

**PENINGKATAN KEMAMPUAN PEMBUATAN KUISIONER KUALITAS
PELAYANAN DI HOTEL HAYLAY DELI SERDANG****¹⁾Preddy Marpaung, ²⁾R. Fanry Siahaan**^{1,2)}Manajemen Informatika,²⁾Teknologi Rekayasa Komputer Jaringan
STMIK Pelita Nusantara

Jl. Iskandarmuda No. 1 Medan

*Email: ¹⁾ preddymarpaung2@gmail.com, ²⁾ rfanry@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRAK

Kata Kunci:Kualitas layanan
Kuisisioner
Hotel HayLay
Deli Serdang

Perkembangan teknologi informasi saat ini sangat pesat sehingga bisa dimanfaatkan para pengusaha menengah ke bawah, khususnya para pengusaha hotel dalam meningkatkan sektor usaha perhotelannya. Hotel Halay Deli Serdang belum memiliki media atau sistem untuk mengali informasi tentang pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, maka dibutuhkanlah sebuah sistem sebagai media pengali informasi secara langsung kepada pelanggan. Penulis melakukan pengabdian untuk membuat pelatihan kepada pihak manajemen hotel dalam pembuatan sebuah sistem yaitu pelatihan membuat kuisisioner, dimana kuisisioner ini sebagai media untuk menggali informasi langsung kepada pelanggan tentang kualitas pelayanan yang diberikan pelayan hotel. Dengan diadakannya pelatihan ini, pihak manajemen atau karyawan Hotel Halay Deli Serdang akhirnya mampu membuat sebuah sistem kuisisioner menggunakan google forms. Dengan kemampuan dan keterampilan pihak hotel membuat sistem kuisisioner, maka pihak hotel bisa meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Keywords:Service quality
Questionnaire
Hotel HayLay
Deli Serdang**ABSTRACT**

The development of information technology is currently very rapid so that it can be utilized by middle to lower entrepreneurs, especially hotel entrepreneurs in improving their hotel business sector. Hotel Halay Deli Serdang does not yet have a media or system to multiply information about the services provided to customers, so a system is needed as a medium for multiplying information directly to customers. The author is dedicated to making training to hotel management in making a system, namely training to make questionnaires, where this questionnaire is a medium to dig up information directly to customers about the quality of service provided by hotel waiters. With this training, the management or employees of Hotel Halay Deli Serdang were finally able to create a questionnaire system using google forms. With the ability and skills of the hotel to make a questionnaire system, the hotel can improve the quality of service to customers.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license.

PENDAHULUAN

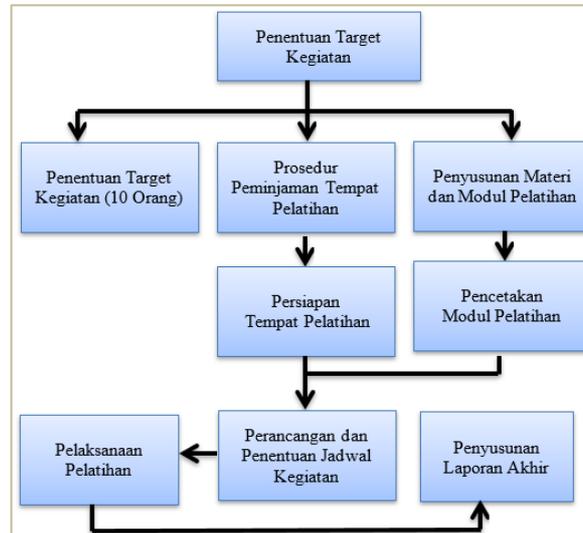
Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat saat ini dimanfaatkan oleh masyarakat dalam berbagai bidang kehidupan, mulai dari kegiatan pendidikan, kegiatan atau usaha bisnis, pemerintahan, dunia hiburan, dan kegiatan pribadi lainnya. Hotel merupakan salah satu usaha bisnis dalam pariwisata yang memberikan kontribusi yang untuk perkembangan ekonomi, pengurangan kemiskinan, dan dampak positif lainnya (Sigar et al., 2018). Jasa penginapan atau hotel menjadi sangat penting karena menjadi kebutuhan tempat untuk beristirahat, menginap, meeting, maupun merencanakan kegiatan lain sambil berwisata (Suyitno, 2019).

Hotel Halay Deli Serdang merupakan salah satu organisasi perhotelan yang bergerak dibidang jasa dengan fokus kegiatannya adalah untuk melayani pelanggan atau tamu hotel melalui pelayanan yang berkualitas dengan imbalan uang. Oleh sebab itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena semakin disadari kini pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka mempertahankan bisnis dan memenangkan persaingan (Setiajatnika & Ardi Nupi Hasyim, 2019). Pemberian pelayanan yang terbaik atau memuaskan bagi tamu harus dapat digali informasi secara langsung dari pelanggan atau tamu hotel tersebut (Wahyuningsih, 2019), namun pihak Hotel Halay Deli Serdang belum mempunyai media atau sistem untuk mengali informasi dari pelanggan tentang kepuasan pelanggan menginap di hotel tersebut. Maka perlu lah dibuat sebuah media atau sistem kuisisioner, dimana sistem kuisisioner ini digunakan untuk mendapatkan informasi dari tamu hotel. Informasi dari tamu tersebut nantinya akan membantu manajemen hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan (Sulastiyono, 2016).

Sistem yang digunakan untuk membuat kuisisioner menggunakan google forms, dimana penulis akan memberikan pelatihan kepada manajemen hotel dalam pembuatan kuisisioner menggunakan google forms. Google forms merupakan salah satu aplikasi formulir online yang diberikan oleh google secara gratis dan realtime, dimana google form akan menyimpan data kedalam *google drive* secara otomatis (“Sistem Informasi Manajemen Data Training Karyawan Hotel,” 2019) dan (Dirwanto et al., 2018).

METODE

Adapun Metode pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat Ini adalah sebagai berikut: Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini mengikuti aktivitas pelaksanaan penelitian tindakan yang terdiri dari Persiapan/Perencanaan, Pelaksanaan, dan penyusunan Laporan akhir. Adapun mekanisme pelaksanaan kegiatan Pelatihan Pembuatan Kuisisioner bagi Hotel halay Deli Serdang ini dapat di deskripsikan dalam bagan seperti gambar 1 berikut.



Gambar 1. Alur Pelaksanaan Kegiatan

Berdasarkan gambar 1, kerangka perencanaan program dari pelatihan pembuatan Kuesioner bagi Hotel Halay Deli Serdang secara detail dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Mekanisme Pelaksanaan Kegiatan

1. Tahap Penentuan Target Kegiatan.

Pada tahap ini ditentukan target dari kegiatan pelatihan pembuatan Kuesioner untuk Hotel Halay Deli Serdang. Dimana jumlah karyawan telah di koordinasikan bersama manajemen Hotel Halay Deli Serdang.

2. Tahap Penentuan Kuota Peserta

Setelah target kegiatan telah ditentukan, selanjutnya dilakukan penentuan jumlah kuota karyawan yang telah ditentukan. Dimana kuota peserta sebanyak lebih kurang 10 orang.

3. Tahap Prosedur Peminjaman Tempat Pelatihan

Sejalan dengan pelaksanaan tahap penentuan kuota peserta, juga dilakukan tahap penentuan tempat/lokasi pelatihan dan prosedur peminjamannya. Dimana rencana lokasi yang dipilih adalah ruang rapat manajemen Hotel Halay Deli Serdang yang beralamat di Jl Sisimangaraja Km 11,5 Tanjung Morawa, Deli Serdang.

4. Tahap Persiapan Tempat Pelatihan

Setelah tahap prosedur peminjaman dan penentuan tempat pelatihan dilakukan dan telah disetujui, selanjutnya dilakukan proses persiapan tempat pelatihan.

5. Tahap Penyusunan Materi dan Modul Pelatihan

Sejalan dengan pelaksanaan tahap penentuan kuota peserta, juga dilakukan tahap penyusunan materi dan modul pelatihan pembuatan Kuesioner

6. Tahap Pencetakan Modul Pelatihan

Modul pelatihan yang telah selesai disusun, selanjutnya dicetak sesuai dengan maksimal kuota peserta pelatihan (maksimal 10 orang).

7. Tahap Perencanaan dan Penentuan Jadwal Pelatihan

Setelah tahap penyebaran surat undangan, tahap persiapan tempat pelatihan dan tahap pencetakan modul pelatihan telah dilakukan, maka selanjutnya ditentukan jadwal dari pelatihan. Dimana rencana pelatihan dan pendampingan dilakukan selama kurang lebih 2 jam.

8. Tahap Pelaksanaan Pelatihan

Pada tahap ini proses pelatihan pembuatan kuesioner dilakukan. Pelaksanaan pelatihan dimulai dari proses mengisi daftar hadir oleh peserta pelatihan, proses pengenalan, proses penyampaian materi yang diikuti.

9. Tahap Penyusunan Laporan PKM Akhir

Hasil akhir dari pelatihan seperti dokumentasi (photo pelaksanaan) di jadikan sebagai laporan akhir dari pelaksanaan PKM.

b) Pemetaan dan Sosialisasi Program Pelatihan kepada Target Objek pelatihan

Target objek pelatihan dari pelaksanaan program pengabdian masyarakat ini adalah diwakili beberapa peserta yang terdiri dari manajemen maupun jajaran karyawan

Tabel 1. Daftar Peserta Pelatihan

No	Nama	Jabatan
1	Hagania Kaban	Manager
2	Nurindah Haloho	Keuangan
3	David Napitupulu	Keuangan
4	Mikael Ginting	HUMAS
5	Fery Sihotang	Kord. Lapangan
6	Bambang	Teknisi
7	Noviel Purba	Receptionsit
8	Daniel Hasugian	Receptionsit
9	Jenerius Simamora	Kord. Waitress
10	Horas Sinaga	Kord. Cleaning Service

c) Penerapan

Program pelatihan ini dilaksanakan dengan metode ceramah dilanjutkan dengan praktikum secara langsung. Sesuai dengan judul program pengabdian masyarakat ini, metode penerapan ipteks yang dilakukan adalah berbentuk pelatihan pembuatan kuesioner menggunakan google forms. Kegiatan pelatihan keterampilan dilakukan dengan ceramah, tanya jawab dan tentu saja praktek secara langsung dan akan ditunjang dengan modul. Modul pelatihan diberikan kepada peserta sebagai alat bantu dalam kegiatan praktek pelatihan. Pelaksanaan pendampingan dilakukan dengan mendatangi beberapa peserta yang telah mengikuti pelatihan untuk mengerjakan beberapa tugas yang berkaitan dengan proses pelatihan pembuatan kuesioner.

Untuk sarana dan prasarana pelaksanaan pelatihan yang dilakukan di sebuah ruangan rapat manajemen Hptel Halay Deli Serdang.



Gambar 2. Ruang Rapat Hotel Haylay Deli Serdang

HASIL DAN PEMBAHASAN

a) Keberhasilan

Keberhasilan pelaksanaan program pengabdian masyarakat ini dilihat dari beberapa aspek sebagai berikut:

1. Respons positif dari peserta pelatihan akan diukur melalui observasi selama pelatihan berlangsung dan juga kesan pesan, saran, kritik dan usulan perwakilan peserta pelatihan terhadap program pengabdian masyarakat ini.
2. Meningkatnya keterampilan peserta setelah mendapat pelatihan Keterampilan peserta pelatihan akan diobservasi saat pelatihan melalui pemberian contoh contoh tugas atau simulasi selama pelatihan dan selama proses pendampingan.
3. Setiap peserta yang terlibat dalam pelatihan ini, mampu membuat sistim Kuesioner dengan baik sesuai dengan contoh yang dibuat serta dapat mengembangkan contoh simulasi yang ada.

b) Alasan Kelanjutan Kegiatan

Selama pelaksanaan program pelatihan ini, mulai dari tahap persiapan sampai pelaksanaannya, dapat disampaikan temuan-temuan sebagai berikut:

1. Antusiasme para peserta pelatihan sangat tinggi, menyambut dengan baik dalam program pengabdian masyarakat ini. Pihak hotel berharap program ini bisa dilaksanakan di tahun-tahun selanjutnya.
2. Materi pelatihan yang diberikan sangat sesuai dengan kebutuhan pihak Hotel Halay Deli Serdang dalam mendukung usaha bisnis mereka. Materi ini benar-benar memberikan penyegaran dan penambahan wawasan dan ketrampilan akan pemanfaatan perkembangan teknologi informasi dalam hal pembuatan kuesioner.
3. Adanya permintaan untuk dilakukan kegiatan kedepan dalam penerapan perkembangan teknologi seperti manajemen administrasi dan lain sebagainya.

SIMPULAN

Dari hasil evaluasi serta temuan-temuan yang diperoleh selama pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, dapat kami simpulkan bahwa program pelatihan ini telah mampu memberikan manfaat yang sangat besar kepada pihak Hotel Halay Deli serdang, dimana hasil akhir pelatihan ini peserta yang diutus pihak hotel sukses membuat sistem Kuesioner secara mandiri, sehingga sistem kuesioner ini bisa diterapkan dalam pengembangan kualitas pelayanan kepada pelanggan mereka. Disamping itu juga, pelatihan ini bisa menjadi penyegaran dan tambahan wawasan kepada peserta yang terlibat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dirwanto, T., Huda, A., & Hadi, A. (2018). Sistem Informasi Pengelolaan Hotel Di Kota Padang Menggunakan Mapbox Graphic Library Berbasis Framework Codeigniter. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Pendidikan*. <https://doi.org/10.24036/tip.v11i1.100>
- Setiajatnika, E., & Ardi Nupi Hasyim, M. (2019). Strategi Bersaing Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan Pada Bisnis Jasa Perhotelan. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v10i1.27>

- Sigar, J., Sambul, S., & Asaloei, S. (2018). Pengaruh Pengawasan Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Pada Hotel Sintesa Peninsula Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Sistem Informasi Manajemen Data Training Karyawan Hotel. (2019). *E-Jurnal JUSITI (Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi)*. <https://doi.org/10.36774/jusiti.v8i2.613>
- Sulastiyono, A. (2016). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. In *Alfabeta*.
- Suyitno. (2019). Industri Perhotelan. *Industri Perhotelan*.
- Wahyuningsih, S. (2019). Pengaruh Tenaga Tata Hidang Pariwisata Terhadap Kualitas Pelayanan Di Hotel. *Media Bina Ilmiah*. <https://doi.org/10.33758/mbi.v13i11.274>