

# Pengembangan Kuesioner Daring Yang Terotomasi Untuk Pengukuran Kualitas Layanan Departemen *Food & Beverage* Hotel di Bandung

Bunga Nirmala Widodo<sup>1</sup>, Lulu Renata Azalia<sup>1</sup>, R. Cahyadi Nugraha<sup>1</sup>

Institut Teknologi Nasional, Bandung, Indonesia

Email: lulurenata.lr@gmail.com

## ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan suatu perhatian utama bagi Resto M yang merupakan bagian dari Departemen Food and Beverage suatu Hotel di Bandung. Untuk menjaga kualitas layanan ini, pihak hotel telah berusaha mengembangkan butir-butir pertanyaan kuesioner untuk menerima masukan dan komentar dari pelanggan. Proses pemasukan dan pengolahan data dari kuesioner tersebut saat ini dilakukan secara manual, sehingga dirasakan kurang efisien dan menjadi beban pekerjaan terutama pada saat jam sibuk. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang ditulis dalam makalah ini telah menghasilkan suatu perangkat lunak kuesioner daring yang dilengkapi otomasi dalam pengolahan datanya. Otomasi kuesioner daring dilakukan dengan menggunakan teknologi App Script. Dengan perangkat ini, hasil pendataan masukan pelanggan dan pengolahan datanya dapat dilakukan dengan sangat cepat sehingga memudahkan pihak manajemen hotel untuk mendapatkan informasi hasil kuesioner tersebut.

**Kata kunci:** kualitas layanan; food and beverage; hotel; perangkat lunak

## ABSTRACT

Service quality is a major concern for Resto M, which is part of the Food and Beverage Department of a hotel in Bandung. To maintain this service quality, the hotel has tried to develop questionnaire items to receive feedback and comments from customers. The process of entering and processing data from the questionnaire is currently done manually, so it is felt to be less efficient and a burden of work, especially during peak hours. The community service activity written in this paper has produced an online questionnaire software that is equipped with automation in data processing. Automation of online questionnaires is done using App Script technology. With this online software, the results of customer input data collection and data processing can be done very quickly, making it easier for hotel management to get information on the results of the questionnaire.

**Keywords:** service quality; food and beverage; hotel; software

## 1. PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang penting bagi sebuah bisnis karena dapat menaikkan pendapatan perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan dapat memberikan rasa puas kepada pelanggan. Kualitas pelayanan adalah seluruh kegiatan yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan agar sesuai dengan harapan mereka [1]. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan tentu saja harus meningkatkan kualitas produk dan layanan mereka. Resto M sebagai suatu unit layanan di Departemen *Food & Beverage* sebuah hotel di Bandung memiliki keinginan untuk mampu memberikan perhatian penuh pada seluruh pengguna jasanya dalam hal *service quality* sehingga kepuasan pengguna jasa dapat terpenuhi. Terdapat lima dimensi ukuran kualitas pelayanan dalam model *service quality* (SERVQUAL), yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati) [1]. Kelima dimensi tersebut dapat dinilai melalui kuesioner yang disusun berdasarkan atribut yang sesuai dengan model tersebut. Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, perusahaan dapat menggunakan beberapa cara, salah satunya adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna jasa. Setiap tamu yang berkunjung secara langsung ke Resto M akan diminta mengisi kuesioner yang diberikan. Kuesioner tersebut berisikan data diri tamu, keterangan tanggal menginap, ukuran kepuasan tamu terkait produk dan jasa yang diberikan, serta kritik dan saran yang ingin tambahkan ke pihak Resto M sebagai bahan evaluasi. Kuesioner yang telah diisi oleh tamu akan dihimpun oleh pihak hotel dan akan dibuat *report* sebagai saran evaluasi perusahaan.

Resto M yang berada di Departemen *Food and Beverage* memiliki masalah dalam menginterpretasi dan melakukan *data entry* yang efektif terhadap *guest comment* yang dikumpulkan. Pertanyaan yang disajikan dalam kuesioner yang harus diisi pengguna jasa masih kurang mewakili atribut penilaian yang perlu diketahui untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan. Selanjutnya, *input* hasil *guest comment* yang masih dilakukan secara manual oleh operator dirasa kurang efektif dalam segi waktu dan hasil data yang di-*input* seringkali tidak sesuai karena adanya kesalahan dari operator. Operator yang bertugas melakukan *entry data* juga sering terlambat melakukan tugasnya karena ada satu dan lain hal yang perlu dilakukan, seperti resto yang sedang *rush hour*. Apabila hal ini tidak diperbaiki, perusahaan dapat mengalami kerugian karena terlambat menanggulangi masalah yang terjadi dalam melakukan evaluasi departemen.

## 2. METODOLOGI

### 2.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan dimulai dari penentuan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan utama dari pengguna layanan. Terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu [2]:

1. *Complain and Suggestion System*, menyediakan formulir/kotak/hot-lines dengan nomor gratis sehingga memudahkan pelanggannya untuk memberi kritik dan saran.
2. *Ghost Shopping*, mempekerjakan beberapa orang yang akan berperan sebagai pelanggan atau pembeli produk perusahaan dan pesaing dan menilai kualitasnya.
3. *Lost Customer Analysis*, analisis penyebab pelanggan berhenti membeli atau berpaling ke perusahaan pesaing dengan cara menghubungi pelanggan secara langsung untuk mengetahui penyebab yang terjadi untuk dijadikan bahan evaluasi.
4. *Customer Satisfactory Survey*, melakukan survey secara berkala terhadap pelanggan pengguna produk atau jasa terhadap produk atau layanan yang diberikan perusahaan melalui kuesioner atau mewawancarai secara langsung.

Dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang ditulis dalam makalah ini, dilakukan metode *customer satisfactory survey*.

## 2.2 Dimensi *Service Quality* (SERVQUAL)

Kualitas layanan memiliki dimensi/bagian untuk mengidentifikasi variabel di dalamnya. Dimensi yang dimaksud adalah sebagai berikut [1]:

1. *Reliability* (keandalan), kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), kesadaran dan keinginan untuk membantu pengguna jasa dan memberikan jasa dengan cepat.
3. *Assurance* (jaminan), pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan rasa keyakinan dan kepercayaan pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan.
4. *Empathy* (empati), kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan perusahaan terhadap pengguna jasa.
5. *Tangible* (bukti langsung), penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang untuk menggambarkan wujud dan layanan yang akan diterima oleh pelanggan.

## 2.3 Apps Script

Apps Script atau Google Apps Script merupakan bahasa pemrograman yang diselenggarakan atau diluncurkan oleh Google Sheet [3]. Google Apps Script merupakan pengkodean dan platform pengembangan aplikasi yang dibangun di dalam Google Apps dengan memungkinkan pengguna untuk menambahkan fungsionalitas dan mengintegrasikan ke dalam spreadsheet, form, Gmail, dan layanan lainnya dari Google Workspace [4]. Fungsi Google Apps Script adalah sebagai berikut [5].

1. Menulis fungsi yang ditentukan pengguna untuk Google Sheet.
2. Membuat aplikasi tipe makro sederhana.
3. Mengembangkan aplikasi berbasis spreadsheet.
4. Mengintegrasikan produk dan layanan Google lainnya.
5. Mengembangkan Antarmuka Pengguna Grafis (GUI) yang dapat dijalankan sebagai aplikasi web.
6. Berinteraksi dengan basis data relasional berbasis *cloud* melalui Google JDBC Service.

## 2.4 Metode Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan atau langkah-langkah dalam memecahkan permasalahan pada Resto M adalah sebagai berikut.

1. Melakukan observasi dan wawancara mengenai perusahaan.
2. Melakukan observasi dan wawancara untuk menemukan permasalahan yang ada di perusahaan.
3. Menganalisis permasalahan yang ada.
4. Mengkaji kuesioner.
5. Menentukan pertanyaan kuesioner berdasarkan dimensi SERVQUAL.
6. Membuat *Guest Comment* dengan Google Form.
7. Menambahkan Apps-Script pada Google Form untuk diintegrasikan dengan Spreadsheets.
8. Menambahkan fitur-fitur pada Spreadsheet menggunakan Apps-Script (Grafik hingga rekapitulasi untuk *report*).
9. Finalisasi *Guest Comment* (Revisi dan penyesuaian tampilan).
10. Finalisasi Spreadsheets *Guest Comment Responses* (Revisi dan minimasi error).
11. Pembuatan QR Code untuk *Guest Comment*.
12. Pembuatan display QR Code untuk kebutuhan proses akses *Guest Comment*.
13. Pemasangan display QR Code di Resto M.

14. Pemasangan Spreadsheet pada perangkat di Resto M.
15. Training pegawai untuk penjelasan mekanisme *Guest Comment* dan *Guest Comment Responses* pada Spreadsheets.

## 2.5 Atribut Pertanyaan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Tahapan yang dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan mitra setelah dilakukan observasi dengan mengkaji kuesioner yang dimiliki resto sebelumnya. Setelah dilakukan diskusi lebih lanjut dengan kepala departemen, didapatkan atribut pertanyaan untuk kuesioner baru berdasarkan dimensi SERVQUAL yang dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini.

**Tabel 1. Atribut Pertanyaan Berdasarkan Dimensi Servqual**

Dimensi Servqual	Atribut Pertanyaan	Pertanyaan Untuk Kuesioner Baru	Atribut Kuesioner Sebelumnya
<i>Tangibles</i>	Kelengkapan fasilitas	Kelengkapan fasilitas yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<i>Cleanliness</i>
	Kebersihan dan kenyamanan	Resto M memiliki kebersihan yang baik dan memberikan kenyamanan bagi pelanggan	<i>Atmosphere</i>
<i>Reliability</i>	Ketersediaan menu dan/atau keakuratan pesanan	Rasa hidangan yang disajikan	<i>Food Taste</i>
		Ketersediaan hidangan sesuai dengan daftar menu	<i>Value of Menu Performance</i>
		Harga yang dibayar sebanding dengan kualitas makanan yang diterima	<i>Value of Money Portion</i>

**Tabel 1. Atribut Pertanyaan Berdasarkan Dimensi Servqual (Lanjutan)**

Dimensi Servqual	Atribut Pertanyaan	Pertanyaan Untuk Kuesioner Baru	Atribut Kuesioner Sebelumnya
<i>Responsiveness</i>	Tindakan/respon <i>staff</i> yang cepat saat dibutuhkan	Respons <i>staff</i> cepat saat dibutuhkan pelanggan	
<i>Assurance</i>	<i>Staff</i> memiliki kehati-hatian yang tinggi	<i>Staff</i> selalu teliti dalam melayani hingga menyajikan hidangan	<i>Staff Performance Staff Skill</i>
<i>Empathy</i>	Keramahan <i>staff</i> (pelayanan dan perhatian yang diberikan)	<i>Staff</i> ramah dalam melayani maupun merespon pelanggan	

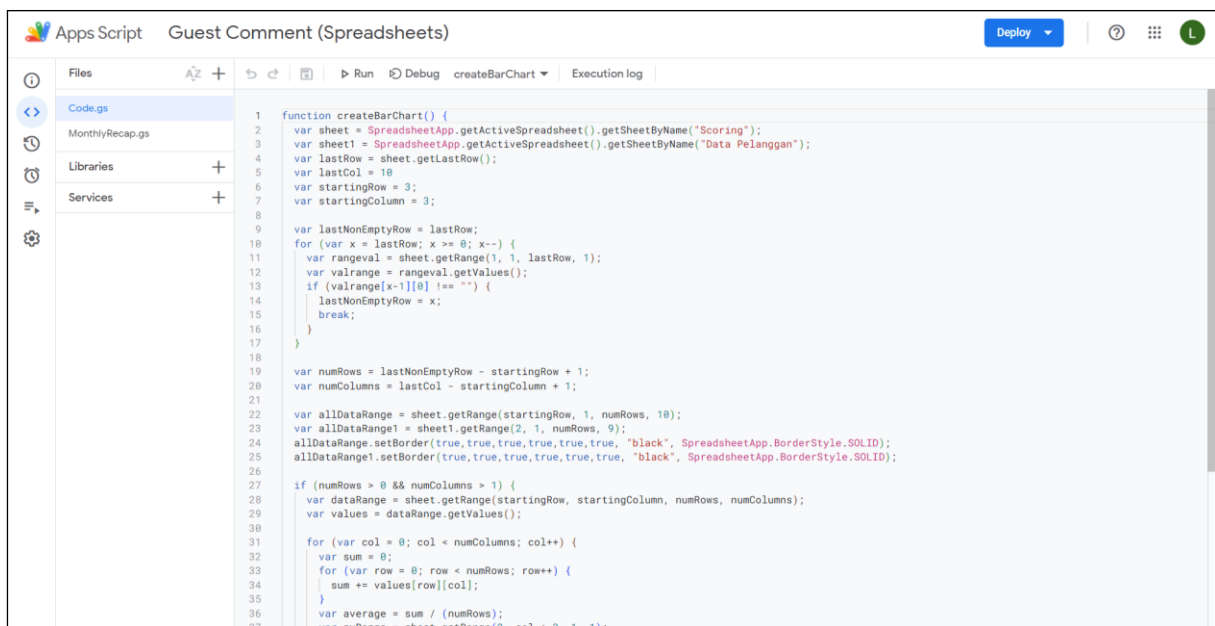
## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner *digital* dibuat menggunakan Google Form sehingga setiap atribut pertanyaan yang ada wajib diisi dan tidak bisa dilewati. Pihak resto akan mendapatkan *feedback* penuh dari setiap pengguna jasanya yang telah mengisi kuesioner. Pertanyaan dari setiap atribut yang ada pada kuesioner telah didiskusikan dengan Kepala Departemen *Food and Beverage* sesuai dengan kebutuhan berdasarkan dimensi

## Pengembangan Kuesioner Daring Yang Terotomasi untuk Pengukuran Kualitas Layanan Departemen *Food & Beverage* Hotel di Bandung

SERVQUAL. Kuesioner *digital* ini akan memudahkan pelanggan mengakses dan mengisi kuesioner dimanapun dan kapanpun.

Kuesioner dibuat menggunakan Google Form yang diintegrasikan dengan Google Spreadsheets menggunakan Apps-Script. Apps-Script disusun menggunakan bahasa pemrograman JavaScript. Respon pelanggan yang terkumpul akan secara otomatis tersaji sesuai dengan format yang dibutuhkan pihak manajemen Resto M. Luaran kuesioner yang dihasilkan dan diimplementasikan oleh pihak Resto M adalah *Guest Comment* dalam bentuk *digital* dan *database* hasil pengisian *guest comment* tersebut. *Guest comment* dapat diakses dengan dua cara, yakni *scan* QR Code dan *link*. QR Code tersebut akan secara otomatis menghubungkan pelanggan ke Google Form dan akan terekapitulasi dalam Google Spreadsheets. Contoh tampilan kode program pada Google Spreadsheet dapat dilihat di Gambar 1.



**Gambar 1. Contoh Tampilan App Script untuk Otomasi Google Spreadsheets**

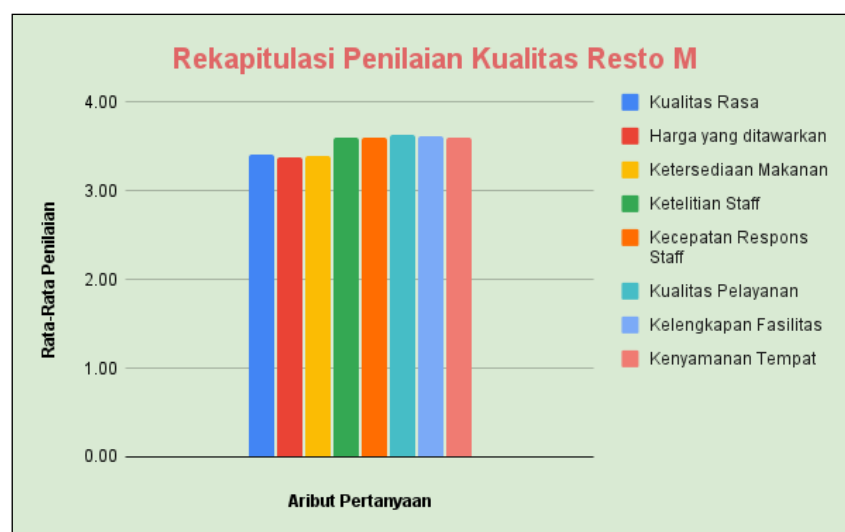
Setiap *output* dari hasil kuesioner yang berhasil ter-submit akan muncul pada *database* yang telah terintegrasi sebelumnya dengan kuesioner tersebut. *Database* ini hanya dapat diakses dan dilihat oleh pihak *internal* Resto M. *Database* dibuat dengan Google Spreadsheet dengan tampilan di Gambar 2, Gambar 3, Gambar 4, dan Gambar 5.

Response Number	Tanggal Pengisian	Tanggal Kunjungan	Nama	Alamat	No. Telp	Email	Waktu	Kritik dan Saran
1	8/18/2023 9:49:17	2023-08-18	Bunga Nimala	Bsudrug	087764567773	bunir26@gmail.com	Lunch	Wortel kurang matang dan masih banyak semut di meja
2	8/19/2023 11:27:26	1980-05-20	Raymund Modina	PHILIPPINES	00639916678903	raymundmodina9@yahoo.com	Lunch	Very Good
3	8/20/2023 4:56:00	2023-08-20	Gerry	Jl. Jatibandung	081322125721	gerrydwia@gmail.com	Lunch	Manisp
4	8/20/2023 4:57:18	2023-08-20	ZIDAN FAUZAN YAFIAZANI	Suksanajati Barat Lembang	08882169112	Fauzanazid063@gmail.com	Lunch	Bagus
5	8/20/2023 4:57:31	2023-08-20	Benni	Jl Dr. Setiabudi	082119001828	benni.sundantara@gmail.com	Breakfast	Nice 🍻
6	8/25/2023 2:59:35	2023-08-25	Dani	Gurut	0813237000	-	Breakfast	Pelayanan sudah amat sangat baik, sarannya untuk pemilihan buah-buahan agar lebih diperhatikan, selebihnya sudah sangat bagus.
7	8/25/2023 3:02:34	2023-08-23	Hanny Noviani	No. 239 (Dinas Pendidikan	-	-	Lunch	Tambah Variasi minumannya ya pertahankan keramahannya
8	8/25/2023 3:05:05	2023-08-19	Jesica	Jl. Tubagus ismail no.8	-	jessicaandrey123@yahoo.com	Breakfast	Excellent!
9	8/26/2023 0:51:33	2023-08-19	Irenez Terya	-	-	-	Breakfast	makanan enak pelayanan sangat ramah dan sopan
10	8/27/2023 6:33:51	2023-08-26	Wulan	Cimahi	-	-	Lunch	good ambience and excellent performance
11	8/27/2023 7:32:26	2023-08-27	Moh Arifin	Sukatani, Tapos, Depok	-	-	Breakfast	-
12	8/27/2023 7:34:24	2023-08-27	Reni Fanani	Oku Timur	081368224622	-	Breakfast	-
13	8/27/2023 7:36:12	2023-08-27	Christophorus	Gerung, Tomang Huru T33	-	-	Breakfast	-
14	8/27/2023 7:37:29	2023-08-27	Lena	ata Residence Sawangan,	-	-	Breakfast	-
15	8/27/2023 7:39:11	2023-08-27	Tito Aditya	Tangerang	085710107373	-	Breakfast	-

**Gambar 2. Tampilan Database Guest Comment Responses pada Halaman Data Pelanggan**

Tanggal	Response Number	Kualitas Rasa 3.80	Harga yang ditawarkan 3.80	Ketersediaan Makanan 4.00	Ketelitian Staff 4.00	Kecepatan Respons Staff 3.80	Kualitas Pelayanan 4.00	Kelengkapan Fasilitas 4.00	Kenyamanan Tempat 3.60
2023-08-18	1	4	4	4	4	4	4	4	3
1980-05-20	2	3	3	4	4	3	4	4	3
2023-08-20	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2023-08-20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2023-08-20	5	4	4	4	4	4	4	4	4
2023-08-25	6	3	2	3	3	3	4	4	3
2023-08-23	7	4	3	3	4	4	4	4	4
2023-08-19	8	3	4	4	4	4	4	4	4
2023-08-19	9	3	3	3	3	3	3	3	3
2023-08-26	10	3	3	3	3	4	4	4	4
2023-08-27	11	3	3	3	3	3	3	3	3
2023-08-27	12	3	3	3	3	3	3	3	3
2023-08-27	13	3	3	3	3	3	3	3	3
2023-08-27	14	3	3	3	3	4	4	4	4
2023-08-27	15	3	3	3	3	3	3	3	3

Gambar 3. Tampilan Database Guest Comment Responses pada Halaman Scoring



Gambar 4. Tampilan Grafik pada Halaman Scoring

Tanggal	Response Number	Kritik dan Saran	Kualitas Rasa 3.36	Harga yang ditawarkan 3.29	Ketersediaan Makanan 3.36	Ketelitian Staff 3.43	Kecepatan Respons Staff 3.57	Kualitas Pelayanan 3.64	Kelengkapan Fasilitas 3.64	Kenyamanan Tempat 3.50
8/18/2023	1	Wortel kurang matang dan masih banyak semut di meja	4	4	4	4	4	4	4	3
8/20/2023	3	Mantap	4	4	4	4	4	4	4	4
8/20/2023	4	Bagus	4	4	4	4	4	4	4	4
8/20/2023	5	Nice 🍻	4	4	4	4	4	4	4	4
8/25/2023	6	Pelayanan sudah amat sangat baik, sarannya untuk pemilihan buah-buahan agar lebih diperhatikan, selebihnya sudah sangat bagus.	3	2	3	3	3	4	4	3
8/23/2023	7	Tambah Variasi minumannya ya pertahankan keramahannya	4	3	3	4	4	4	4	4
8/19/2023	8	Excellent!	3	4	4	4	4	4	4	4
8/19/2023	9	makanan enak pelayanan sangat ramah dan sopan	3	3	3	3	3	3	3	3
8/26/2023	10	good ambience and excellent performance	3	3	3	3	4	4	4	4
8/27/2023	11	-	3	3	3	3	3	3	3	3
8/27/2023	12	-	3	3	3	3	3	3	3	3
8/27/2023	13	-	3	3	3	3	3	3	3	3
8/27/2023	14	-	3	3	3	3	4	4	4	4
8/27/2023	15	-	3	3	3	3	3	3	3	3

Gambar 5. Tampilan Database Guest Comment Responses pada Halaman Rekapitulasi Bulan Agustus

Database tersebut utamanya terbagi dengan dua halaman, yakni halaman data pelanggan dan halaman *scoring*. Halaman data pelanggan berisikan data dari setiap pelanggan yang telah berhasil *submit* dalam

pengisian kuesioner (*Guest Comment*). Data ini dapat digunakan pihak internal dalam memberikan informasi pro yang ditawarkan secara berkala melalui kontak yang dapat dihubungi pada *database*. Halaman kedua adalah halaman *scoring*, halaman ini berisi hasil penilaian (*scoring*) yang telah diisi setiap pelanggan pada atribut-atribut pertanyaan kuesioner. Halaman selanjutnya adalah halaman yang dapat terus bertambah sesuai dengan kebutuhan rekapitulasi hasil *scoring* yang telah di-generate sebelumnya. Halaman tersebut akan muncul apabila pihak internal ingin melakukan rekapitulasi hasil *scoring* berdasarkan periode bulan tertentu.

Rangkaian sistem pada kuesioner ini memerlukan penyesuaian dalam mengoperasikannya. Karyawan perlu diberi penjelasan ataupun pelatihan dari setiap rangkaian sistem hingga langkah-langkah dalam mengolah *output* yang ada pada *database*. Maka dari itu, dilakukan *training* pada karyawan Resto M perihal pengoperasian rangkaian sistem, seperti ditunjukkan pada Gambar 6.



Gambar 6. Dokumentasi *Training* Karyawan Resto M

#### 4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilakukan telah menghasilkan suatu perangkat lunak daring yang terotomasi untuk mengukur kualitas layanan di Resto M, Departemen *Food & Beverage* suatu hotel di Bandung. Manfaat yang diterima pihak Resto M adalah peningkatan efisiensi pengisian kuesioner *Guest Comment*, pengurangan biaya pencetakan kuesioner berbasis kertas, peningkatan kemudahan dan efisiensi proses rekapitulasi data, dan peningkatan kemudahan proses *monitoring* setiap dimensi kualitas, untuk selanjutnya menjadi dasar evaluasi peningkatan kualitas layanan.

Perangkat lunak daring yang dihasilkan telah mulai digunakan di Resto M sebagai salah satu bagian penting dari hotel di Bandung. Pihak hotel menyatakan tertarik untuk mengembangkan lebih lanjut penggunaan konsep perangkat lunak yang telah dikembangkan. Konsep serupa akan dikembangkan dan diterapkan pada unit layanan lainnya dari hotel tersebut. Kuesioner juga dapat dikembangkan lebih lanjut untuk pengukuran yang lebih komprehensif namun tetap efektif dan efisien. Perangkat lunak nantinya dapat dikembangkan untuk mengadopsi pengukuran kualitas yang akan dikembangkan lebih lanjut.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *“Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations”*. Simon and Schuster.
- [2] Kotler, P., Armstrong, G., (1994). *“Principles of Marketing”*. Prentice-Hall.
- [3] Google, (2023), *Apps Script - Automate & extend Google Workspace with simple code*, <https://developers.google.com/apps-script> diakses 1 November 2023.
- [4] Rahman, A., (2020). *Rancang Bangun Sistem Informasi Penjadwalan Menggunakan Google Apps Script Pada Politeknik Kampar*. Skripsi. Fakultas Sains Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- [5] Katamin, M., Aulia, S., & Suliyono, S. (2023). Perancangan Bot Telegram Untuk Pengamanan Kunci *Optical Distribution Cabinet* (ODC) Divisi *Maintenance/Optima* PT Telkom Tasikmalaya. eProceedings of Applied Science.