Jurnal Pengabdian Masyarakat (JAPAMAS) **e-ISSN 2963-6906**
Volume. 1, Nomor. 2 , Desember 2022 : 77-85 **p-ISSN 2963-7392**
https://jurnal.unity-academy.sch.id/index.php/japamas

Pelatihan Google Form Sebagai Media Survey Kepuasan Pelanggan

Google Form Training as a Customer Satisfaction Survey Media

Zelvi Gustiana*[1], Welnof Satria[2], Afriadi Amin[3] Endri Dores[4]
[1,2,]Teknogi Informasi, [3]Ilmu Komunikasi, [4]Ekonomi Syariah /universitas
[1,2,3]Universitas Dharmawangsa, [4]STAI Syekh H. Abdul Halim Hasan Al-Islahiyah Binjai
*Correspondence : zelvi@dharmawangsa.ac.id

Abstrak

Teknologi informasi merupakan istilah yang umum untuk hal yang berkaitan dengan apapun yang membantu manusia dalam pembuatan, mengubah, penyimpanan, pengelolaan ataupun penyebaran informasi. . Perkembangan teknologi pada saat ini sangat pesat sangat berdampak pada semua aspek kehidupan masyarakat, salah satunya pada bidang bisnis dan usaha. Pada saat ini sudah banyak pelaku bisnis menerapkan teknologi dalam menjalankan bisnisnya, baik dalam melakukan promosi usahanya, penyimpanan data dan evaluasi usahanya. Salah satu bentuk dari penerapan teknologi informasi adalah mengukur kepuasan pelanggan usaha online dibidang fashion. Pengabdian yang dilakukan adalah pelatihan penggunaan google form sebagai media kepuasan pelanggan yang melakukan pembelian pada Toko Online Fashion. Pelanggan toko online akan mengiisi pertanyaan-pertanyaan yang ada didalam form, terkait dengan produk dan pelayanan. Pelatihan yang dilakukan adalah dengan cara memberikan penjelasan tentang google form dan pendampingan owner dan admin. Hasil dari pengabdian ini dapat diterapkan oleh toko online dan dapat gunakan untuk evaluasi dari toko online fashion. Hal ini bertujuan untuk toko online fashion dalam meningkatkan kualitas toko online.

***Kata kunci**: Teknologi, Bisnis, Toko online, Google Form, Kepuasan Pelanggan*

Abstract

Information technology is a general term for anything related to anything that assists humans in creating, modifying, storing, managing or disseminating information. . The development of technology at this time is very rapid and has an impact on all aspects of people's lives, one of which is in the field of business and business. Currently there are many business people who apply technology in running their business, both in making efforts, storing data, and evaluating efforts. One form of the application of information technology is to measure customer satisfaction in online businesses in the fashion sector. The service carried out is training on the use of Google Forms as a medium for customer satisfaction when making purchases at the Online Fashion Store. Online shop customers will provide questions in the form, related to products and services. The training carried out is by providing an explanation about Google Forms and mentoring the owner and admin. The results of this dedication can be applied by online stores and can be used for evaluation of online fashion stores. This is aimed at fashion online stores in improving the quality of online stores.

***Keywords**: Technology,Business, Online shop, Google Forms, Customer Satisfaction*

© 2022 The Author(s). Published by UNITY ACADEMY . This is an open access article under the CC BY-SA license (http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi merupakan istilah yang umum untuk hal yang berkaitan dengan apapun yang membantu manusia dalam pembuatan, mengubah, penyimpanan, pengelolaan ataupun penyebaran informasi[1]. Teknologi informasi merupakan sebuah studi berkaitan dengan perancangan, penelitian, implementasi, dukungan serta pengembangan ataupun manajemen sistem informasi yang berbasiskan kepada komputer (aplikasi yang menggunakan hardware atau software)[2]. Teknologi informasi memiliki fungsi dalam melakukan proses, penyusunan, penyimpanan dan pengubahan terhadap seluruh data dengan berbagai macam cara untuk mendapatkan informasi yang cepat dan berkualitas[3].

Dengan adanya fungsi tersebut, keterkaitan antara bisnis dan teknologi informasi sangat erat karena dalam berbisnis dilakukan penyebaran informasi seperti promosi melalui media online[4]. Bahkan dapat disimpulkan jika bisnis tidak menerapkan teknologi akan mengalami kemunduran karena tidak mampu bersaing karena ketatnya persaingannya[5]. Pada dunia bisnis, teknologi mampu membantu banyak terutama dalam hal yang berkaitan dengan informasi yang bisa berintegrasi dengan baik, yang mana sistem informasi ini dibangun ataupun dirancang untuk bisa mengatasi sekaligus membantu para pelaku bisnis untuk menjalankan bisnis keaarah yang lebih baik[6].

Teknologi informasi sudah mulai dan banyak digunakan dalam mendukung proses bisnis yang terjadi pada perusahaan ataupun usaha-usaha yang dilakukan oleh masyarakat[7]. Selain itu, hubungan bisnis dan teknologi informasi jika diterapkan akan bisa membuka akses untuk informasi dan penyebaran informasi dengan mudah[8]. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, pelaku bisnis dapat digunakan untuk melakukan promosi atau kegiatan yang sifatnya publikasi seperti berita, iklan, atau pengetahuan dan informasi lainnya[9].

Publikasi media yang dipakai dalam teknologi informasi pada saat ini bisa menggunakan jaringan internet, yang mana akan cepat tersebar dengan cepat dibandingkan dengan menggunakan cara yang masih konvensional, seperti menggunakan koran atau pemasangan iklan. Sehingga hal tersebut bisa berdampak pada pengeluaran biaya yang lebih sedikit jika dibandingkan dengan penyebaran informasi secara konvensional[10].

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari beberapa perbandingan antara kesan terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau lahyanan dan harapan-harapan kedepannya yang diberikan oleh pelanggan. Secara singkat, kepuasan pelanggan merupakan suatu yang dicari atau dibutukan konsumen dalam memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan seperti suatu barang ataupun jasa. Mempunyai produk ataupun jasa terbaik, berkualitas merupakan incaran pelanggan. Karena semakin baik kualitas sebuah produk atau jasa ini akan memiliki peran penting untuk menarik konsumen yang memiliki peluang yang kemungkinan besar pelanggan akan percaya dengan membutuhkan loyalitas.

© 2022 The Author(s). Published by UNITY ACADEMY . This is an open access article under the CC BY-SA license (http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Salah satu media untuk membuat kepuasan pelanggan adalah Google Form. Dimana Google Form akan berisikan survey berbentuk pertanyaan-pertanyaan yang akan diberikan oleh perusahaan atau penjual kepada pelanggan. Pertanyaan berisi hal-hal yang berkaitan dengan produk, jasa ataupun pelayanan yang ada di perusahaan atau yang disediakan perusahaan tersebut.

2. METODE

Pelatihan penggunaan Google Form sebagai media kepuasan pelanggan pada Toko Online Fashion merupakan salah satu bentuk pengabdian yang dilakukan dalam guna membantu kemajuan UMKM. Kuesioner banyak digunakan sebagai sarana mendapatkan informasi kepuasan atas layanan. Informasi dalam kuesioner dapat dikatakan sebagai data, bahan, atau input untuk diukur atau dianalisis sehingga menghasilkan keluaran atau output informasi. Output menjadi dasar yang akan dimanfaatkan guna merespon ketidakpuasan pemustaka. Respon dapat berupa informasi verbal ataupun wujud konkret peningkatkan kualitas layanan, inovasi, dan lainnya.

Google Form merupakan salah satu aplikasi berupa template formulir atau lembar kerja yang dapat dimanfaatkan secara mandiri ataupun bersama-sama untuk tujuan mendapatkan informasi pengguna. Aplikasi ini bekerja di dalam penyimpanan awan Google Drive bersama aplikasi lainnya seperti Google Sheet, Google Docs, dan pengayaan lainnya. Template ini sangat mudah dipahami dan digunakan, serta tersedia dalam banyak pilihan bahasa. Syarat untuk mengunakannya hanya memiliki akun Google saja bagi pengolah atau pembuat form. Dalam pembuatan kuesioner pengolah data akan banyak menggunakan aplikasi Google Form dan Google Sheet nantinya.

Pelatihan pembuatan Google Form ini dilakukan oleh tim pengabdian dengan pendampingan dari awal sampai pada selesai sehingga diperoleh survey yang akan diberikan kepada pelanggan yang melakukan transaksi pada Toko Online Fashion. Untuk mencapai tujuan dari pengabdian ini, dilakukan beberapa metode yaitu :

1. Metode Sosialisasi yaitu metode yang mempunyai tujuan dalam memberikan pemahaman terhadap peran penting kepuasan pelanggan terhadap kemajuan usaha atau bisnis. Hasil dari survey kepuasan pelanggan akan sangat berguna untuk evaluasi dan pembenahan bisnis yang berguna dalam peningkatan kualitas produk ataupun jasa yang telah disediakan oleh pelaku bisnis.
2. Metode Pelatihan yakni metode yang mempunyai tujuan dalam memberikan pelatihan kepada owner atau admin Toko Online Fashion yang bertanggung jawab untuk mengelola data kepuasan pelanggan pada toko.
3. Metode Praktek Lapangan yaitu praktek yang berguna untuk mengoperasionalkan Google Form untuk melihat data kepuasan pelanggan setelah dilakukannya pelatihan.

4. Metode pendampingan yang dilaksanakan kepada owner atau admin yang bertugas dalam mengelola Google Form dan melakukan konsultasi jika terjadi masalah error atau sebagainya.

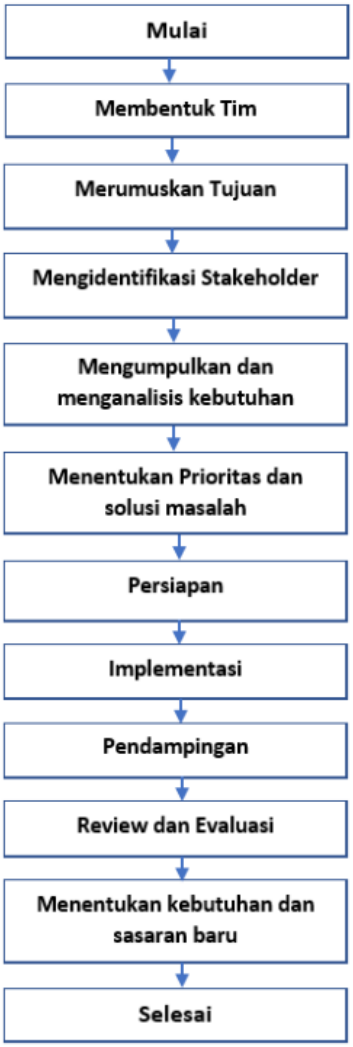
Dalam kegiatan pengabdian ini, terdapat beberapa langkah-langkah yang harus dikerjakan oleh tim pelaksana pengabdian kepada masyarakat, yaitu :

1. Tim Pengabdian kepada Masyarakat harus melakukan penyusunan terhadap rencana kerja yang telah tersuun dalam rancangan pelatihan Google Form sebagai media survey kepuasan pelanggan.
2. Tim Pengabdian kepada Masyarakat melakukan sosialiasi bersama-sama kepada owner atau admin Toko Online Fashion mengenai Google Form, kegunaan serta fungsi-fungsi yang disediakan oleh Google Form.
3. Tim Pengabdian kepada Masyarakat melakukan pelatihan dan pendampingan terkait Google Form yang kemudian akan dikelola sebagai media survey kepuasan pelanggan terhadap Toko Onlie Fashion.

Pada akhirnya pembuatan dan pelatihan Google Form sebagai media survey kepuasan pelanggan Toko Onlie Fashion dapat digunakan dan dimanfaatkan dengan tepat guna dan dapat bermanfaat, serta ini bisa menjadi permulaan teknologi yang dapat menyebar luaskan kepada UMKM dan pelaku usaha kecil lainnya. Untuk detail dari kegiatan pengabdian yang dilakukan pada Toko Online Fashion, dapat dilihat pada gambar diagram alir dibawah ini.

© 2022 The Author(s). Published by UNITY ACADEMY . This is an open access article under the CC BY-SA license (http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

e-ISSN 2963-6906
p-ISSN 2963-7392



Gambar 1. Diagram Alir Kegiatan

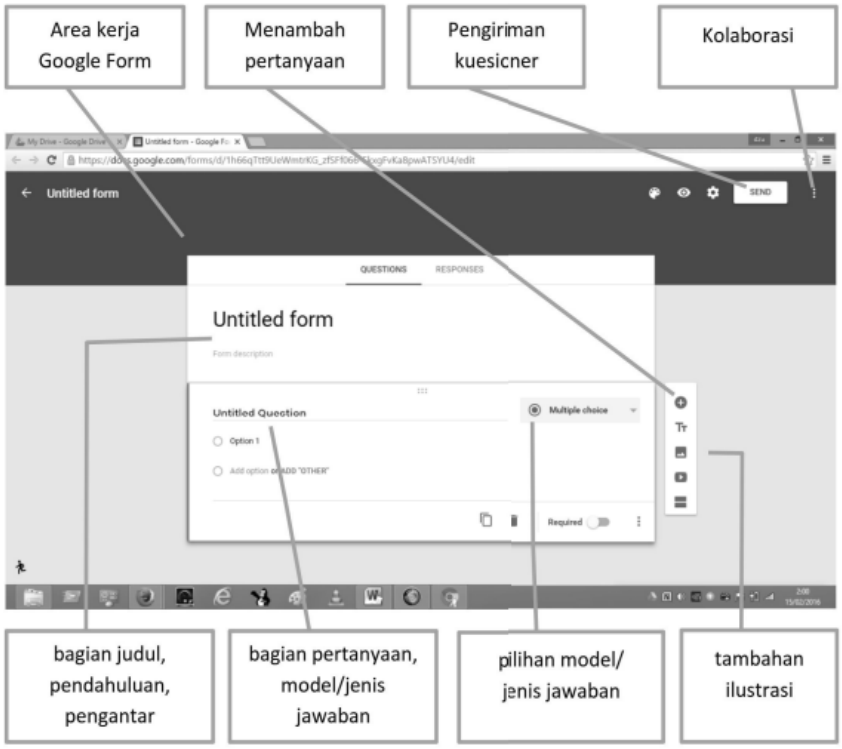
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian ini merupakan pelatihan Google Form sebagai media survey kepuasan pelanggan yang diberikan kepada owner dan admin Toko Online Fashion. Dimana pelatihan ini memberikan manfaat dan luaran langsung yang didapatkan oleh mitra penerima program, diantarnya adalah.

1. Penjelasan mengenai Google Form

Pada bagian ini, owner dan admin Toko Online Fashion mendapatkan materi tentang Google Form secara umum, gunaan, fungsi dan sebagainya.

Jurnal Pengabdian Masyarakat (JAPAMAS) **e-ISSN 2963-6906**
Volume. 1, Nomor. 2 , Desember 2022 : 77-85 **p-ISSN 2963-7392**
https://jurnal.unity-academy.sch.id/index.php/japamas



Gambar 2. Google Form

Pada saat pengenalan tentang Google Form, owner dan admin sudah mengenal tools-tools atau hal-hal yang ada didalam Google Form, sehingga saat terjadi pelatihan, owner dan admin sudah mengerti dan paham dengan pelatihan yang akan diterapkan.

Gambar 3. Penjelasan tentang Google Form

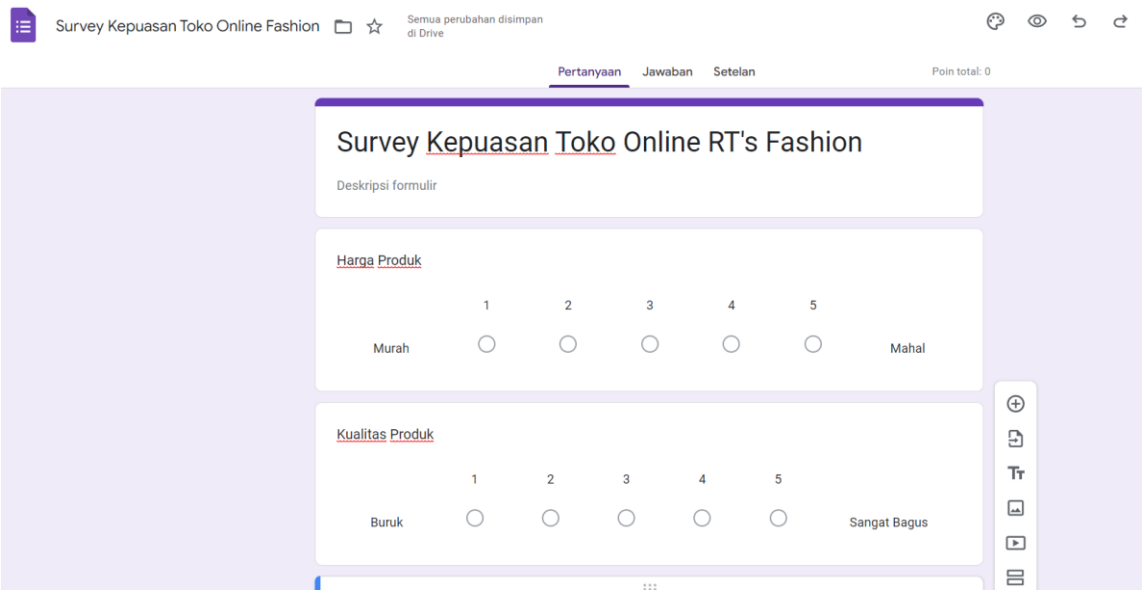
© 2022 The Author(s). Published by UNITY ACADEMY . This is an open access article under the CC BY-SA license (http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

e-ISSN 2963-6906
p-ISSN 2963-7392

2. Pelatihan pembuatan Google Form

Pada bagian ini, owner dan admin akan membuat pertanyaan-pertanyaan terkait dengan hal-hal yang berkaitan dengan Toko Online Fashion yang digunakan untuk meningkatkan kualitas Toko dari perspektif dan keinginan pelanggan Toko Online Fashion. Pada bagian ini, tim pengabdi melaksanakan :

1. Mendampingi owner dan admin membuat pertanyaan yang ada di Google Form
2. Mendampingi owner dan admin menyelesaikan Google Form dan mengajari cara menyebarkannya.
3. Mendampingi owner dan admin mengambil data hasil survey pada database yang tersimpan pada Google Drive dan mendownloadnya, sehingga bisa dilihat data dari survey yang telah disebarkan



Gambar 4. Survey Kepuasan Pelanggan

Pada bagian ini owner dan admin yang diberikan pelatihan akan didampingi sampai mampu melakukan pembuatan sampai selesai dan diizinkan untuk bertanya serta akan diiringi sampai pengeditan dan penyimpanan hasil data survey kepuasan pelanggan.

Gambar 5. Pembuatan Google Form

4. KESIMPULAN

Pengabdian yang dilakukan oleh tim berjalan dengan lancar. Pelatihan dan pendampingan yang dilakukan kepada owner dan admin Toko Online Fashion terkait Google Form sebagai media survey kepuasan pelanggan dapat diterima dan diterapkan dengan baik. Untuk ke depannya, pelatihan ini dapat berkembang untuk kebutuhan lainnya, sehingga teknologi informasi sebagai media yang mampu meringankan pekerjaan masyakarat dapat bekerja dengan baik dan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Welnof Satria, Zelvi Gustiana, and Jhon Simon, "Pembuatan dan Pelatihan Web Sebagai Media Promosi pada UMKM Wedding Organizer Putri Hantaran Medan," *JURPIKAT (Jurnal Pengabdi. Kpd. Masyarakat)*, vol. 2, no. 2, pp. 39–47, 2021, doi: 10.37339/jurpikat.v2i2.630.

[2] I. Muzdaliifah, Dian Rianita, and Elvira Asril, "Sosialisasi Penerapan Google Forms Sebagai Alat Penilaian Pembelajaran Di Sdn 117 Pekanbaru," *Din. J. Pengabdi. Kpd. Masy.*, vol. 5, no. 4, pp. 1069–1073, 2021, doi: 10.31849/dinamisia.v5i4.7594.

[3] Masbullah and Salmi Yuniar Bahri, "Penggunaan Google Forms Untuk Pembuatan Soal Ujian Sekolah di SMK Lowis Sakti," *ABDIKAN J. Pengabdi. Masy. Bid. Sains dan Teknol.*, vol. 1, no. 2, pp. 154–159, 2022, doi: 10.55123/abdikan.v1i2.273.

[4] N. L. S. H. Seli Marlina Radja Leba, "Pelatihan Model Pembelajaran Jarak Jauh Berbasis Google Form Sebagai Media Pembelajaran," *J. Pengabdi. Kpd. Masy. Univ.*

© 2022 The Author(s). Published by UNITY ACADEMY . This is an open access article under the CC BY-SA license (http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Pamulang, vol. 1, pp. 42–46, 2020, [Online]. Available: http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/kommas/article/view/5281/4135.

[5] I. F. A. Sastra and E. Widianto, "Pelatihan Penggunaan Google Classroom dan Google Form sebagai Media Pembelajaran dalam Pembelajaran Daring di SDN Pisangcandi 1 Desa Pisangcandi Kecamatan Sukun Kota Malang," *Bantenese J. Pengabdi. Masy.*, vol. 4, no. 1, pp. 35–45, 2022, doi: 10.30656/ps2pm.v4i1.4344.

[6] T. Mardiana and A. Wiyat Purnanto, "Google Form Sebagai Alternatif Pembuatan Latihan Soal Evaluasi," *Proceeding 6th Univ. Res. Colloq. 2017 Seri Pengabdi. Kpd. Masy.*, pp. 183–188, 2017.

[7] S. Rahayu, "PEMANFAATAN APLIKASI MENDELEY DAN GOOGLE FORM A . LATAR BELAKANG Kemampuan menulis dan mempublikasikan karya ilmiah merupakan salah satu aktivitas penting bagi setiap mahasiswa dalam menyelesaikan kuliahnya , terutama pada saat menyusun tugas akhir . Meng," vol. 6, no. 1, pp. 662–677, 2022.

[8] H. H. Batubara and D. N. Ariani, "Workshop Penggunaan Google Form Sebagai Media Evaluasi Pembelajaran Pada Dosen-Dosen Studi Islam," *J. Al-Ikhlas*, vol. 2, no. 1, pp. 39–44, 2016.

[9] S. P. Sari, E. F. S. Siregar, and B. S. Lubis, "Pemanfaatan Google Form Sebagai Instrumen Evaluasi Belajar," *Martabe J. Pengabdi. …*, vol. 5, 2022, [Online]. Available: http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/martabe/article/view/4752.

[10] I. Rusydi, Z. Agustiana, and W. Satria, "Sosialisasi Dalam Mengantisipasi Kejahatan Internet Di Era Internet of Think Dan Revolusi Industri 4.0," *RESWARA J. Pengabdi. Kpd. Masy.*, vol. 1, no. 2, pp. 129–135, 2020, doi: 10.46576/rjpkm.v1i2.581.