
IMPLEMENTASI SISTEM DIGITAL DI DEPARTEMEN F&B: MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DAN EFISIENSI LAYANAN

Oleh

Bambang Suharto¹, Fadita Dwi Medina², Kiara Dwiva Ardianto³

^{1,2,3}Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas

Airlangga

Email: [1bambang.suharto@vokasi.unair.ac.id](mailto:bambang.suharto@vokasi.unair.ac.id), [2fadita.dwi.medina-2021@vokasi.unair.ac.id](mailto:fadita.dwi.medina-2021@vokasi.unair.ac.id)

Article History:

Received: 18-06-2024

Revised: 27-06-2024

Accepted: 03-07-2024

Keywords:

Digital system innovation, F&B Department, Guest satisfaction, Service efficiency, Hospitality, Restaurant.

Abstract: *This journal will discuss the importance of digital system innovation in increasing guest satisfaction and service efficiency in the Food and Beverage (F&B) department in the hospitality industry. The purpose of this article is to outline an overview of the various digital technologies that have been adopted in the F&B Department, as well as their impact on guest satisfaction and operational performance. The method used is a qualitative descriptive approach. Various studies and case studies are analyzed to understand how the implementation of digital systems such as restaurant management software, online ordering applications, and Internet of Things (IoT) technologies has impacted various aspects of operations, from inventory management to service provision*

PENDAHULUAN

Dalam era digital yang terus berkembang, industri perhotelan dan layanan makanan dan minuman (F&B) telah mengadopsi inovasi teknologi untuk meningkatkan pengalaman tamu dan efisiensi layanan. Salah satu area di mana inovasi teknologi digital telah memiliki dampak yang signifikan adalah departemen F&B di hotel, restoran, dan tempat-tempat lainnya yang menyediakan layanan makanan dan minuman.

Kepuasan tamu merupakan faktor kunci yang menjadi fokus utama bagi industri perhotelan dan F&B. Dengan memahami kebutuhan dan harapan tamu, perusahaan dapat mengembangkan solusi yang sesuai dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan mereka. Di sinilah peran sistem digital dalam meningkatkan kepuasan tamu menjadisingat penting. Penelitian ini bertujuan untuk menggali dampak inovasi sistem digital di departemen F&B terhadap kepuasan tamu dan efisiensi layanan. Sistem-sistem ini mencakup berbagai teknologi mulai dari perangkat lunak manajemen restoran hingga aplikasi pemesanan online, serta penggunaan *Internet of Things* (IoT) untuk mengoptimalkan inventaris dan proses operasional. Melalui penerapan teknologi-teknologi ini, departemen F&B dapat mengalami peningkatan dalam efisiensi operasional, pengelolaan inventaris yang lebih baik, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi tamu.

Selain meningkatkan kepuasan tamu, penggunaan sistem digital juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional di departemen F&B. Dengan otomatisasi proses, pengurangan waktu tunggu, dan peningkatan akurasi pesanan, perusahaan dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan produktivitas karyawan. Penelitian ini tidak hanya akan menggali manfaat teknologi digital dalam meningkatkan kepuasan tamu, tetapi juga dalam meningkatkan kinerja operasional dan profitabilitas perusahaan di industri F&B. Melalui pemahaman yang lebih baik tentang dampak teknologi digital, diharapkan perusahaan dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk mengoptimalkan penggunaan sistem digital dalam meningkatkan kepuasan tamu dan efisiensi layanan di departemen F&B mereka.

LANDASAN TEORI

Inovasi sistem digital di Departemen F&B telah menjadi subjek penelitian yang signifikan dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan tamu dan efisiensi layanan. Beberapa penelitian telah mengungkap dampak positif dari adopsi teknologi digital di industri perhotelan. Menurut studi oleh Gupta & Patel (2018) menyoroti penerapan solusi digital di departemen F&B hotel mewah dan dampaknya terhadap pengalaman tamu. Mereka menemukan bahwa penggunaan teknologi seperti pemesanan makanan dan integrasi dengan sistem manajemen hotel dapat meningkatkan efisiensi layanan dan menciptakan pengalaman yang lebih personal bagi tamu.

IoT di Sektor Perhotelan

Internet of Things (IoT) telah menjadi teknologi yang sangat penting dalam sektor perhotelan. Salah satu komponen utama dari *Internet of Things* adalah struktur jaringan globalnya yang dapat dikonfigurasi sendiri, yang dapat disesuaikan dengan sistem komunikasi yang dapat diakses. Mengacu pada jaringan perangkat fisik yang terhubung secara digital dan saling berkomunikasi melalui internet, yang memungkinkan pertukaran data dan informasi tanpa campur tangan manusia.

Dalam konteks perhotelan, proses pemilihan hotel dan destinasi membutuhkan waktu dan usaha. Oleh karena itu, banyak metode panduan perjalanan internet telah dikembangkan untuk membantu wisatawan dalam mengekspresikan pendapat mereka. Jejaring sosial virtual semakin penting dalam perdagangan online, khususnya di industri perhotelan dan pariwisata. Penelitian sebelumnya mengembangkan metode yang efisien untuk menyajikan data yang berkaitan dengan pariwisata, seperti evaluasi, refleksi dari acara-acara sebelumnya, dan rekomendasi untuk lokasi dan fasilitas yang prospektif. Informasi ini dapat digunakan dengan baik seperti algoritme rekomendasi untuk membantu para wisatawan dalam proses pengambilan keputusan. Faktanya, sistem pengumpulan data akan membantu wisatawan dengan mengumpulkan umpan balik dari pengguna online melalui situs media sosial dan galeri foto untuk dikirim ke pihak-pihak terkait, serta mengurangi biaya pelanggan selama proses pengumpulan data.

Industri hotel dapat meningkatkan kepuasan tamu dan mengurangi biaya operasional dengan memanfaatkan *internet of things* (IoT). Berkat *Internet of Things* dan internet 2.0, semakin banyak orang yang secara aktif mengekspresikan pendapat mereka tentang hampir semua hal di internet. Situs web hotel menyoroti beberapa karakteristik hotel yang unik, seperti popularitas hotel, kualitas kamar, fasilitas kamar, dan lainnya. Hotel dapat

menggunakan teknologi canggih untuk menerapkan sistem dan aktivitas yang ketat, seperti melacak posisi tamu dan mengalokasikan kamar tertentu. Beberapa hotel di Asia, telah mulai membangun kamar tidur cerdas, yang menawarkan tata letak kamar yang fleksibel dan kegiatan yang dilakukan dengan cara yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing tamu. Dan sensor yang digunakan di dapur dapat mengidentifikasi perubahan bahan makanan dan minuman, sehingga petugas dapur dapat mengaktifkan sumber daya yang tersedia.

Transformasi Digital dan Inovasi Kinerja

Salah satu aspek yang berbeda dari perkembangan ekonomi di era digital adalah proses di mana entitas ekonomi berinovasi dan mengganti bentuk ekonomi yang sudah ketinggalan zaman melalui digitalisasi menjadi bentuk yang lebih canggih. Proses ini dikenal sebagai "transformasi digital". Seperti halnya transformasi digital di Departemen F&B yang melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas layanan dalam operasional. Sedangkan inovasi kinerja ini mengacu pada penggunaan teknologi digital untuk mengubah cara departemen F&B beroperasi, meningkatkan pengalaman tamu, dan memperbaiki kinerja keseluruhan karyawan. Upaya penting untuk menghadapi perubahan pasar dan memenuhi tuntutan konsumen yang semakin meningkat sebagai berikut:

1. Penggunaan teknologi dalam operasional F&B
Industri perhotelan mengadopsi teknologi untuk meningkatkan efisiensi dalam operasional restoran, seperti penggunaan perangkat lunak manajemen restoran untuk mengelola reservasi, inventaris, dan pesanan secara lebih efektif. Selain itu, penggunaan sistem POS (*Point of Sale*) yang terintegrasi membantu dalam pelacakan penjualan, inventaris, dan kinerja karyawan
2. Pemasaran digital
Hotel dan restoran menggunakan platform digital seperti situs web, media sosial, dan aplikasi seluler untuk memperluas jangkauan mereka dan menarik pelanggan. Hal ini dilakukan memungkinkan promosi yang lebih tepat sasaran dan personalisasi, serta memungkinkan interaksi langsung dengan pelanggan untuk mendapatkan umpan balik
3. Inovasi menu dan konsep
Inovasi tidak hanya terbatas pada teknologi, tetapi juga pada menu dan konsep restoran. Departemen F&B terus dituntut untuk menawarkan pengalaman kuliner yang unik dan menarik bagi konsumen dengan menggabungkan tren makanan, memperkenalkan menu baru, atau menyesuaikan konsep restoran.

Transformasi digital dapat didefinisikan sebagai penerapan teknologi digital pada berbagai aspek masyarakat modern yang menantang literasi dan kompetensi digital. Hal ini terkait dengan kemampuan bisnis untuk berhasil mengimplementasikan teknologi dan proses bisnis baru untuk meningkatkan tingkat operasi bisnis mereka (Sari et al., 2019). Priyono dkk. (2020) menyatakan bahwa perusahaan mencapai tujuan ini dengan mengoptimalkan proses dan model bisnis, meningkatkan produktivitas dan inovasi karyawan, serta memenuhi kebutuhan warga negara.

Efisiensi Operasional Restoran

Food and Beverage Service adalah divisi yang berfungsi mirip dengan hotel yang sepenuhnya berfokus pada pemenuhan kebutuhan tamu di bagian restoran. Hal ini karena layanannya meliputi penyediaan makanan dan minuman serta kebutuhan lainnya. Tren peningkatan industri restoran sebagian besar disebabkan oleh meningkatnya dampak teknologi pada layanan pelanggan. Kemampuan untuk bekerja dengan cepat adalah persyaratan terpenting untuk memenangkan kompetisi dan mendapatkan keunggulan kompetitif dibandingkan layanan lainnya. Efisiensi operasional merupakan elemen penting dalam manajemen operasi bisnis untuk memastikan kinerja yang optimal dan pengeluaran yang minimum dengan hasil yang maksimal. Mengoptimalkan proses dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia juga merupakan aspek penting dalam peningkatan efisiensi operasional.

Beberapa strategi dapat diterapkan oleh bisnis atau perusahaan untuk meningkatkan efisiensi operasional mereka. Salah satunya adalah dengan mengotomatisasi proses bisnis. memanfaatkan teknologi, seperti perangkat cerdas yang dapat menangani inventaris dan pesanan secara otomatis, dapat mempercepat proses kerja dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan. Untuk meningkatkan efisiensi, penggunaan teknologi informasi dan analisis data juga dapat menjadi sangat penting. Dengan memahami tren dan pola data, perusahaan dapat membuat laporan yang lebih akurat dan efisien, sehingga memaksimalkan penggunaan waktu sehari-hari. Contoh pemanfaatan teknologi modern seperti smartphone dan teknologi pemrosesan makanan berbasis komputer. Aplikasi menu di restoran tidak hanya melacak waktu yang dihabiskan untuk membuat menu digital, tetapi juga membuatnya lebih akurat dan canggih. Dengan pesatnya pertumbuhan internet dan smartphone, model bisnis restoran tradisional telah berubah, dan sistem pemesanan online berbasis situs web telah menjadi proses yang lebih efisien. Paradoks baru ini memungkinkan pelanggan untuk dengan mudah menentukan kemana harus pergi dan kapan harus pergi tanpa harus pergi ke restoran secara langsung. Pengguna dapat menelusuri menu, memilih menu favorit, dan dengan mudah memesan secara online. Hal ini tidak hanya lebih mudah digunakan oleh pelanggan, tetapi juga memberikan peluang baru bagi restoran untuk meningkatkan layanan pelanggan dan meningkatkan penjualan di pasar.

Strategi yang efektif dalam operasional juga dapat dicapai dengan menerapkan prinsip hemat. Hal ini berfokus pada peningkatan kinerja karyawan di setiap area operasional, termasuk waktu, perhatian terhadap detail, dan tugas-tugas harian lainnya. Selanjutnya pelatihan dan pengembangan karyawan juga merupakan faktor penting dalam meningkatkan efisiensi. karyawan yang terlatih dan memahami tugas-tugas mereka cenderung lebih produktif dan efisien.

Sistem Pengukuran Kepuasan Tamu

Salah satu strategi untuk meningkatkan layanan pelanggan untuk memenuhi tujuan bisnis adalah dengan mengimplementasikan sistem informasi dalam industri layanan makanan, seperti halnya restoran. Tingkat layanan pelanggan adalah tingkat kepuasan yang diterima pelanggan dari suatu produk atau layanan berdasarkan seberapa banyak kebutuhan mereka terpenuhi. Menurut Kotler (sebagaimana dikutip dalam Buchari, 2014: 1285) menyebutkan beberapa metode untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, antara

lain:

1. Sistem keluhan dan saran (*complain and suggestion system*)
Banyak bisnis yang menggunakan sistem keluhan dan saran. Ada juga bisnis yang menggunakannya untuk menyampaikan pesan, masukan, dan kritik. Selain itu, informasi yang disebutkan di atas dapat dikirim melalui nomor telepon khusus, teleponbebas pulsa, dan kartu komentar. Informasi ini dapat memberikan ide dan saran kepadaperusahaan yang memungkinkan mereka untuk mengantisipasi dan menanggapi dengancepat kritik dan saran tersebut.
2. Survei mengenai kebahagiaan pelanggan (*customer satisfaction survey*)
Survei mengenai kebahagiaan pelanggan (juga dikenal sebagai survei kepuasan pelanggan) dilakukan oleh bisnis untuk mengidentifikasi umpan balik dari pelanggan. Survei ini dapat dilakukan melalui telepon, email, atau pertemuan pribadi, atau dapat juga dilakukan secara langsung.
3. Pembeli bayangan (*ghost shopping*)
Dalam hal ini, perusahaan memperlakukan individu yang bersangkutan sebagai pelanggan potensial baik untuk produk atau jasa perusahaan itu sendiri. Misteri yang dimaksud menjadi saksi atas keunggulan dan kelemahan pelayanan yang sesuai dengannya.
4. Analisis pelanggan yang hilang (*lost customer analysis*)

Mencoba menghubungi kembali pelanggan yang lari. Mereka diinstruksikan untuk menjelaskan mengapa mereka kecewa, pindah ke perusahaan lain, atau menangani masalah yang muncul yang tidak dapat diselesaikan atau terlalu sulit untuk diselesaikan. Kontak semacam ini akan menghasilkan informasi dan meningkatkan operasi internal perusahaan sehingga tidak ada lagi peluang yang hilang dengan meningkatkan kepuasan mereka.

Kepuasan pelanggan adalah konsekuensi perbandingan yang ditingkatkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan oleh pelanggan. Dengan cara ini, jika pelanggan percaya bahwa kualitas produk atau layanan memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka, maka kepuasan mereka akan menjadi maksimal.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dari hasil wawancara, observasi, dan studi pustaka. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan pemahaman dan pandangan yang mendalam terkait implementasi penggunaan sistem digital di departemen F&B untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi layanan. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung aktivitas yang dilakukan oleh pihak terkait. Studi pustaka mencakup sumber informasi dari berbagai artikel dan buku sebagai referensi dan tinjauan literatur tentang sistem digital di hotel, kepuasan tamu, dan topik terkait lainnya. Teknik pengumpulan data dari penelitian ini menggunakan sistem analisis kepustakaan, yaitu dengan mengumpulkan informasi terkait judul penelitian dari buku, artikel, dan jurnal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diatas dapat diketahui bahwa tranformasi digital dan inovasi kinerja di industri perhotelan, khususnya di departeme F&B

merupakan tanggapan penting terhadap perkembangan teknologi IoT (*internet of things*) dan perubahan perilaku konsumen. Dengan memahami tren dan mengadopsi solusi yang relevan, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan pengalaman pelanggan, dan mempertahankan daya saing di pasar yang semakin kompetitif.

Loyalitas pelanggan diimbangi dengan ketidakpuasan mereka. Ini adalah respon pelanggan terhadap penilaian dan ketidaksesuaian yang dibuat antara harapan sebelum pembelian dan produk saat ini yang dibuat setelah pembelian. Dengan demikian, keterikatan emosional pelanggan adalah sesuatu yang mereka alami ketika mereka suka menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa itu.

Efisiensi operasional merupakan komponen kunci dalam mendorong pertumbuhan dan kesuksesan bisnis di lingkungan bisnis yang semakin kompetitif dan dinamis. Hasil nyata yang dapat dicapai melalui optimalisasi proses bisnis dan penerapan teknologi adalah pengurangan biaya operasional, peningkatan produktivitas, dan peningkatan kualitas layanan pelanggan. Menurut Tjiptono (2014) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kualitas jasa atau produk yang diharapkan dan pendekatan atas tingkat kualitas jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Wijaya (2011), ada lima elemen yang dapat menentukan kualitas suatu jasa atau produk: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Perusahaan dapat memanfaatkan *big data* dengan mengumpulkan dan menganalisis data dalam strategi transformasi digital mereka. Bisnis saat ini memiliki akses ke volume data yang lebih tinggi daripada sebelumnya berkat *internet of things* (IoT). Untuk perusahaan yang ingin sukses di era digital ini, diperlukan analisis keenam lapisan ini. Analisis ini harus mencakup proses, platform, orang, produk, pemasaran, dan kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Industri hotel sangat terpengaruh oleh *internet of things* (IOT). Metode kerja industri hotel berkembang sebagai hasil dari teknologi baru dan kemajuan teknologi. Adanya transformasi digital yang mencakup semua hal memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan dengan menciptakan lingkungan kerja yang lebih penuh perhatian, responsif, dan efisien, serta meningkatkan standar layanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan menggabungkan teknologi, melakukan analisis data yang ketat dan menerapkan alur kerja yang inovatif, perusahaan dapat membangun efisiensi operasional sebagai strategi bisnis yang menghasilkan keuntungan yang lebih tinggi. Transformasi digital telah membuka banyak peluang untuk inovasi di semua industri bisnis.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arifah, N. N., Karamy, S., Syafira, F., & Priyanti, K. N. (2023). Penerapan Metode Just In Time Pada Sistem Purchasing Dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Restoran Hotel Ascott Kuningan Jakarta. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(25), 665-676.
- [2] Andrian, S., Arfive, G., & Angelina, P. (2023). Analisis Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus KitaLulus). *e-Proceeding of Engineering* : Vol.10, No.3, Page 3704
- [3] Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan,

- kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226-233.
- [4] Carola, B., Chairani, P., & Rizka, A. (2023). *Implementation Search Engine Optimization (SEO) to Improve Marketing F&B Industry. (Binary Digital – Technology Vol.6, No.1)*
- [5] Maria, U., Suhari, M., Maisyaroh., Riska, Z., Noer, A., Gifari., Azzahra, M., & Go'an, A. (2023). SISTEM MANAJEMEN MUTU DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, Vol. 1(2), 190-197. <https://doi.org/10.55681/primer.v1i1.xx>
- [6] Nela, D., Tubagus, I., Imam, A. H., & Muhammad, T. (2023). *Exploring sustainability management control system and eco-innovation matter sustainable financial performance: The role of supply chain management and digital adaptability in Indonesian context. Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity.* <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100119>
- [7] Rochmawati, D. R., Hatimatunnisani, H., & Veranita, M. (2023). Mengembangkan Strategi Bisnis di Era Transformasi Digital. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 14(1), 101-108.
- [8] Sudha, R., Yousef, M., Mohammed, S., Bhuvanewari, B., Roop, R., Iskandar, M., B. Kiran, B., S, Balaji. (2022). *Detection of features from the internet of things customer attitudes in the hotel industry using a deep neural network model.* <https://doi.org/10.1016/j.measen.2022.100384>
- [9] Smith, J., & Johnson, A. (2020). *Digital Innovation in the Hospitality Industry: A Review of Current Trends and Future Directions. Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 11(3), 245-260.
- [10] Yinying, D., Ziyi, S., Ruichao, X., Yanxia, D., & Yu, H. (2024). *Digital Transformation, Productive Services Agglomeration and Innovation Performance.* <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e25534>
- [11] Leni, S., & Afrizal, Z. (2024). Manajemen Kepuasan Pelanggan. Retrieved from: <https://repository.penerbitereka.com/media/publications/567601-manajemen-kepuasan-pelanggan-e1b9c93b.pdf>
- [12] Odito. (n.d.). Efisiensi Operasional: Definisi dan Langkah Peningkatannya. Retrieved October 3, 2023, from <https://odito.co.id/efisiensi-operasional-definisi-dan-langkah-peningkatannya/>
- [13] PROXSIS consulting. (n.d.). Transformasi Digital: Mengintegrasikan Teknologi ke dalam Strategi Bisnis. Retrieved December 9, 2023, from <https://strategy.proxsisgroup.com/insight/transformation-digital-mengintegrasikan-teknologi-ke-dalam-strategi-bisnis/>
- [14] Sabira.id. (n.d.). Memahami dan Menerapkan Efisiensi Operasional Bisnis. Retrieved August 5, 2023, from <https://sabira.id/efisiensi-operasional-bisnis/>

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN