

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting dalam kemajuan suatu bangsa atau negara. Tanpa pendidikan, suatu bangsa berisiko mengalami ketertinggalan dibandingkan dengan bangsa lain. Pendidikan adalah suatu usaha yang terstruktur, direncanakan, dan berlangsung seumur hidup dengan tujuan membentuk peserta didik menjadi individu yang lebih baik dalam menjalani kehidupannya, termasuk dalam aspek kedewasaan dan budaya (Herdiansyah & Kurniati, 2020).

Pendidikan secara umum merupakan proses pembelajaran yang memungkinkan peserta didik untuk memahami, berpikir kritis, dan mengembangkan kemampuan bernalar. Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 2003 Pendidikan diartikan sebagai upaya sadar dan terencana untuk menciptakan suasana belajar serta proses pembelajaran agar peserta didik aktif mengembangkan potensinya, meliputi kekuatan spiritual, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, dan keterampilan yang bermanfaat bagi dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara. Dalam proses pendidikan, peserta didik di ajarkan memahami bagaimana sebuah teori menjelaskan suatu hal hingga penerapannya dalam kehidupan nyata, di mana penerapan ini dapat dikuasai melalui pembelajaran praktik.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) menyusun kurikulum yang mengintegrasikan pembelajaran praktik dalam proses pendidikannya, sehingga

para lulusan dapat menguasai kompetensi yang sesuai dengan minat dan bakat mereka. Pendidikan kejuruan memiliki hubungan yang kuat dengan dunia kerja, sehingga pembelajaran praktik menjadi aspek penting dalam mempersiapkan lulusan agar dapat beradaptasi dengan lingkungan kerja. Oleh karena itu, peserta didik perlu dilatih melalui serangkaian pembelajaran praktik yang dirancang sedekat mungkin dengan kondisi dunia kerja (Irwanto et al., 2024).

Pendidikan kejuruan merupakan pendidikan yang dirancang untuk mengembangkan skill, kecakapan, pemahaman, sikap (*attitude*), kebiasaan kerja, dan apresiasi yang dibutuhkan oleh pekerja untuk memasuki dunia kerja dan membuat progress atau kemajuan dalam pekerjaan yang penuh makna dan produktif. Menurut Ritonga (2022) Tujuan pendidikan kejuruan adalah untuk membentuk kompetensi serta mengembangkan pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan seseorang. Selain itu, pendidikan kejuruan memungkinkan individu untuk belajar secara mendalam dari pengalaman yang diperoleh melalui program magang, sehingga mereka dapat menjalankan pekerjaan dengan baik (Sari, 2023).

Menurut Teguh & Ramadhan (2023) Lulusan dari Jurusan Desain Komunikasi Visual memiliki beragam peluang pekerjaan yang luas. Jurusan Keahlian Desain Komunikasi Visual (DKV) di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) menjadi salah satu bidang yang sangat diminati karena relevansinya dengan perkembangan industri kreatif. Sejalan dengan kemajuan teknologi digital dan media sosial, keahlian dalam bidang desain visual menjadi sangat penting dan dibutuhkan di dunia kerja, terutama dalam sektor komunikasi visual

(Putri et al., 2021). Desain Komunikasi Visual (DKV) adalah jurusan yang mempelajari cara menyampaikan pesan atau informasi melalui media visual yang menarik, efektif, dan kreatif. Jurusan ini menekankan pada penguasaan seni, teknologi, dan komunikasi untuk menciptakan karya visual yang berfungsi sebagai alat komunikasi dalam berbagai kebutuhan, seperti promosi, edukasi, atau hiburan.

Salah satu elemen pendukung utama dalam proses pembelajaran di bidang ini adalah laboratorium komputer, yang kini menjadi fasilitas penting untuk mendukung pembelajaran siswa di era digital, baik untuk kegiatan pembelajaran rutin maupun aktivitas khusus. Laboratorium komputer memiliki peran yang sangat penting dalam mengembangkan kemampuan siswa, terutama bagi jurusan Desain Komunikasi Visual yang berfokus pada penggunaan komputer dan teknologi (Budi & Waskito, 2024). Laboratorium komputer menjadi pusat aktivitas praktik, di mana Peserta didik dapat mengembangkan keterampilan dalam desain grafis, animasi, dan multimedia melalui penggunaan perangkat lunak khusus. Kualitas laboratorium komputer ini, baik dari segi perangkat keras, perangkat lunak, maupun fasilitas pendukung, sangat memengaruhi efektivitas pembelajaran dan kepuasan Peserta didik. Beberapa masalah dalam penggunaan laboratorium komputer masih dirasakan oleh siswa dan memerlukan perhatian serius serta tindakan yang efektif untuk memastikan kepuasan mereka terhadap fasilitas tersebut (Purnama et al., 2024).

Dalam konteks pendidikan vokasi, penerapan model *Service Quality (SERVQUAL)* sangat efektif dalam mengidentifikasi kualitas layanan dan

meningkatkan kepuasan siswa (Alsheyadi & Albalushi, 2020). Penerapan model *Service Quality* dalam pendidikan kejuruan telah menunjukkan efektivitasnya dalam menilai kualitas layanan. Penelitian menunjukkan bahwa evaluasi terhadap kualitas layanan pendidikan dapat meningkatkan kepuasan siswa dan daya saing mereka di pasar kerja (Surtiningtyas, 2023).

Sebelum mengembangkan *Service Quality* pada tahun 1988, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry telah lebih dahulu melakukan penelitian pada tahun 1985 dalam Kusyana & Pratiwi (2019) mengidentifikasi sepuluh dimensi yang digunakan untuk menilai kriteria pelanggan dalam menentukan kualitas layanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kemudahan akses (*access*), komunikasi (*communication*), dan pemahaman terhadap pelanggan. Namun, Parasuraman et al. (1988) berhasil menyederhanakan inti dari dimensi kualitas layanan. Sepuluh dimensi awal disatukan menjadi lima dimensi utama. Dimensi *competence*, *courtesy*, *credibility*, dan *security* digabungkan ke dalam dimensi *assurance*. Sementara itu, dimensi *access*, *communication*, dan *understanding/knowing* dikelompokkan ke dalam dimensi *empathy*. Dengan demikian, berdasarkan model *Service Quality*, dimensi kualitas layanan mencakup *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Saputra, 2020) hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 mengenai berikut akan menyajikan informasi perbedaan antara dimensi kualitas layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et al pada tahun 1985 dan 1988.

**Tabel 1.1 Perbedaan antara dimensi kualitas layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et al pada tahun 1985 dan 1988.**

<b>Model Awal (1985)</b>	<b>Model Setelah Disederhanakan (1988)</b>	<b>Deskripsi</b>
Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> )	Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> )	Aspek fisik yang disediakan penyedia fasilitas kepada pengguna
Kehandalan ( <i>reliability</i> )	Kehandalan ( <i>reliability</i> )	Kemampuan untuk memenuhi janji secara akurat
Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	Kemampuan untuk hadir bagi pengguna dan menyediakan fasilitas dengan cepat, memiliki kemampuan untuk fleksibel dan beradaptasi terhadap kebutuhan pengguna.
Kompetensi ( <i>competence</i> )	Jaminan ( <i>assurance</i> )	Kompetensi dan kesopanaan kepada pelanggan dan menyediakan keamanan yang baik.
Kesopanan ( <i>courtesy</i> )		
Kredibilitas ( <i>credibility</i> )		
Keamanan ( <i>security</i> )		
Akses ( <i>access</i> )		
Komunikasi ( <i>Communication</i> )	Empati ( <i>empathy</i> )	Kepedulian kepada pengguna.
Pemahaman pengguna ( <i>understanding knowing</i> )		

Sumber (Kusyana & Pratiwi, 2019: 16)

Begitu juga dengan beberapa penelitian terbaru salah satunya penelitian dari (Marzuq et al., 2024) Teori yang sering digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan adalah teori *SERVQUAL*, yang menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Kondisi laboratorium komputer di SMK, terutama di Kota Sintang, menjadi isu yang penting untuk dikaji lebih mendalam. Penelitian Hsu dan Chen (2021) mengungkapkan bahwa kualitas layanan yang lebih tinggi memiliki dampak positif terhadap hasil pembelajaran siswa, menunjukkan pentingnya perhatian terhadap dimensi *Service Quality (SERVQUAL)* dalam pendidikan vokasi (Hsu & Chen, 2021). Selain itu, penelitian Kononiuk dan Gudanowska (2021) menegaskan bahwa dimensi tangibles memiliki pengaruh paling signifikan terhadap persepsi siswa terhadap kualitas layanan di bidang pendidikan, dengan adanya kesenjangan negatif yang cukup besar (Kononiuk & Gudanowska, 2022) Kota Sintang, sebagai wilayah yang tengah berkembang dalam sektor teknologi, menghadapi tantangan besar dalam menyiapkan lulusan SMK yang siap bersaing (Setyawan et al., 2024). Fasilitas Laboratorium menjadi salah satu layanan yang mendukung kebutuhan siswa dalam menyiapkan lulusan yang siap bersaing. Di Kota Sintang, fasilitas laboratorium komputer kurang mendapatkan perhatian dalam mendukung kebutuhan siswa, baik dari segi kualitas peralatan maupun layanan yang diberikan. Hal ini di buktikan dengan penelitian yang di lakukan oleh Marta (2024) bahwa sarana prasarana yang tersedia masih belum memadai dan belum mencapai tingkat maksimal, terdapat ketidak sesuaian antara kondisi di lapangan dengan peraturan pemerintah dan setandar nya sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan siswa.

Berdasarkan bukti empiris Observasi terkait kondisi yang ada mengenai tingkat kepuasan siswa terhadap fasilitas laboratorium komputer program keahlian DKV di SMK Negeri 1 Sintang dan SMK Muhammadiyah Sintang,

didapatkan persentase ketercapaian yang bervariasi pada kedua sekolah. Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan siswa terhadap fasilitas laboratorium komputer pada program Desain Komunikasi Visual (DKV) di SMK se-Kota Sintang berada pada kategori “Cukup Baik”. Secara umum, siswa di SMK Muhammadiyah Sintang dan SMK Negeri 1 Sintang menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif serupa, meskipun terdapat sedikit perbedaan dalam persepsi mereka. Jika dilihat secara keseluruhan, capaian dari hasil angket memperlihatkan bahwa fasilitas laboratorium komputer dinilai cukup memadai oleh para siswa, meskipun belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi mereka. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas yang tersedia telah memberikan manfaat dalam proses pembelajaran, masih diperlukan upaya optimalisasi guna meningkatkan kenyamanan, kelengkapan, dan fungsionalitas laboratorium agar kepuasan siswa dapat ditingkatkan ke level yang lebih tinggi. Permendikbud No. 34 Tahun 2018 menetapkan standar minimum untuk fasilitas laboratorium komputer di SMK, yang meliputi ketersediaan perangkat keras dan lunak yang sesuai, jaringan internet yang memadai, serta ruang laboratorium yang mendukung pembelajaran. Penerapan standar ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap laboratorium komputer dapat menyediakan lingkungan belajar yang optimal bagi siswa.

Laboratorium komputer di SMK dengan program keahlian DKV di Kota Sintang memiliki perbedaan dalam kualitas layanan berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*. Di SMK Negeri 1 Sintang, aspek bukti fisik (*tangibles*) cukup baik dengan peralatan berstandar industri dan kebersihan yang terjaga, meskipun

pencapaian dan ventilasi perlu diperbaiki. Namun, beberapa perangkat mengalami gangguan teknis, dan akses internet belum stabil. Dari segi keandalan (*reliability*), laboratorium ini cukup dapat diandalkan meskipun jumlah komputer terbatas dan perbaikan perangkat sering kali memakan waktu lama. Dalam aspek daya tanggap (*responsiveness*), respons pengelola masih kurang optimal dengan minimnya teknisi yang siap membantu, sehingga pemeliharaan rutin sangat diperlukan.

Dalam dimensi jaminan (*assurance*), tenaga pengelola memiliki keterampilan yang baik dan bersikap profesional, tetapi jumlahnya terbatas, yang menyebabkan respons terhadap kebutuhan siswa menjadi lambat. Siswa juga mengharapkan lebih banyak pelatihan dalam penggunaan perangkat lunak desain grafis. Dari aspek empati (*empathy*), sekolah memahami kebutuhan siswa, tetapi peningkatan perangkat lunak dan internet masih diperlukan agar lebih sesuai dengan perkembangan industri desain grafis.

Sementara itu, laboratorium komputer di SMK Muhammadiyah Sintang memiliki kelengkapan fasilitas fisik yang tergolong memadai. Namun, kondisi pemeliharaan fasilitas tersebut masih belum optimal. Hal ini tercermin dari rendahnya kepuasan siswa terhadap aspek kebersihan ruang laboratorium, yang menunjukkan bahwa meskipun sarana tersedia, kenyamanan dalam penggunaan ruang masih perlu ditingkatkan. Kurangnya perawatan terhadap fasilitas fisik dapat memengaruhi pengalaman belajar siswa secara keseluruhan dan menjadi salah satu faktor yang menurunkan tingkat kepuasan mereka. Dari segi keandalan (*reliability*), laboratorium ini kurang optimal karena banyak komputer sering

mengalami kerusakan, sementara perbaikannya lambat dan perangkat lunak tidak selalu tersedia atau diperbarui. Dalam hal daya tanggap (*responsiveness*), siswa sering kali harus menunggu lama untuk perbaikan perangkat, sehingga sistem pemeliharaan yang lebih baik sangat diperlukan.

Pada dimensi jaminan (*assurance*), pengelola memiliki kemampuan dasar yang cukup baik tetapi tidak selalu tersedia saat dibutuhkan. Siswa juga merasa kurang mendapatkan bimbingan dalam penggunaan perangkat lunak desain grafis. Dari segi empati (*empathy*), fasilitas laboratorium belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan siswa, terutama dalam hal pembaruan perangkat lunak dan ketersediaan internet. Siswa berharap adanya peningkatan dalam aspek ini agar laboratorium dapat lebih mendukung pembelajaran DKV secara maksimal.

Bukti empiris terkait permasalahan yang muncul di lapangan ini menjadi bukti bahwa, meskipun fasilitas laboratorium komputer di kedua sekolah sudah cukup baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan sesuai dengan peraturan pemerintah dan standarnya, terutama dalam hal kebersihan, ketersediaan internet, dan pemeliharaan fasilitas sesuai dengan aturan Permendikbud No. 34 Tahun 2018. Hal ini penting untuk diperhatikan oleh pihak sekolah agar dapat meningkatkan kenyamanan dan efektivitas laboratorium dalam mendukung pembelajaran siswa di bidang DKV. Beberapa temuan penelitian dapat diukur melalui analisis GAP menggunakan model *Service Quality (SERVQUAL)* tertera pada tabel 1.2 yang berisi research Gap.

Tabel 1.2 *Research GAP*

Topik/Judul	Metodologi Yang Digunakan	Keterbatasan Peneliti	Celah Penelitian (Research GAP)	Hasil Penelitian
Analisa Kualitas Layanan pada Laboratorium Praktek Tata Boga di SMK Ibu Pertiwi 1 dengan Metode Service Quality	metode kuantitatif dengan pendekatan <i>SERVQUAL</i> , meliputi pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan kuesioner. Analisis dilakukan dengan membandingkan persepsi dan harapan siswa terhadap layanan laboratorium berdasarkan lima dimensi: fasilitas fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian.	1) Penelitian memiliki keterbatasan dalam hal jumlah responden yang tidak mencakup seluruh siswa di laboratorium, sehingga hasilnya mungkin tidak sepenuhnya mewakili pandangan semua siswa. 2) Terdapat juga kemungkinan bias dalam pengumpulan data dari kuesioner yang disebarkan.	1) Penelitian ini dapat diperluas untuk mencakup analisis lebih dalam mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi pengalaman siswa, seperti peningkatan fasilitas atau penggunaan teknologi dalam pembelajaran. 2) Juga, studi lanjutan dapat mengeksplorasi hubungan antara tingkat kepuasan siswa dan hasil belajar praktis mereka.	1) Ditemukan adanya perbedaan signifikan antara persepsi siswa terhadap layanan yang diberikan dan harapan mereka, dengan beberapa area yang menunjukkan GAP terbesar. 2) Rekomendasi untuk perbaikan mencakup penambahan fasilitas fisik, pelatihan staf laboratorium, dan peningkatan prosedur keamanan, yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman belajar siswa.
Analisa Tingkat Kepuasan Penggunaan Laboratorium	1) Metode yang digunakan adalah <i>SERVQUA</i>	1) Penelitian ini hanya melibatkan 54 mahasiswa, yang	1) Masih terbatasnya penelitian yang menganalisis secara	1) Mahasiswa mengeluhkan berbagai masalah seperti kendala jaringan dan perangkat

<p>m Komputer Menggunakan Service Quality pada STMIK Widuri</p>	<p>L untuk mengukur kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa</p> <p>2) Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengandung dua jenis data: persepsi dan harapan mahasiswa terhadap layanan laboratorium.</p> <p>3) Responden terdiri dari 54 mahasiswa dari program Studi Sistem Informasi dan Teknik Informatika</p> <p>4) Analisis dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata persepsi, harapan,</p>	<p>mungkin tidak mewakili keseluruhan populasi mahasiswa di STMIK Widuri.</p> <p>2) Fokus terbatas pada laboratorium komputer saja, mengabaikan faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan mahasiswa, seperti aspek pengajaran dan kurikulum.</p> <p>3) Pengukuran kualitas layanan hanya mencakup lima dimensi <i>SERVQUAL</i> (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy), yang mungkin tidak sepenuhnya mencakup semua aspek pengalaman mahasiswa.</p>	<p>mendalam bagaimana peningkatan spesifik dalam setiap dimensi <i>SERVQUAL</i> dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.</p> <p>2) Penelitian lebih lanjut dapat mengeksplorasi hubungan antara kepuasan layanan laboratorium dan hasil akademik mahasiswa.</p> <p>3) Perluasan penelitian ke laboratorium atau fasilitas lain di kampus untuk mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh tentang kepuasan mahasiswa.</p>	<p>laboratorium yang tidak berfungsi dengan baik.</p> <p>2) Terdapat nilai gap negatif di semua dimensi kualitas layanan, termasuk tangibles dan reliability, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan mahasiswa.</p> <p>3) Rata-rata nilai gap tertinggi berada pada dimensi reliability (-0,51) dan responsiveness (-0,40), menunjukkan perlunya perbaikan dalam layanan laboratorium.</p> <p>4) Penelitian menyimpulkan bahwa peran staff laboratorium sangat penting dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan permasalahan, dan dengan perbaikan yang tepat, kualitas pelayanan</p>
---	---	--	--	---

	dan gap antara keduanya untuk menentukan tingkat kepuasan.			laboratorium komputer dapat ditingkatkan, sehingga meningkatkan kepuasan mahasiswa.
Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa dengan Layanan Laboratorium Komputer Menggunakan Pendekatan Fuzzy Service Quality	<p>1) Metode,Des kriptif kuantitatif</p> <p>2) Alat, Kuesioner yang diintegrasikan dengan pertanyaan fuzzy untuk mengukur kualitas layanan</p> <p>3) Pendekatan : Fuzzy Service Quality untuk menangani ketidakpastian dalam penilaian kepuasan mahasiswa</p> <p>4) Data, Diperoleh dari mahasiswa yang menggunakan layanan laboratorium komputer di Universitas Prof. Dr. Hazairin,</p>	<p>1) Terbatas pada satu universitas, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasikan untuk institusi pendidikan tinggi lain</p> <p>2) Hanya menggali aspek-aspek tertentu dari layanan laboratorium komputer yang mungkin tidak mewakili keseluruhan pengalaman mahasiswa</p>	<p>1) Kurangnya penelitian yang mengintegrasikan konsep Fuzzy Service Quality dalam konteks analisis kepuasan layanan laboratorium komputer di lingkungan pendidikan tinggi</p> <p>2) Belum banyak studi yang meneliti secara mendalam berbagai dimensi kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa secara spesifik dalam konteks laboratorium komputer</p>	<p>1) Semua aspek layanan laboratorium komputer memiliki skor di atas 3, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dapat dikategorikan baik</p> <p>2) Ruang laboratorium menjadi yang paling dihargai dengan skor 3.90, sementara layanan penyampaian informasi akademik dan non-akademik online mendapatkan skor terendah 1.77</p> <p>3) Penelitian memberikan rekomendasi untuk perbaikan layanan, terutama di area yang memiliki skor lebih rendah guna meningkatkan kepuasan</p>

	SH Bengkulu			mahasiswa di masa depan
Analisis Kepuasan Pelayanan Laboratorium Pengujian PJK3 dengan Pendekatan Service Quality	1) Metode, Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA) 2) Data, Kuesioner yang dibagikan kepada 75 responden 3) Analisis, Menggunakan teknik statistik untuk menghitung gap score dan menganalisis atribut pelayanan berdasarkan harapan dan kepuasan pelanggan.	1) Penggunaan metode survei kepuasan pelanggan yang tidak memenuhi standar mutu ISO 170 15. 2) Ukuran sampel yang terbatas (hanya 75 responden) dapat memengaruhi generalisasi hasil. 3) Hasil analisis belum mencapai tahapan analisis yang lengkap sebagaimana diharapkan.	1) Minimnya studi terdahulu yang membahas kinerja pelayanan laboratorium pengujian PJK3 dengan metode yang serupa. 2) Kurangnya fokus pada perbaikan spesifik yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam konteks laboratorium pengujian K3.	1) Terdapat 18 temuan terkait layanan yang memerlukan perbaikan. 2) 6 atribut pelayanan diidentifikasi sebagai prioritas perbaikan yang mencakup kesesuaian produk layanan, sarana prasarana, kemudahan mendapatkan informasi, pendaftaran, pendampingan pelanggan, dan penyelesaian masalah. 3) Indeks kepuasan pelanggan sebesar 78,4% menandakan bahwa meskipun ada pencapaian, masih banyak ruang untuk perbaikan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Alfakhri et al., 2024) pada laboratorium Tata Boga di SMK Ibu Pertiwi 1 telah menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan, tetapi masih terbatas pada satu jenis laboratorium saja. Studi ini juga belum secara mendalam menganalisis bagaimana peningkatan fasilitas laboratorium dapat berpengaruh terhadap kepuasan dan hasil belajar siswa. Oleh karena itu, penelitian ini dapat diperluas dengan melihat

berbagai jenis laboratorium di SMK secara keseluruhan. Temuan dari (Purnama et al., 2024) yang mengukur kepuasan laboratorium komputer di STMIK Widuri juga menggunakan *SERVQUAL*, tetapi dalam konteks perguruan tinggi dan hanya mencakup laboratorium komputer. Studi ini menunjukkan adanya kesenjangan negatif dalam semua dimensi *SERVQUAL*, namun belum mengeksplorasi bagaimana faktor lain, seperti dukungan staf laboratorium dan kelengkapan fasilitas, memengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menyesuaikan analisis untuk fasilitas laboratorium di SMK yang lebih beragam.

penelitian dari (Diana & Kurniah, 2024) menggunakan pendekatan Fuzzy Service Quality dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap laboratorium komputer di Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu menunjukkan hasil yang cukup baik dalam mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa. Namun, studi ini terbatas pada satu universitas dan hanya berfokus pada laboratorium komputer, sehingga tidak dapat digeneralisasi ke fasilitas laboratorium di SMK. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, metode *SERVQUAL* dapat digunakan secara murni tanpa pendekatan fuzzy untuk menganalisis kepuasan siswa terhadap berbagai jenis laboratorium di SMK.

Penelitian yang dilakukan (Fathurohman, 2023) pada laboratorium pengujian PJK3 menggunakan metode *SERVQUAL* dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur kepuasan pelanggan. Namun, studi ini lebih berfokus pada laboratorium profesional dan kurang relevan dalam konteks pendidikan. Oleh karena itu, penelitian ini dapat memberikan kontribusi

dengan menerapkan *SERVQUAL* dalam lingkungan pendidikan, khususnya untuk menilai tingkat kepuasan siswa SMK terhadap fasilitas laboratorium yang mereka gunakan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih luas mengenai perbaikan fasilitas laboratorium guna meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman belajar siswa SMK.

Penelitian-penelitian sebelumnya ,menganggap bahwa *Servqual* (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan siswa terhadap fasilitas laboratorium di SMK. Faktor-faktor ini menunjukkan bahwa laboratorium komputer yang memenuhi kebutuhan siswa dapat meningkatkan pengalaman belajar secara keseluruhan. Namun, banyak institusi pendidikan, termasuk di Kota Sintang, masih menghadapi tantangan dalam menyediakan fasilitas yang sesuai dengan standar ideal dengan Permendikbud No. 34 Tahun 2018 sebagai standar minimum .

Di Kota Sintang, keberadaan laboratorium komputer di SMK memiliki tantangan unik yang memerlukan pendekatan terintegrasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas. Gasni dan Fernandez menekankan pentingnya model *Service Quality (SERVQUAL)* dalam mengevaluasi layanan pendidikan, dengan mengidentifikasi kesenjangan negatif sebagai dasar untuk strategi peningkatan(Gasni & Fernandez, 2021). Dengan memahami tingkat kepuasan dalam layanan laboratorium komputer, institusi pendidikan di Kota Sintang dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk memenuhi kebutuhan siswa dan meningkatkan kepuasan mereka.

Berdasarkan temuan penelitian Sentia & Zuraidah (2022), menjadi jelas bahwa Model Servqual dapat dimanfaatkan untuk menganalisis kualitas layanan di suatu institusi pendidikan, termasuk di SMK Kota Sintang. Dengan fokus pada dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan siswa dalam layanan laboratorium komputer dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting bagi peningkatan kualitas layanan pendidikan vokasi di Kota Sintang, sekaligus mendukung pengembangan teori *Service Quality (SERVQUAL)* dalam konteks lokal.

Temuan dari hasil observasi di atas menunjukkan adanya kesenjangan dalam beberapa dimensi *Service Quality (SERVQUAL)*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Siswa mengapresiasi ketersediaan perangkat dan kebersihan ruang, tetapi masalah seperti ketidakcukupan perangkat komputer, gangguan jaringan, jadwal yang tidak efisien, dan lambatnya tanggapan perbaikan menjadi tantangan yang perlu diatasi. Dimensi *empathy* juga memerlukan perhatian untuk memastikan semua kebutuhan siswa, termasuk aksesibilitas dan efektivitas pembelajaran, dapat terpenuhi dengan baik.

Pendekatan yang lebih strategis dalam manajemen laboratorium, seperti penjadwalan yang lebih fleksibel, perbaikan infrastruktur jaringan, dan peningkatan kecepatan pemeliharaan perangkat, dapat membantu meningkatkan kualitas layanan sesuai harapan siswa. Hal ini selaras dengan teori *Service*

*Quality (SERVQUAL)* yang menekankan pentingnya mengidentifikasi persepsi pengguna untuk meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian serta pemikiran di atas, maka penulis merasa terdorong untuk meneliti dan menganalisis dengan topik “**Tingkat Kepuasan Siswa SMK Terhadap Fasilitas Laboratorium Komputer Program Keahlian DKV menggunakan *Servqual Theory* di SMK Se- Kota Sintang**”. Penelitian ini difokuskan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan siswa terhadap fasilitas laboratorium komputer melalui lima dimensi layanan *Service Quality* : *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategis bagi institusi pendidikan dalam meningkatkan kualitas layanan laboratorium komputer untuk mendukung efektivitas pembelajaran siswa. Kontribusi penelitian ini diharapkan tidak hanya relevan bagi pengembangan pendidikan vokasi, tetapi juga bagi pengayaan teori *Service Quality (SERVQUAL)* dalam konteks lokal.

## **B. Rumusan Masalah**

Untuk menjawab hasil dari penelitian maka di perlukan sebuah rumusan masalah. Pada bagian ini maka dapat di rumuskan sebuah masalah yang di ambil dari latar belakang yang sudah tertera di atas yaitu :

Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap fasilitas laboratorium komputer di SMK jurusan DKV se-Kota Sintang berdasarkan *Service Quality (SERVQUAL)* dan dimensi *SERVQUAL* yang paling memengaruhi kepuasan tersebut?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk Mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap fasilitas laboratorium komputer di SMK jurusan DKV se-Kota Sintang berdasarkan *Service Quality (SERVQUAL)* serta mengidentifikasi dimensi *SERVQUAL* yang paling memengaruhi kepuasan tersebut.

Dengan demikian, tujuan penelitian ini tidak hanya menganalisis tingkat kepuasan siswa SMK terhadap fasilitas laboratorium komputer jurusan Desain Komunikasi Visual di SMK se-Kota Sintang, tetapi juga untuk mengidentifikasi kualitas fasilitas laboratorium menggunakan *service quality* terhadap proses pembelajaran dan pencapaian kompetensi siswa SMK di Jurusan Desain Komunikasi Visual.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian terbagi menjadi dua, yaitu manfaat yang bersifat teoritis dan manfaat yang bersifat praktis.

#### **1. Manfaat *Teoritis***

Dapat menambah perkembangan dan pengetahuan dalam bidang pendidikan, juga memiliki implikasi yang lebih spesifik bagi sekolah dan kebijakan pendidikan di Kota Sintang khususnya dalam menganalisis tingkat kepuasan siswa SMK terhadap fasilitas laboratorium komputer jurusan desain komunikasi visual di SMK Menggunakan *SERVQUAL Theory*.

## 2. Manfaat praktis

### a. Bagi siswa

Hasil dari analisis dapat membantu meningkatkan fasilitas dan kualitas layanan laboratorium komputer kepada siswa SMK sebagai pengguna layanan, sehingga akses belajar bisa lebih optimal dan meningkatkan pengalaman belajar dan siswa dapat lebih menyadari faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pengalaman belajar mereka.

### b. Bagi Guru

Hasil penelitian ini dapat membantu guru dalam merancang strategi pembelajaran yang lebih efektif dengan memanfaatkan laboratorium secara optimal dan mengevaluasi kesesuaian fasilitas laboratorium dengan kebutuhan pembelajaran di jurusan Desain Komunikasi Visual. sehingga kebijakan yang dibuat oleh sekolah lebih selaras dengan kebutuhan pengajaran dan pembelajaran.

### c. Bagi sekolah

Hasil penelitian ini akan memberikan sumbangan pemikiran dan wawasan bagi sekolah dalam menyediakan dasar untuk perbaikan fasilitas laboratorium berdasarkan umpan balik dari pengguna dan membantu dalam pengelolaan sumber daya laboratorium secara lebih efektif dan berbasis data.

d. Bagi penulis

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman dan pengetahuan bagi penulis serta memberikan gambaran pada peneliti selanjutnya terkait penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang analisis tingkat kepuasan peserta didik terhadap fasilitas laboratorium komputer jurusan desain komunikasi visual di SMK Menggunakan *SERVQUAL Theory* dan memberikan rekomendasi berbasis teori kepada sekolah atau pemerintah daerah tentang peningkatan fasilitas pendidikan, yang dapat digunakan dalam perencanaan kebijakan pendidikan di Kota Sintang.

e. Bagi STKIP Persada Khatulistiwa

Hasil penelitian ini dapat memperluas cakrawala apresiasi pembaca khususnya dalam bidang pendidikan kejuruan untuk lebih kreatif lagi dalam mengembangkan pengetahuan akademik, dan memberikan landasan teoritis baru dalam penelitian kualitas layanan pendidikan kejuruan.

## **E. Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2020) definisi variabel penelitian adalah karakteristik atau atribut dari individu atau organisasi yang dapat diukur atau di observasi yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dijadikan pelajaran dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam metode penelitian kuantitatif, terdapat dua jenis variabel utama, yaitu variabel bebas (*independent*

*variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas adalah variabel yang memberikan pengaruh atau terjadi lebih dahulu dibandingkan variabel terikat. Sementara itu, variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (Syahroni, 2022) .Pada bagian ini menjelaskan mengenai jenis dan jumlah variabel yang akan di gunakan dalam penelitian ini adalah Variabel X (bebas) : Tingkat kepuasan siswa SMK Fasilitas Laboratorium Komputer berdasarkan dimensi *SERVQUAL Theory*.

#### **F. Definisi Operasional**

Definisi operasional yaitu teori yang di gunakan oleh peneliti untuk mengukur masalah dalam penelitian ini. Untuk lebih memperjelas ruang lingkup penelitian, maka perlu di gunakan batasan-batasan tentang penjelasan terhadap variabel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut .

1. Tingkat kepuasan siswa SMK terhadap fasilitas laboratorium komputer diukur berdasarkan persepsi mereka terhadap kualitas layanan dan kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan pembelajaran. Kepuasan ini mencakup kenyamanan dalam menggunakan laboratorium, kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan belajar, pemeliharaan fasilitas, serta kesesuaian antara harapan dan realitas yang diberikan. Kualitas fasilitas laboratorium komputer dinilai berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL Theory*. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) mencakup ketersediaan dan kondisi fasilitas, seperti jumlah komputer, kebersihan ruang, dan kelayakan peralatan pendukung. *Reliability* (Keandalan) mengacu pada

konsistensi layanan, termasuk stabilitas jaringan, kesiapan perangkat, dan kinerja laboratorium dalam mendukung pembelajaran. *Responsiveness* (Daya Tanggap) diukur dari kecepatan sekolah dalam menangani perbaikan, kemudahan akses laboratorium, serta adanya mekanisme pengaduan yang jelas. Dimensi *Assurance* (Jaminan) meliputi keamanan dalam penggunaan fasilitas, kejelasan aturan laboratorium, serta bimbingan dari guru atau teknisi dalam penggunaannya. Terakhir, *Empathy* (Empati) berkaitan dengan perhatian sekolah dalam menyediakan fasilitas yang mendukung kenyamanan siswa, seperti kursi ergonomis, AC, serta kesiapan menerima masukan terkait peningkatan fasilitas. Dengan mengacu pada dimensi-dimensi ini, penelitian dapat mengukur sejauh mana fasilitas laboratorium komputer di SMK telah memenuhi harapan dan kebutuhan siswa dalam proses pembelajaran.

2. Fasilitas laboratorium komputer mencakup semua perangkat keras (komputer, monitor, perangkat input-output) dan perangkat lunak (aplikasi desain grafis, video editing, animasi) yang tersedia untuk mendukung pembelajaran jurusan Desain Komunikasi Visual. Selain itu, fasilitas juga meliputi infrastruktur pendukung seperti jaringan internet, pencahayaan, ventilasi, dan tata ruang. Variabel ini diukur berdasarkan kelengkapan, kondisi, dan fungsionalitas fasilitas tersebut sesuai dengan kebutuhan siswa jurusan Desain Komunikasi *Visual*.