banten, dengan tujuan meningkatkan kapasitas karyawan penginapan dalam mengelola hubungan dengan pelanggan lintas generasi. Permasalahan utama mitra mencakup kurangnya pemahaman terhadap karakteristik pelanggan dari generasi Baby Boomers, X, Y (Millennials), dan Z, keterbatasan penerapan *Customer Relationship Management* (CRM), serta minimnya pemanfaatan teknologi digital untuk membaca tren pasar dan mengelola umpan balik pelanggan. Program pendampingan dilaksanakan melalui tiga pendekatan, yaitu workshop tentang pelanggan lintas generasi, pelatihan dan implementasi CRM, serta pendampingan digitalisasi layanan. Metode yang digunakan meliputi sosialisasi, pelatihan, simulasi, dan evaluasi pre-test dan post-test. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada pemahaman peserta, dengan rata-rata nilai post-test naik sebesar 50,8% dibandingkan pre-test. Peserta mampu merancang kolom evaluasi feedback pelanggan, mengoperasikan sistem CRM sederhana, serta memanfaatkan dashboard analitik media sosial untuk menyusun strategi layanan dan pemasaran berbasis data. Secara keseluruhan, program ini berhasil meningkatkan keterampilan komunikasi, responsivitas layanan, serta kemampuan adaptasi karyawan dalam menghadapi pelanggan dari berbagai generasi.

Kata kunci : *Lintas Generasi, Digitalisasi, CRM, Penginapan, Hubungan Pelanggan*

ABSTRACT

This Community Service Program was carried out in Anyar District, Banten, aiming to enhance the capacity of accommodation employees in managing relationships with cross-generation customers. The main challenges faced by the partners included limited understanding of the characteristics of Baby Boomers, Generation X, Y (Millennials), and Z customers, insufficient implementation of Customer Relationship Management (CRM), and minimal use of digital technology to analyze market trends and manage customer feedback. The program was implemented through three main approaches: a workshop on cross-generation customers, CRM training and implementation, and digitalization assistance. The methods included socialization, training, simulations, role-play, and pre-test and post-test evaluations. The results revealed a significant improvement in participants' understanding, with post-test scores increasing by an average of 50.8% compared to pre-test. Participants successfully designed customer feedback evaluation forms, operated a simple CRM system, and utilized social media analytics dashboards to develop data-driven service and marketing strategies. Overall, the program effectively enhanced communication skills, service responsiveness, and adaptability of employees in dealing with customers from different generations.

Keyword : *Cross-Generation, Digitalization, CRM, Accommodation, Customer Relationships*

1. PENDAHULUAN

Kecamatan Anyar, Kabupaten Serang, Provinsi Banten, merupakan salah satu kawasan wisata pesisir yang terkenal dengan keindahan pantainya serta menjadi tujuan utama bagi wisatawan domestik dan mancanegara. Terdapat banyak penginapan yang beroperasi di wilayah ini. Secara umum, penginapan adalah istilah yang merujuk pada tempat atau fasilitas yang menyediakan tempat tinggal sementara bagi individu atau kelompok yang melakukan perjalanan. Menurut Lawson (1978), penginapan adalah sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman dan jasa lainnya dengan syarat pembayaran. Mengacu pada ASEAN Secretariat (2021), penyedia akomodasi terbagi menjadi 2 (dua) penyedia usaha penginapan kecil (misalnya homestay atau bed and breakfast) dan usaha penginapan besar (misalnya hotel, resor, atau wisma).

Industri akomodasi menjadi sektor ekonomi utama yang menyerap tenaga kerja lokal. Namun, meskipun memiliki potensi besar dalam sektor pariwisata, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh karyawan penginapan. Diketahui pada Desember 2024 jumlah perjalanan wisatawan nusantara (wisnus) tujuan Banten mencapai 4,90 juta kunjungan (naik 1,93 persen) dan wisatawan mancanegara (wisman) mencapai 207.019 kunjungan (naik 20,08 persen) jika dibandingkan Desember 2023. Walau demikian, berbanding terbalik dengan tingkat penghunian kamar (TPK) hotel bintang yang mengalami penurunan 2,82 persen menjadi 54,63 persen dan rata-rata lama menginap tamu (RLMT) hotel bintang (tamu asing dan domestik) di Banten pada Desember 2024 mencapai 1,31 hari, turun 0,11 hari dari tahun lalu (BPS Banten, 2025).

Selain itu, situasi terkini menjadi kekhawatiran Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Kabupaten Serang terkait adanya kebijakan efisiensi anggaran di pemerintahan (Ramdhani, 2025). Pasalnya, kebijakan efisiensi pada Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 1 tahun 2025 tentang Efisiensi Belanja dalam Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2025 akan berimbas pada pengusaha penginapan sebagai penyedia tempat serta makan dan minum, khususnya di daerah pariwisata Kecamatan Anyar, dengan ditiadakannya kegiatan seremonial atau rapat kajian, dan seminar/focus group discussion. Sehingga pengusaha penginapan tidak hanya fokus pada pelayanan profesional tetapi juga mengelola hubungan dengan pelanggan lintas generasi serta memanfaatkan teknologi untuk melakukan berbagai pendekatan, khususnya kepada tamu non-pemerintahan (individu atau keluarga), alih-alih membidik tamu bisnis, MICE atau grup pemerintahan.

Kelompok mitra yang menjadi sasaran dalam program ini terdiri dari karyawan penginapan yang bekerja di Kecamatan Anyar, Serang, Banten. Mereka memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja yang beragam, mulai dari tenaga kerja pemula hingga staf berpengalaman. Beberapa permasalahan utama yang dihadapi oleh mitra antara lain kurangnya pemahaman terhadap perbedaan generasi pelanggan yang mencakup generasi Baby Boomers yang lebih mengutamakan layanan personal dan profesional, generasi X yang menginginkan keseimbangan antara kualitas layanan dan kecepatan, generasi Y (Millennials) yang memprioritaskan pengalaman unik dan interaktif, serta generasi Z yang cenderung bergantung pada teknologi dan layanan berbasis digital. Selain itu, masih banyak karyawan yang belum memahami konsep Customer

Relationship Management (CRM) dan bagaimana menerapkannya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Masih minimnya pemanfaatan teknologi dalam membaca tren pasar untuk mengetahui kebutuhan pelanggan sesuai generasi, misalnya analisis melalui insight media sosial, hal tersebut menjadi tantangan yang perlu diatasi, mengingat efisiensi pada pemerintahan sedikit banyak akan berpengaruh pada perputaran usaha.

Adanya berbagai permasalahan tersebut, maka diperlukan program pendampingan yang dapat membantu karyawan penginapan dalam memahami serta mengelola hubungan dengan pelanggan lintas generasi guna meningkatkan kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan. Program ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman karyawan penginapan tentang karakteristik serta preferensi pelanggan lintas generasi, memberikan keterampilan komunikasi yang efektif bagi karyawan dalam menghadapi pelanggan dari berbagai generasi, melatih karyawan dalam mengelola hubungan pelanggan menggunakan konsep Customer Relationship Management (CRM), serta mendorong pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan pelanggan untuk meningkatkan daya saing penginapan di Kecamatan Anyar.

Program ini memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk terlibat langsung dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Mahasiswa dapat berperan sebagai fasilitator dalam pelatihan dan pendampingan, sekaligus mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di perkuliahan dalam dunia industri. Selain itu, program ini selaras dengan Indikator Kinerja Utama (IKU) Perguruan Tinggi, khususnya dalam memberikan pengalaman belajar di luar kampus bagi mahasiswa (IKU 2), meningkatkan kontribusi dosen dalam pengabdian

masyarakat (IKU 5), serta mengimplementasikan pembelajaran berbasis proyek nyata yang berdampak bagi masyarakat (IKU 7).

Dengan berorientasi pada pemberdayaan ekonomi masyarakat melalui peningkatan kompetensi tenaga kerja di penginapan, diharapkan program ini dapat mendukung pengembangan sektor pariwisata di Kecamatan Anyar agar lebih kompetitif dan berkelanjutan. Program pendampingan ini akan terus dikembangkan agar memberikan dampak optimal bagi mitra serta mendukung kebijakan pendidikan tinggi di Indonesia.

2. PERMASALAHAN MITRA

Permasalahan prioritas dalam program pendampingan ini difokuskan pada peningkatan kualitas layanan pelanggan bagi karyawan penginapan di Kecamatan Anyar melalui pendekatan edukatif dan teknologi digital. Permasalahan utama diketahui langsung dari mitra setelah dilakukan komunikasi dan diskusi secara komperhensif pada awal Februari 2025. Maka dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Kurangnya pemahaman tentang pengelolaan pelanggan lintas generasi
 - a. Karyawan penginapan mengalami kesulitan dalam memahami dan melayani kebutuhan pelanggan dari berbagai generasi dengan pendekatan yang tepat.
 - b. Tidak adanya pelatihan yang spesifik mengenai karakteristik dan ekspektasi pelanggan dari generasi Baby Boomers, X, Y (Millennials), dan Z.
2. Terbatasnya penerapan *Customer Relationship Management* (CRM)

- a. Minimnya pemahaman terhadap konsep pengelolaan hubungan dengan pelanggan, serta bagaimana mengaplikasikannya dalam penginapan untuk meningkatkan retensi dan kepuasan pelanggan.
 - b. Banyak karyawan belum memiliki keterampilan komunikasi yang baik dalam menangani keluhan pelanggan, membangun interaksi yang ramah, serta menciptakan pengalaman pelanggan yang positif.
3. Ketidcakapan mitra dalam pemanfaatan teknologi digital untuk pelayanan
- a. Keterbatasan dalam penggunaan sistem digital untuk membaca tren pasar, misal melalui media sosial untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan.
 - b. Kurangnya keterampilan dalam mengelola komunikasi digital dengan pelanggan melalui chatbot, email marketing, atau media interaktif lainnya.
 - c. Karyawan penginapan masih kurang dalam mengelola umpan bali (*feedback*) pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan.

3. METODOLOGI

Guna mengatasi permasalahan yang dihadapi mitra, program pengabdian kepada masyarakat yang ditawarkan meliputi beberapa pendekatan yang dirancang secara sistematis sesuai dengan prioritas permasalahan, serta melakukan pre-test dan post-test untuk mengukur ketercapaian target. Lebih rinci hal tersebut disampaikan sebagai berikut:

Tabel 1. Solusi, Target Luaran dan Indikator

Solusi yang Ditawarkan	Rincian	Target Luaran dan Indikator
Workshop tentang Pelanggan Lintas Generasi	<p>a. Mengadakan pelatihan intensif mengenai karakteristik, preferensi, dan ekspektasi pelanggan dari berbagai generasi.</p> <p>b. Simulasi interaksi dengan pelanggan lintas generasi untuk meningkatkan keterampilan pelayanan.</p>	<p>a. Peningkatan keterampilan layanan pelanggan dan pemahaman lebih baik terhadap kebutuhan pelanggan lintas generasi.</p> <p>b. Meningkatnya nilai <i>post-test</i> dibandingkan <i>pre-test</i> sebesar 50%.</p>
Pelatihan dan Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	<p>a. Workshop penggunaan konsep CRM dalam pengelolaan pelanggan dan retensi pelanggan.</p> <p>b. Pembelajaran teknik komunikasi asertif dan empatik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, serta simulasi dan role-play dalam menghadapi berbagai skenario keluhan pelanggan.</p>	<p>a. Kemampuan menggunakan sistem CRM sederhana yang dapat diterapkan oleh mitra serta teknik komunikasi yang tepat sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.</p> <p>b. Meningkatnya nilai <i>post-test</i> dibandingkan <i>pre-test</i> sebesar 50%.</p>
Pendampingan Digitalisasi Layanan	<p>a. Pelatihan membaca tren pasar melalui media sosial dan penggunaan chatbot dalam meningkatkan layanan.</p> <p>b. Pengenalan strategi komunikasi digital untuk meningkatkan daya saing usaha.</p> <p>c. Penyusunan sistem feedback pelanggan yang lebih efektif.</p>	<p>a. Peningkatan penggunaan teknologi digital dalam layanan dan pemasaran penginapan.</p> <p>b. Meningkatnya nilai <i>post-test</i> dibandingkan <i>pre-test</i> sebesar 50%.</p>

Sumber: Olah data, 2025

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahap awal dalam pelaksanaan program ini adalah sosialisasi kepada mitra terkait tujuan, manfaat, serta rencana pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang akan dilakukan. Kegiatan ini melibatkan pertemuan awal dengan perwakilan karyawan penginapan di Kecamatan Anyar untuk menjelaskan rincian program serta mengidentifikasi kebutuhan spesifik mereka sehingga ditemukan permasalahan dan solusi yang tepat bagi mitra.

Setelah sosialisasi, mitra mengikuti seluruh sesi pelatihan dan praktik pada hari Senin, 26 Mei 2025 di Mambruk Hotel & Convention, Jl. Raya Karang Bolong, Cikoneng, Kec. Anyar, Kab. Serang, Banten. Sesi ini diikuti oleh 35 orang peserta dari berbagai penginapan di Kec. Anyar, Banten. Workshop telah dilaksanakan dengan fokus pada peningkatan pemahaman mitra mengenai karakteristik pelanggan dari berbagai generasi (Baby Boomers, X, Y, dan Z). Selama pelatihan, peserta mendapatkan materi presentasi mengenai preferensi dan ekspektasi pelanggan lintas generasi. Selain itu, studi kasus nyata digunakan untuk melatih keterampilan peserta dalam menghadapi skenario layanan, seperti penanganan keluhan, pemberian rekomendasi produk, dan interaksi dengan pelanggan digital.



Gambar 1. Workshop dan Materi Tentang Pelanggan Lintas Generasi

Selanjutnya, pelatihan CRM difokuskan pada penerapan strategi pengelolaan pelanggan untuk meningkatkan retensi dan kepuasan. Peserta memperoleh pemahaman mengenai manfaat CRM, praktik komunikasi asertif, serta teknik empatik dalam menghadapi berbagai situasi keluhan pelanggan.

Selama pelatihan, peserta didampingi untuk merancang indikator layanan yang relevan dengan kebutuhan penginapan. Indikator yang disusun mencakup aspek kebersihan kamar, kecepatan dan keramahan pelayanan staf, kenyamanan lingkungan penginapan, kualitas makanan dan minuman, serta kemudahan akses fasilitas digital. Setiap aspek tersebut kemudian diturunkan ke dalam bentuk skala penilaian (*rating scale*) yang memudahkan pelanggan dalam memberikan umpan balik secara cepat dan sederhana.

Gambar 2. Formulir Customer Satisfaction Survey pada Sistem CRM

Pelatihan juga menekankan pentingnya integrasi formulir evaluasi ke dalam sistem CRM digital berbasis cloud. Melalui sistem ini, setiap data yang masuk akan secara otomatis tersimpan dan dapat ditampilkan dalam bentuk dashboard analitik. Fitur analitik ini memungkinkan manajemen penginapan untuk melihat tren kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu, mengidentifikasi area layanan

yang perlu ditingkatkan, serta merancang strategi pemasaran berbasis data.



Gambar 3. Pelatihan dan Materi Tentang *Customer Relation Management* (CRM)

Pendampingan digital difokuskan pada pemanfaatan media sosial, chatbot, dan sistem umpan balik digital. Mitra dilatih untuk membaca tren pasar melalui fitur insight Instagram, memahami preferensi audiens, serta menyusun strategi pemasaran digital. Selain itu, peserta mencoba langsung penggunaan chatbot untuk merespons pertanyaan pelanggan secara cepat.



Gambar 4. Pendampingan Digital

Hasil dari pendampingan penerapan teknologi berbasis data dan digital pada mitra penginapan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kualitas layanan, efisiensi operasional, dan strategi pengambilan keputusan. Seluruh rangkaian program telah mengintegrasikan tiga komponen utama, yaitu CRM berbasis digital, sistem feedback digital, dan dashboard analitik, yang saling mendukung dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik.

Pertama, implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis digital melalui perangkat lunak cloud berhasil mempermudah karyawan dalam mencatat dan menganalisis data pelanggan. Dashboard interaktif yang tersedia memungkinkan pengelola untuk melihat tren kebutuhan dan preferensi tamu secara lebih terstruktur. Hal ini berdampak pada meningkatnya kemampuan penginapan dalam menjaga loyalitas pelanggan karena setiap masukan dan kebutuhan tamu dapat direspons secara lebih cepat dan tepat.

Kedua, pengoperasian sistem feedback digital memberikan saluran komunikasi langsung antara pelanggan dan pihak pengelola. Melalui formulir digital dengan skala rating dan pertanyaan standar, penginapan dapat memperoleh masukan real-time mengenai kualitas layanan yang diberikan. Data ini tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga menjadi bahan refleksi yang membantu manajemen melakukan perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Ketiga, pemanfaatan dashboard analitik media sosial turut memperkuat strategi pemasaran dan positioning penginapan. Informasi mengenai demografi audiens, preferensi konten, serta tren keterlibatan pengguna media sosial menjadi dasar dalam merancang

strategi promosi yang lebih tepat sasaran. Dengan pendekatan berbasis data, penginapan mampu menentukan jenis konten promosi yang lebih diminati, meningkatkan engagement, dan menjangkau pasar yang lebih luas.

Secara keseluruhan, nilai post-test meningkat rata-rata 50,8% dibandingkan pre-test, menunjukkan keberhasilan program dengan adanya peningkatan pemahaman peserta. Ketiga teknologi tersebut membentuk ekosistem layanan yang terintegrasi. CRM membantu menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan, sistem feedback memastikan adanya evaluasi layanan secara berkesinambungan, dan dashboard analitik memperkuat strategi pemasaran. Hasil dari program ini menunjukkan bahwa digitalisasi bukan hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga mempercepat proses pengambilan keputusan strategis, meningkatkan daya saing, serta mendukung keberlanjutan usaha penginapan dalam jangka panjang.

5. KESIMPULAN

Kegiatan pendampingan kelompok karyawan penginapan Kecamatan Anyar di Banten dalam mengelola hubungan dengan pelanggan lintas generasi telah terlaksana dengan baik dan memberikan hasil yang signifikan. Melalui rangkaian workshop, pelatihan, dan pendampingan intensif, para karyawan berhasil meningkatkan pemahaman tentang karakteristik pelanggan lintas generasi, menguasai dasar-dasar penerapan *Customer Relationship Management* (CRM), serta mampu memanfaatkan teknologi digital untuk mendukung strategi layanan.

Pelaksanaan kegiatan ini menunjukkan bahwa pendekatan berbasis edukasi, praktik simulasi, dan penggunaan data digital dapat memperkuat keterampilan

komunikasi, meningkatkan responsivitas layanan, serta membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Selain itu, keterlibatan aktif peserta dalam diskusi, role-play, hingga implementasi sistem umpan balik digital membuktikan bahwa pengelolaan hubungan pelanggan tidak hanya berfokus pada aspek pelayanan, tetapi juga pada strategi berkelanjutan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

Secara keseluruhan, program pendampingan ini berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan, yaitu meningkatkan kapasitas karyawan penginapan di Kecamatan Anyar Banten agar lebih adaptif, profesional, dan kompetitif dalam menghadapi tantangan industri pariwisata berbasis digital dan kebutuhan pelanggan dari berbagai generasi.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada mitra PKM yakni Kelompok Karyawan Penginapan Kecamatan Anyar, Banten, Mambruk Hotel & Convention dan LPPM Universitas Sahid yang telah mendukung terselenggaranya kegiatan PKM ini.

DAFTAR PUSTAKA

- ASEAN Secretariat. (2021). *ASEAN Guidelines on Hygiene and Safety for Tourism Professionals and Communities in the Tourism Industry*. Jakarta: The ASEAN Secretariat. https://asean.org/wp-content/uploads/2022/01/Final-ASEAN-Guidelines-_ACCOMMODATION_V1.1.pdf
- BPS Banten. (2025). *Perkembangan Pariwisata Banten*. <https://banten.bps.go.id/id/pressrelease/2025/02/03/852/perkembangan-pariwisata-banten--desember-2024.html>

Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 1 tahun 2025 tentang Efisiensi Belanja dalam Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2025

Lawson, F. R. (1978). Hotels, motels, and condominiums: Design, planning, and maintenance. *Annals of Tourism Research*, 2(5). 10.1016/0160-7383(78)90253-0

Ramdhani, A. R. (2025). PHRI Kabupaten Serang Khawatir Efisiensi Anggaran Berdampak pada Okupansi.

<https://www.radarbanten.co.id/2025/02/22/phri-kabupaten-serang-khawatir-efisiensi-anggaran-berdampak-pada-okupansi/>

