



## **Pelatihan Dunia Usaha Berbasis Teknologi untuk Meningkatkan Daya Saing PT Salam Sejahtera**

**Tamara Rahma Widowati<sup>1</sup>, Dian Julianto Wahyudi<sup>2\*</sup>,  
Chintia Dwi Wangsa Kuswardani<sup>3</sup>, Danang Yugo Pratomo<sup>4</sup>, Saifuddin Karim<sup>5</sup>,  
Yayi Febdia Pradani<sup>6</sup>, Imam Muhtarom<sup>7</sup>, Nikmatus Sholikha<sup>8</sup>**

<sup>1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8</sup> Universitas Negeri Malang, Malang, Indonesia

\*Corresponding author: [dian.wahyudi.ft@um.ac.id](mailto:dian.wahyudi.ft@um.ac.id)

*Received 22-02-2025*

*Revised 12-03-2025*

*Published 24-03-2025*

### **ABSTRAK**

Di era digital, pemanfaatan teknologi dalam dunia usaha menjadi faktor krusial untuk meningkatkan daya saing, khususnya bagi UMKM di sektor pariwisata. PT Salam Sejahtera menghadapi tantangan dalam adopsi teknologi digital, terutama dalam pemasaran dan efisiensi operasional. Program pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan literasi digital tenaga kerja melalui pelatihan berbasis teknologi. Metode yang digunakan mencakup pengenalan materi, demonstrasi teknologi, praktik mandiri, diskusi, serta evaluasi hasil. Pelatihan ini membekali peserta dengan keterampilan pemasaran digital, pengelolaan sistem pemesanan online, dan penerapan Customer Relationship Management (CRM). Hasil menunjukkan peningkatan pemahaman digital, efisiensi operasional, serta daya saing perusahaan. Pelatihan ini membuktikan bahwa transformasi digital dapat meningkatkan efektivitas bisnis dan memperluas jangkauan pasar. Implementasi berkelanjutan diharapkan dapat mendukung adaptasi UMKM terhadap digitalisasi.

**Kata kunci:** Digitalisasi; Pelatihan; Pemasaran Digital; Efisiensi Operasional

### **ABSTRACT**

*In the digital era, adopting technology in business is crucial to enhance competitiveness, especially for SMEs in the tourism sector. PT Salam Sejahtera faces challenges in digital technology adoption, particularly in marketing and operational efficiency. This community service program aims to improve workers' digital literacy through technology-based training. The methods include material introduction, technology demonstrations, hands-on practice, discussions, and result evaluations. The training equips participants with digital marketing skills, online booking management, and Customer Relationship Management (CRM) implementation. The results indicate an improvement in digital understanding, operational efficiency, and business competitiveness. This training demonstrates that digital transformation enhances business effectiveness and expands market reach. Continuous implementation is expected to support SMEs' adaptation to digitalization.*

**Keywords:** Digitalization; Training; Digital Marketing; Operational Efficiency

## **PENDAHULUAN**

Di era digital yang terus mengalami perubahan pesat, dunia usaha menghadapi tantangan besar dalam meningkatkan daya saing, terutama bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di sektor jasa. Digitalisasi kini menjadi faktor utama dalam meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan pasar, serta



meningkatkan kepuasan pelanggan (Kotler et al., 2021). Pemanfaatan teknologi yang tepat dapat membantu pelaku usaha dalam mengoptimalkan strategi pemasaran, meningkatkan kualitas layanan, dan mempercepat pertumbuhan bisnis (OECD, 2021). Studi lain juga menunjukkan bahwa integrasi teknologi digital dalam operasional bisnis UMKM dapat meningkatkan efisiensi hingga 35%, terutama dalam pengelolaan data pelanggan dan strategi pemasaran berbasis data (Kraus et al., 2022).

Sayangnya, masih banyak pelaku usaha yang belum memanfaatkan teknologi secara optimal. Berdasarkan laporan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf, 2022), sekitar 55% pelaku industri pariwisata di Indonesia belum mengadopsi teknologi digital secara maksimal, yang berdampak pada daya saing serta pertumbuhan bisnis mereka. Studi dari McKinsey & Company (2022) juga menunjukkan bahwa UMKM yang menerapkan digitalisasi memiliki peluang 1,5 kali lebih besar untuk berkembang dibandingkan dengan yang tidak memanfaatkannya sama sekali. Selain itu, laporan World Economic Forum (2023) mengungkapkan bahwa transformasi digital dalam sektor jasa dapat meningkatkan efisiensi hingga 30% serta mempercepat interaksi dengan pelanggan melalui berbagai platform digital. Beberapa penelitian lain menunjukkan bahwa implementasi e-commerce dan pemasaran digital dapat meningkatkan profitabilitas bisnis hingga 25% dalam satu tahun setelah penerapannya (Bouwman et al., 2021).

PT Salam Sejahtera adalah biro perjalanan wisata yang telah beroperasi sejak 2017 dan dikenal sebagai salah satu penyedia layanan perjalanan terpercaya di Dusun Bandung, Diwek, Kabupaten Jombang, Jawa Timur. Dengan dukungan tim yang profesional, berpengalaman, dan fasilitas yang memadai, perusahaan ini berkomitmen memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Namun, di tengah persaingan industri perjalanan wisata yang semakin ketat, PT Salam Sejahtera masih menghadapi beberapa kendala utama. Salah satu tantangan terbesar adalah rendahnya pemanfaatan teknologi dalam pemasaran. Saat ini, perusahaan masih mengandalkan metode promosi konvensional, yang menyebabkan sulitnya menjangkau pasar yang lebih luas dan menarik lebih banyak pelanggan (Laudon & Traver, 2020). Hal ini diperkuat oleh penelitian yang menyatakan bahwa 60% UMKM di sektor pariwisata masih bergantung pada pemasaran tradisional dan mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan teknologi digital (Santoso et al., 2023).

Selain itu, keterbatasan dalam memahami strategi pemasaran digital membuat perusahaan belum mampu mengoptimalkan *platform online* seperti media sosial, *website*, dan *marketplace* untuk menarik wisatawan (Chaffey & Smith, 2019). Di sisi lain, sistem pemesanan dan layanan yang masih bersifat manual membuat operasional bisnis menjadi kurang efisien. Contohnya, pengelolaan reservasi yang masih dilakukan secara tradisional menyebabkan proses bisnis berjalan lebih lambat dan kurang praktis (Schroeder et al., 2021). Studi menunjukkan bahwa UMKM yang mengadopsi sistem pemesanan digital mengalami peningkatan efisiensi operasional sebesar 28% dan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan (Nambisan et al., 2020). Menurut *Harvard Business Review* (2022), perusahaan di sektor jasa yang

mengadopsi sistem berbasis teknologi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan hingga 40% dan mengurangi biaya operasional hingga 20%. Oleh karena itu, penting bagi PT Salam Sejahtera untuk segera beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tetap relevan dan kompetitif di pasar.

Sebagai solusi, program Pengabdian kepada Masyarakat ini mengangkat tema Pelatihan Dunia Usaha Berbasis Teknologi untuk Meningkatkan Daya Saing. Program ini bertujuan untuk meningkatkan literasi digital tenaga kerja dan manajemen PT Salam Sejahtera agar mereka dapat lebih mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dalam operasional bisnis. Pelatihan ini mencakup strategi pemasaran digital, seperti pemanfaatan media sosial, optimasi *website*, serta teknik *digital branding* guna menarik lebih banyak pelanggan. Selain itu, program ini juga berfokus pada pengembangan sistem layanan berbasis teknologi, seperti penggunaan aplikasi pemesanan *online* dan *Customer Relationship Management* (CRM), yang dapat meningkatkan efisiensi operasional serta kepuasan pelanggan (Porter, 2008). Melalui program ini, diharapkan PT Salam Sejahtera dapat mengadopsi teknologi dalam berbagai aspek bisnis, meningkatkan daya saing, serta memperluas jangkauan pasarnya di industri pariwisata yang semakin kompetitif.

## METODE PELAKSANAAN



**Gambar 1.** Diagram Alir Metode Pelaksanaan

Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 7 Januari 2025 di Dusun Bandung, Diwek, Kabupaten Jombang, Jawa Timur, disesuaikan untuk memastikan kelancaran

dan efektivitas pelaksanaan kegiatan. Kegiatan ini mengusung metode pelatihan berbasis teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan manajerial dan operasional tenaga kerja PT Salam Sejahtera melalui pemanfaatan teknologi digital. Tidak hanya berfokus pada transfer pengetahuan teknis, pelatihan ini juga mendorong peserta untuk lebih kreatif dan inovatif dalam menggunakan teknologi untuk mendukung operasional dan strategi pemasaran perusahaan. Pendekatan yang diterapkan mengacu pada konsep *blended learning*, yang menggabungkan teori dan praktik untuk meningkatkan pemahaman peserta mengenai penerapan teknologi digital dalam dunia bisnis (Garrison & Vaughan, 2020). *Blended learning* telah terbukti meningkatkan efektivitas pelatihan hingga 35% lebih tinggi dibandingkan dengan metode konvensional, terutama dalam pelatihan berbasis teknologi (Means et al., 2021).

Metode pelaksanaan dapat dilihat pada Gambar 1, sementara penjelasan mengenai setiap langkahnya akan dijabarkan pada paragraf-paragraf berikut.

### **Persiapan dan Perencanaan**

Sebelum pelatihan dimulai, tim penyelenggara melakukan evaluasi terhadap kebutuhan peserta, seperti jumlah staf yang terlibat, perangkat teknologi yang tersedia, serta materi yang diperlukan untuk pelatihan. Perencanaan ini mencakup penyusunan tujuan, materi, dan jadwal yang disesuaikan dengan kebutuhan PT Salam Sejahtera. Evaluasi awal ini sangat penting agar pelatihan dapat berjalan efektif dan sesuai dengan tingkat pemahaman peserta (Merrill, 2021). Menurut penelitian terbaru, pendekatan *needs assessment* dalam perencanaan pelatihan digital dapat meningkatkan relevansi materi hingga 40% (Clark & Mayer, 2022).

### **Pengenalan Materi**

Pelatihan diawali dengan pemaparan mengenai pentingnya pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan daya saing di sektor pariwisata. Peserta akan diberikan wawasan tentang bagaimana teknologi dapat mempercepat efisiensi kerja, memperluas jangkauan pasar, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan dari sesi ini adalah untuk menumbuhkan kesadaran dan motivasi peserta agar lebih terbuka dalam mengadopsi teknologi dalam bisnis mereka. Menurut Brown, Collins, & Duguid (2021), pemahaman awal tentang teknologi dalam konteks bisnis dapat meningkatkan keterlibatan peserta dalam pembelajaran serta mempercepat proses adopsi inovasi. Studi lain menunjukkan bahwa modul pengantar yang kuat dapat meningkatkan retensi peserta dalam pelatihan hingga 28% (Salas et al., 2020).

### **Demonstrasi Penggunaan Teknologi**

Setelah memahami dasar-dasarnya, peserta akan diperlihatkan contoh nyata tentang bagaimana teknologi dapat diterapkan di PT Salam Sejahtera. Instruktur akan menunjukkan cara melakukan pemasaran digital melalui media sosial, mengoptimalkan website, serta menerapkan strategi *digital branding*. Selain itu, peserta juga akan dikenalkan pada penggunaan aplikasi pemesanan online dan sistem manajemen pelanggan (*Customer Relationship Management* - CRM) yang dapat meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Menurut penelitian Li & Lalani

(2022), demonstrasi langsung dalam pelatihan berbasis teknologi dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran hingga 40% dibandingkan metode konvensional. Dalam penelitian lain, demonstrasi interaktif terbukti meningkatkan pemahaman peserta hingga 32% lebih baik dibandingkan metode ceramah (Fletcher et al., 2021).

### **Praktik Mandiri**

Setelah memperoleh pemahaman teori dan teknik, peserta akan dibagi ke dalam kelompok kecil untuk melakukan praktik secara langsung. Dalam sesi ini, mereka akan mencoba menerapkan teknologi dalam situasi nyata di PT Salam Sejahtera, misalnya dengan menggunakan aplikasi pemesanan *online* atau menerapkan strategi pemasaran digital melalui media sosial. Pendekatan ini sesuai dengan teori *situated cognition*, yang menekankan bahwa pembelajaran melalui praktik langsung dalam lingkungan nyata lebih efektif dibandingkan dengan sekadar menerima teori (Brown et al., 2021). Studi dari Hmelo-Silver et al. (2022) juga menunjukkan bahwa metode pembelajaran berbasis praktik dapat meningkatkan keterampilan teknis hingga 45% lebih efektif dibandingkan metode tradisional.

### **Sesi Tanya Jawab dan Diskusi**

Setelah latihan praktik, peserta diberikan kesempatan untuk bertanya mengenai kendala yang mereka hadapi dalam menerapkan teknologi yang telah dipelajari. Instruktur akan memberikan solusi serta tips praktis untuk mengatasi permasalahan tersebut. Sesi ini juga berfungsi sebagai forum diskusi di mana peserta dapat berbagi pengalaman dan ide, serta membangun kolaborasi antar peserta. Studi Merrill (2021) menunjukkan bahwa sesi diskusi dalam pelatihan digital dapat meningkatkan pemahaman konsep hingga 30% karena peserta mendapatkan wawasan dari berbagai perspektif. Studi lain menyebutkan bahwa diskusi kolaboratif dapat meningkatkan kemampuan problem-solving peserta hingga 37% (Johnson et al., 2022).

### **Evaluasi dan Umpan Balik**

Setelah pelatihan selesai, dilakukan evaluasi untuk mengukur sejauh mana peserta dapat mengimplementasikan teknologi dalam operasional bisnis mereka. Umpan balik yang konstruktif diberikan agar peserta dapat meningkatkan serta mengembangkan keterampilan yang telah dipelajari. Evaluasi ini mencakup penilaian terhadap kinerja peserta dalam menggunakan platform digital serta dampak implementasi teknologi terhadap efisiensi dan daya saing perusahaan. Menurut Garrison & Vaughan (2020), evaluasi dalam pelatihan berbasis teknologi sangat penting untuk mengetahui efektivitas program dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Selain itu, metode evaluasi berbasis data telah terbukti meningkatkan efektivitas pelatihan hingga 50% dibandingkan evaluasi berbasis observasi saja (Dede et al., 2021).

## Strategi Pemasaran dan Promosi Digital

Sebagai bagian dari pelatihan, peserta juga akan diajarkan tentang strategi pemasaran digital, termasuk cara memanfaatkan media sosial untuk promosi, meningkatkan visibilitas website perusahaan, serta membangun *digital branding* yang menarik bagi pelanggan. Diharapkan, pengetahuan ini dapat membantu peserta dalam merancang dan melaksanakan kampanye pemasaran yang lebih efektif untuk menarik lebih banyak pelanggan. Studi oleh Seufert et al. (2022) menunjukkan bahwa perusahaan yang menerapkan strategi pemasaran digital berbasis teknologi mengalami peningkatan keterlibatan pelanggan hingga 50% dibandingkan dengan metode pemasaran tradisional.

Pelatihan berbasis teknologi ini dirancang untuk menciptakan suasana belajar yang interaktif dan praktis. Melalui tahap pengenalan materi, demonstrasi, latihan, dan diskusi, peserta tidak hanya memperoleh keterampilan teknis tetapi juga pemahaman yang lebih luas tentang bagaimana teknologi dapat meningkatkan daya saing perusahaan. Dengan keterampilan baru yang diperoleh, PT Salam Sejahtera diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperluas pasar, dan memperkuat posisinya di pasar yang semakin kompetitif.

## HASIL KEGIATAN

Program pelatihan yang dilaksanakan di PT Salam Sejahtera bertujuan untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi dalam operasional perusahaan. Kegiatan pelatihan ini meliputi beberapa tahapan, dimulai dengan persiapan yang melibatkan evaluasi kebutuhan peserta, diikuti dengan pengenalan materi tentang teknologi digital yang relevan untuk bisnis. Selanjutnya, dilakukan demonstrasi penggunaan teknologi, diikuti dengan sesi praktik mandiri bagi peserta untuk menerapkan apa yang telah dipelajari. Program ini juga menyertakan sesi tanya jawab dan diskusi untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi peserta dalam penerapan teknologi tersebut.

Keberhasilan kegiatan ini diukur menggunakan beberapa indikator, seperti peningkatan keterampilan peserta dalam menggunakan teknologi, pengurangan waktu yang diperlukan dalam proses operasional, dan penggunaan teknologi dalam strategi pemasaran yang lebih efektif. Selain itu, hasil evaluasi peserta yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, serta penerapan pengetahuan yang diperoleh dalam praktek kerja sehari-hari, juga menjadi indikator utama bahwa pelatihan ini berjalan sukses dan memberikan dampak positif bagi perusahaan.

## Peningkatan Pemahaman Digital

Sebelum pelatihan, sebagian besar anggota tim PT Salam Sejahtera belum terbiasa dengan penggunaan teknologi dalam kegiatan sehari-hari, terutama dalam pemasaran digital dan aplikasi pemesanan *online*. Setelah pelatihan, pemahaman dan keterampilan mereka dalam mengoperasikan teknologi, seperti media sosial untuk promosi dan platform pemesanan *online*, meningkat secara signifikan. Hal ini diharapkan akan mempercepat adopsi teknologi dalam operasional perusahaan.



## Implementasi Pemasaran Digital

Para peserta berhasil mengaplikasikan berbagai teknik pemasaran digital yang telah diajarkan dalam pelatihan. Mereka kini mampu menjalankan kampanye pemasaran melalui *platform* media sosial, yang sebelumnya belum dimanfaatkan secara optimal. Dengan pengetahuan baru tentang optimasi situs web dan *digital branding*, PT Salam Sejahtera kini memiliki pendekatan pemasaran yang lebih *modern* dan efisien. Ini tercermin dalam peningkatan interaksi dan keterlibatan pelanggan di platform digital.

## Penggunaan Aplikasi Pemesanan dan CRM

Pelatihan ini juga berhasil mengedukasi peserta tentang penggunaan aplikasi pemesanan online dan sistem manajemen hubungan pelanggan (CRM). Dengan integrasi aplikasi pemesanan yang lebih efisien, PT Salam Sejahtera kini dapat mengelola reservasi dan data pelanggan dengan lebih baik. Penggunaan CRM memungkinkan perusahaan memberikan layanan yang lebih personal dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

## Peningkatan Efisiensi Bisnis

Salah satu hasil penting dari pelatihan ini adalah meningkatnya efisiensi dalam operasional perusahaan. Sebelumnya, banyak proses yang dilakukan secara manual, seperti pengelolaan pemesanan dan pencatatan transaksi. Dengan adopsi teknologi baru, proses-proses tersebut kini berjalan lebih cepat dan lebih akurat, sehingga staf dapat lebih fokus pada tugas-tugas strategis seperti pengembangan produk dan pelayanan pelanggan.

## Penguatan Daya Saing

Setelah mengikuti pelatihan ini, PT Salam Sejahtera telah berhasil mengadopsi berbagai teknologi yang mendukung peningkatan daya saing perusahaan di pasar pariwisata. Penggunaan teknologi yang lebih maksimal, seperti media sosial, aplikasi pemesanan, dan CRM, memungkinkan perusahaan untuk memperluas jangkauan pasar dan menarik lebih banyak pelanggan. Ini membantu perusahaan untuk mempertahankan daya saing di pasar pariwisata yang semakin kompetitif.



**Gambar 2.** Antusiasme Peserta dalam Pelatihan Dunia Usaha Berbasis Teknologi

Gambar 2 menunjukkan suasana pelatihan yang berlangsung dengan antusiasme tinggi dari peserta. Selain itu, terlihat peserta yang fokus mengikuti pemaparan materi yang disampaikan oleh instruktur. Pemandangan ini mencerminkan keterlibatan aktif peserta dalam pelatihan berbasis teknologi, yang diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan keterampilan dan pemanfaatan teknologi di PT Salam Sejahtera.

Keberhasilan pelatihan ini dapat dilihat dari beberapa pencapaian yang tercapai, baik dari sisi keterampilan yang diperoleh peserta maupun perubahan dalam cara mereka menjalankan aktivitas bisnis. Program pelatihan ini dirancang untuk membantu peserta memanfaatkan teknologi guna meningkatkan operasional dan daya saing bisnis mereka. Setelah mengikuti pelatihan, setiap peserta menunjukkan peningkatan kemampuan dalam penggunaan teknologi yang mendukung strategi pemasaran dan sistem pemesanan yang lebih efisien. Beberapa hasil yang diperoleh antara lain.

- **Pemasaran Digital:** Peserta kini lebih terampil dalam memanfaatkan media sosial, seperti Instagram dan Facebook, untuk mempromosikan layanan wisata PT Salam Sejahtera. Sebelumnya, pemasaran dilakukan secara konvensional, namun kini mereka mampu menjangkau pasar yang lebih luas dengan pendekatan yang lebih modern.
- **Sistem Pemesanan *Online*:** Peserta berhasil mengimplementasikan sistem pemesanan daring yang lebih efisien, menggantikan proses manual yang sebelumnya digunakan. Penerapan sistem ini telah meningkatkan kenyamanan pelanggan dan mengurangi potensi kesalahan.
- ***Customer Relationship Management* (CRM):** Peserta kini dapat menggunakan sistem CRM untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan, serta memahami kebutuhan dan preferensi mereka untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.



**Gambar 3.** Peserta Pelatihan Mendengarkan dengan Seksama Materi yang Disampaikan

Peserta pelatihan terlihat mendengarkan dengan seksama materi yang disampaikan oleh instruktur, seperti yang terlihat pada Gambar 3. Antusiasme mereka



tercermin dari postur tubuh yang menunjukkan perhatian penuh terhadap informasi yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa peserta sangat terlibat dalam pelatihan dan serius dalam memahami materi yang bertujuan untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi dalam operasional perusahaan.

Selama pelatihan, lebih dari lima teknologi dan aplikasi berhasil diterapkan langsung di PT Salam Sejahtera. Hal ini menunjukkan bahwa peserta tidak hanya mempelajari teori, tetapi juga berhasil mengaplikasikan teknologi dalam operasional mereka.

Sebelum pelatihan, banyak peserta yang belum menyadari potensi penuh dari teknologi untuk mendukung bisnis mereka. Namun, setelah pelatihan, mereka menjadi lebih terbuka terhadap inovasi dan berkomitmen untuk terus memperbarui cara mereka berbisnis agar tetap kompetitif.

### **Faktor-faktor yang Mendorong Keberhasilan Program**

- Dukungan Penuh dari Manajemen: Manajemen PT Salam Sejahtera memberikan dukungan yang sangat penting dalam kelancaran pelatihan, termasuk memberikan akses penuh kepada staf untuk mengikuti seluruh sesi pelatihan.
- Fasilitas yang Memadai: Ketersediaan ruang pelatihan yang nyaman dan perangkat teknologi yang mendukung sangat membantu peserta dalam memahami materi dengan lebih baik.
- Semangat Peserta: Antusiasme dan motivasi yang tinggi dari peserta untuk meningkatkan keterampilan mereka menjadi faktor penting dalam kesuksesan pelatihan ini.

### **Tantangan yang Dihadapi**

- Waktu yang Terbatas: Beberapa peserta mengalami kesulitan waktu karena harus membagi perhatian dengan kegiatan lainnya. Hal ini membuat mereka kesulitan untuk fokus sepenuhnya dalam mengikuti sesi pelatihan.
- Keterbatasan Akses Modal Teknologi: Meskipun peserta memiliki pemahaman dasar tentang teknologi, mereka masih menghadapi kendala dalam mendapatkan perangkat atau perangkat lunak yang lebih canggih untuk implementasi lebih lanjut.
- Kesulitan dalam Pemasaran: Beberapa peserta merasa kesulitan dalam memasarkan layanan mereka secara online, karena kurangnya pengalaman dalam menggunakan platform digital serta terbatasnya pengetahuan tentang pengoptimalan situs web.



**Gambar 4.** Momen Kebersamaan Usai Sesi Pelatihan di PT Salam Sejahtera

Dengan adanya pelatihan ini, diharapkan PT Salam Sejahtera dapat lebih memaksimalkan penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional, daya saing, dan memperluas pasar mereka di industri pariwisata. Pelatihan ini juga bertujuan untuk membentuk pola pikir yang lebih terbuka terhadap perubahan dan inovasi dalam dunia usaha, seperti yang disampaikan oleh Tjiptady (2024), yang menekankan bahwa program pelatihan dapat meningkatkan kualitas hidup dan perekonomian melalui penerapan teknologi dalam bisnis.

Evaluasi terhadap pelatihan yang dilaksanakan di PT Salam Sejahtera menunjukkan hasil yang positif, dengan peningkatan signifikan dalam keterampilan peserta dalam menggunakan teknologi, efisiensi operasional, dan kepuasan peserta. Peserta berhasil mengimplementasikan teknologi digital, seperti pemasaran melalui media sosial dan aplikasi pemesanan *online*, yang sebelumnya belum dimanfaatkan secara optimal. Selain itu, penerapan sistem pemesanan yang lebih efisien menggantikan proses manual, meningkatkan kecepatan dan akurasi operasional perusahaan. Evaluasi kepuasan peserta menunjukkan tingkat yang tinggi, dengan mayoritas responden merasa bahwa materi pelatihan relevan dan mudah diterapkan. Meskipun demikian, tantangan terkait keterbatasan waktu dan akses ke teknologi canggih masih dihadapi, yang mengindikasikan perlunya dukungan lanjutan untuk memastikan implementasi yang lebih optimal. Secara keseluruhan, pelatihan ini telah memberikan dampak positif yang mendalam dalam meningkatkan keterampilan teknologi, efisiensi, dan daya saing PT Salam Sejahtera.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Pelatihan yang dirancang untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi di PT Salam Sejahtera telah berhasil mencapai tujuannya. Para peserta berhasil menguasai keterampilan penting, seperti penerapan strategi pemasaran digital, penggunaan aplikasi pemesanan online, serta penerapan sistem manajemen hubungan pelanggan (*Customer Relationship Management* - CRM). Penerapan teknologi ini terbukti memberikan dampak positif dengan meningkatnya efisiensi operasional dan kemampuan perusahaan dalam menjangkau pasar yang lebih luas, yang pada akhirnya memperkuat daya saing PT Salam Sejahtera di industri pariwisata. Penelitian dari (Bughin et al., 2021) menunjukkan bahwa adopsi teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi bisnis hingga 35% dan memberikan keuntungan kompetitif bagi perusahaan di sektor jasa.

Keberhasilan pelatihan ini tidak lepas dari dukungan penuh dari manajemen serta motivasi tinggi yang ditunjukkan oleh peserta. Meskipun begitu, tantangan seperti keterbatasan waktu dan akses terhadap teknologi yang lebih canggih tetap menjadi hal yang perlu diperhatikan. Menurut penelitian (Zhu & Kraemer, 2022), kendala utama dalam implementasi digitalisasi di UMKM meliputi kurangnya akses terhadap infrastruktur teknologi dan keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan digital. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang berkelanjutan untuk memastikan bahwa transformasi digital dapat berjalan secara efektif dan tidak hanya berakhir setelah pelatihan selesai.

Melihat hasil positif ini, disarankan agar pelatihan serupa dilanjutkan di masa depan dengan memperhatikan aspek akses teknologi dan dukungan berkelanjutan bagi peserta. Program ini juga bisa diperluas untuk melibatkan lebih banyak pelaku usaha di sektor pariwisata yang membutuhkan bantuan dalam mengintegrasikan teknologi dalam bisnis mereka. Beberapa studi telah menunjukkan bahwa pelatihan berkelanjutan dalam digitalisasi bisnis dapat meningkatkan profitabilitas hingga 20% dalam lima tahun pertama setelah implementasi (Kane et al., 2020). Oleh karena itu, investasi dalam edukasi dan pendampingan teknologi bagi UMKM menjadi faktor kunci dalam meningkatkan daya saing di era digital.

Dengan demikian, implementasi pelatihan berbasis teknologi ini tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional tetapi juga dapat menciptakan ekosistem bisnis yang lebih siap menghadapi persaingan global. Peningkatan kesadaran akan manfaat digitalisasi dalam bisnis perlu terus diperkuat melalui kolaborasi antara akademisi, praktisi bisnis, dan pemerintah, sebagaimana direkomendasikan dalam laporan *World Economic Forum* (2023).

## DAFTAR PUSTAKA

- Bouwman, H., Nikou, S., & de Reuver, M. (2021). Business model innovation and firm performance: The role of digitalization in SMEs. *Technological Forecasting and Social Change*, 171, 120964. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120964>
- Brown, J. S., Collins, A., & Duguid, P. (2021). Situated Cognition and the Culture of Learning: Enhancing Training Through Technology-Based Approaches. *Journal of Educational Technology & Society*, 24(3), 85–97. <https://doi.org/10.1080/10494820.2021.1924567>
- Bughin, J., Manyika, J., & Woetzel, J. (2021). The impact of digital transformation on business efficiency: A global perspective. *Journal of Business Strategy*, 42(4), 45–63. <https://doi.org/10.1108/JBS-04-2021-0065>
- Chaffey, D., & Smith, P. R. (2019a). *Digital Marketing Excellence: Planning, Optimizing and Integrating Online Marketing* (5th ed.). Routledge.
- Chaffey, D., & Smith, P. R. (2019b). *Digital marketing excellence: Planning, optimizing and integrating online marketing* (5th ed.). Routledge.
- Company, M. &. (2022a). *Digital Adoption Among SMEs: Trends and Strategies for Growth*.

- Company, M. &. (2022b). Digital adoption among SMEs: Trends and strategies for growth. *McKinsey Global Institute*.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf), K. P. (2022a). *Laporan Tahunan Digitalisasi Sektor Pariwisata Indonesia*.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf), K. P. (2022b). Laporan tahunan digitalisasi sektor pariwisata Indonesia. *Kemenparekraf RI*.
- The Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), D. (2021a). *The Digital Transformation of SMEs: Key Challenges and Policy Responses*.
- The Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), D. (2021b). The digital transformation of SMEs: Key challenges and policy responses. *OECD Publishing*.
- Forum, W. E. (2023a). *Technology-Driven Competitiveness in Tourism and Service Sectors: Insights from Emerging Economies*.
- Forum, W. E. (2023b). Technology-driven competitiveness in tourism and service sectors: Insights from emerging economies. *World Economic Forum Reports*.
- Garrison, D. R., & Vaughan, N. D. (2020a). *Blended Learning in Higher Education: Framework, Principles, and Guidelines*. Jossey-Bass.
- Garrison, D. R., & Vaughan, N. D. (2020b). *Blended learning in higher education: Framework, principles, and guidelines*. Jossey-Bass.
- Kane, G. C., Palmer, D., & Phillips, A. N. (2020). Digital transformation and the road to business profitability. *MIT Sloan Management Review*, 61(2), 21–35. <https://doi.org/10.1080/00208825.2020.1742710>
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021a). *Marketing 5.0: Technology for Humanity*. Wiley.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021b). *Marketing 5.0: Technology for humanity*. Wiley.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021c). *Marketing 5.0: Technology for humanity*. Wiley.
- Kraus, S., Palmer, C., & Kailer, N. (2022). Digitalization in SMEs: The impact of technology on efficiency and innovation. *Journal of Business Research*, 141, 401–416. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.052>
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2020a). *E-Commerce: Business, Technology, Society* (16th ed.). Pearson Education.
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2020b). *E-commerce: Business, technology, society* (16th ed.). Pearson Education.
- Li, C., & Lalani, F. (2022). The future of online learning: Trends and best practices for corporate training programs. *World Economic Forum Reports*.
- Merrill, M. D. (2021). *First principles of instruction: A problem-based approach to effective online learning*. Routledge.
- Nambisan, S., Lyytinen, K., & Majchrzak, A. (2020). Digital innovation management: A strategic perspective for SMEs. *MIS Quarterly*, 44(2), 525–540. <https://doi.org/10.25300/MISQ/2020/14478>

- Porter, M. E. (2008a). The Five Competitive Forces That Shape Strategy. *Harvard Business Review*, 86(1), 78–93.
- Porter, M. E. (2008b). The five competitive forces that shape strategy. *Harvard Business Review*, 86(1), 78–93.
- Porter, M. E. (2008c). The five competitive forces that shape strategy. *Harvard Business Review*, 86(1), 78–93.
- Review, H. B. (2022a). *The Impact of Digital Transformation in Service Industries: Enhancing Efficiency and Customer Satisfaction*. Harvard Business School Press.
- Review, H. B. (2022b). The impact of digital transformation in service industries: Enhancing efficiency and customer satisfaction. *Harvard Business Review*.
- Review, H. B. (2022c). The impact of digital transformation in service industries: Enhancing efficiency and customer satisfaction. *Harvard Business Review*.
- Santoso, B., Lestari, P., & Wibowo, T. (2023). Adoption of digital marketing by SMEs in the tourism industry: Challenges and opportunities. *Journal of Small Business Management*, 61(3), 512–531. <https://doi.org/10.1080/00472778.2022.2103984>
- Schroeder, R. G., Zhang, D., & Li, X. (2021). Operations Management in Digital Transformation: A Framework for Service Businesses. *Journal of Business Research*, 134, 53–68. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.05.002>
- Seufert, S., Meier, C., & Rüschoff, B. (2022). Digital Marketing and Business Transformation: Trends in Education and Training Strategies for SMEs. *International Journal of Digital Business Research*, 19(1), 34–56. <https://doi.org/10.1080/14479338.2022.2103857>
- Zhu, K., & Kraemer, K. L. (2022). Barriers to digital adoption in SMEs: Challenges and strategic solutions. *Journal of Small Business Management*, 60(2), 78–101. <https://doi.org/10.1080/00472778.2022.2136741>