

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di SMKN 1 Sintang dan SMKS Muhammadiyah Sintang, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap fasilitas laboratorium komputer pada program keahlian Desain Komunikasi Visual (DKV) bervariasi berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (**tangibles**), keandalan (**reliability**), daya tanggap (**responsiveness**), jaminan (**assurance**), dan empati (**empathy**). secara umum siswa merasa puas terhadap fasilitas laboratorium yang tersedia, khususnya pada dimensi tangibles dan reliability yang menunjukkan nilai GAP positif, menandakan bahwa kondisi fisik laboratorium serta keandalan layanan sudah mampu melebihi harapan siswa. Dimensi assurance juga menunjukkan hasil yang memuaskan karena sesuai dengan harapan siswa, yang berarti jaminan keselamatan, kejelasan prosedur, dan mutu fasilitas dinilai cukup baik. Namun, pada dimensi responsiveness dan empathy masih terdapat ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan dengan nilai GAP negatif, mengindikasikan bahwa ketanggapan petugas laboratorium dalam merespons kebutuhan siswa serta kepedulian terhadap kebutuhan individu masih perlu ditingkatkan. Hasil uji t menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan siswa, yang berarti meskipun tingkat kepuasan sudah tergolong baik, masih terdapat ruang perbaikan agar pelayanan laboratorium benar-benar dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan siswa.

Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan penting bagi pihak sekolah untuk terus meningkatkan kualitas fasilitas, pelayanan, serta peran petugas laboratorium guna mendukung proses pembelajaran yang lebih optimal dan memuaskan bagi siswa.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan siswa SMK terhadap fasilitas laboratorium komputer menggunakan SERVQUAL Theory di SMK se-Kota Sintang, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan acuan bagi pihak sekolah, tenaga pengajar, teknisi laboratorium, serta penelitian lanjutan guna meningkatkan kualitas layanan laboratorium komputer.

1. Bagi Sekolah

Sekolah perlu meningkatkan kualitas fasilitas laboratorium komputer dengan melakukan perbaikan dan pemeliharaan rutin terhadap perangkat yang ada, termasuk komputer, perangkat lunak, dan jaringan internet. Selain itu, pengadaan fasilitas tambahan yang lebih modern harus diprioritaskan untuk menunjang kebutuhan pembelajaran berbasis teknologi, terutama dalam bidang Desain Komunikasi Visual (DKV). Selain itu, sekolah juga perlu menyusun standar operasional prosedur (SOP) yang lebih jelas dalam penggunaan laboratorium komputer agar siswa merasa lebih nyaman dan aman saat menggunakannya.

2. Bagi Tenaga Pengajar dan Teknisi Laboratorium

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek daya tanggap, jaminan, dan empati masih menjadi tantangan utama dalam pelayanan laboratorium

komputer. Oleh karena itu, tenaga pengajar dan teknisi laboratorium perlu diberikan pelatihan yang lebih intensif dalam hal troubleshooting perangkat, pemeliharaan perangkat lunak, serta komunikasi efektif dengan siswa. Peningkatan profesionalisme dan responsivitas dalam menangani kendala teknis yang dialami siswa juga harus menjadi fokus utama agar laboratorium dapat digunakan secara optimal.

3. Bagi Siswa

Siswa juga perlu lebih aktif dalam menjaga dan menggunakan fasilitas laboratorium dengan baik serta mengikuti aturan yang telah ditetapkan. Selain itu, mereka diharapkan dapat menyampaikan keluhan atau kendala yang dihadapi secara konstruktif kepada pihak sekolah atau teknisi laboratorium agar perbaikan dapat segera dilakukan.

Siswa diharapkan dapat lebih aktif dalam memanfaatkan fasilitas laboratorium komputer sebagai sarana pendukung pembelajaran, terutama dalam mengembangkan keterampilan di bidang Desain Komunikasi Visual (DKV). Selain itu, siswa perlu lebih proaktif dalam menyampaikan masukan dan keluhan terkait fasilitas yang kurang memadai kepada pihak sekolah agar dapat dilakukan perbaikan.

Siswa juga disarankan untuk meningkatkan kesadaran dalam menjaga kebersihan dan kerapian laboratorium agar fasilitas tetap dalam kondisi baik dan nyaman digunakan. Selain itu, kedisiplinan dalam mengikuti aturan laboratorium, seperti penggunaan perangkat sesuai prosedur dan melaporkan kerusakan segera, akan membantu menjaga kualitas layanan.

Untuk meningkatkan pengalaman belajar, siswa dapat mengoptimalkan penggunaan perangkat lunak yang tersedia di laboratorium serta mencari tambahan sumber belajar secara mandiri. Kolaborasi dengan guru dan teman sebaya juga dapat menjadi cara efektif dalam mengatasi kendala teknis maupun akademik. Dengan sikap aktif dan bertanggung jawab, siswa dapat memaksimalkan manfaat dari fasilitas laboratorium komputer dalam mendukung pembelajaran mereka.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini mengukur kepuasan siswa menggunakan metode SERVQUAL dengan lima dimensi utama. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan analisis yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan siswa, seperti efektivitas pembelajaran berbasis laboratorium dan perbandingan tingkat kepuasan antara berbagai jurusan di SMK. Selain itu, penelitian lanjutan dapat menggunakan metode campuran (kuantitatif dan kualitatif) untuk mendapatkan wawasan yang lebih komprehensif terkait pengalaman siswa dalam menggunakan fasilitas laboratorium komputer.

Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan dengan melibatkan lebih banyak sekolah dan program keahlian untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas. Selain itu, analisis lebih mendalam mengenai faktor-faktor penyebab ketidakpuasan, khususnya pada aspek jaminan dan empati, dapat dilakukan melalui metode kualitatif seperti wawancara atau diskusi kelompok terfokus (FGD). Evaluasi terhadap efektivitas perbaikan fasilitas

laboratorium komputer juga penting untuk menilai dampaknya terhadap kepuasan siswa. Selain itu, penelitian mendatang dapat mengeksplorasi hubungan antara kepuasan terhadap fasilitas laboratorium dengan hasil belajar siswa.

Penambahan variabel lain, seperti keterampilan tenaga pendidik dalam memanfaatkan laboratorium serta dampak teknologi baru dalam pembelajaran, juga dapat menjadi fokus penelitian berikutnya. Perbandingan antara sekolah yang memiliki fasilitas laboratorium standar dengan sekolah berbasis teknologi dapat memberikan wawasan mengenai efektivitas sarana pembelajaran. Terakhir, penelitian mendatang dapat mengeksplorasi metode pembelajaran berbasis teknologi untuk meningkatkan kepuasan dan hasil belajar siswa.