

**ANALISIS PERSEPSI DAN HARAPAN KEPUASAN SISWA
DALAM LAYANAN LABORATORIUM KOMPUTER DI SMK
MAHYAL ULUM AL-AZIZIYAH ACEH BESAR**

SKRIPSI

Oleh :

ZULFITRI

NIM. 150212086

**Mahasiswi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Prodi Pendidikan Teknologi Informasi**



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDAACEH
2022 M/1444 H**

**ANALISIS PERSEPSI DAN HARAPAN KEPUASAN SISWA DALAM
LAYANAN LABORATORIUM KOMPUTER DI SMK MAHYAL ULUM
AL-AZIZIYAH ACEH BESAR**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK)
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Beban Studi Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Pendidikan Teknologi Informasi**

Oleh

ZULFITRI

NIM. 150212086

**Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Prodi Pendidikan Teknologi Informasi**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

جامعة الرانيري

AR-RANIRY

Yusran, S.Pd., M.Pd

NIP. 197106261997021003

Cut Azhar Fuady, S.Pd.L, M.T

NUK. 201801201119882073

LEMBAR PERYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zulfitri
NIM : 150212086
Prodi : Pendidikan Teknologi Informasi
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Judul Skripsi : Analisis Persepsi Dan Harapan Kepuasan Siswa dalam Layanan Laboratorium Komputer di SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah Aceh Besar

Dengan ini menerangkan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak memanipulasi dan memalsukan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Apabila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 15 Desember 2022

Yang menyatakan,



EAKX180589410

Zulfitri

NIM. 150212086

ABSTRAK

Nama : Zulfitri
NIM : 1502121086
Fakultas/Prodi : Tarbiyah dan Keguruan/Pendidikan Teknologi Informasi
Judul : Analisis Persepsi dan Harapan Kepuasan Siswa dalam Layanan Laboratorium Komputer di SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah Aceh Besar
Tanggal Sidang : 23 Desember 2022
Pembimbing I : Yusran, S.Pd., M.Pd.
Pembimbing II : Cut Azhar Fuady, S.Pd.I., M.T.
Kata Kunci : *Importance Performance Analysis (IPA)*, Kepuasan Layanan, Laboratorium Komputer,

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat persepsi dan harapan kepuasan siswa terhadap layanan laboratorium Komputer di SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah Aceh Besar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian bersifat deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa SMK Mahyal Ulum Al- Aziziyah Aceh Besar sebanyak 126 siswa. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 56 siswa yang di ambil menggunakan metode random sampling. Teknik pengumpulan data di lakukan dengan pembagian angket dan dokumentasi. Analisis data menggunakan motode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Berdasarkan hasil penelitian di ketahui di ketahui bahwa tingkat persepsi siswa terhadap layanan laboratorium sebesar 4,078 dan harapan siswa sebesar 4, 839. Di lanjutkan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yang menjadi priolitas pertama untuk di perbaiki ialah Fasilitas seperti Peralatan, Bahan, Alat, dan barang yang telah di gunakan tertata rapi. Kesigapan guru dalam memberikan pelayanan saat pelaksanaan praktikum, Respon guru dalam menanggapi pertanyaan yang diajukan siswa. Guru selalu bersedia membimbing siswa dalam pratikum. Ketepatan waktu guru dalam mengajar. Kesiapan guru dalam menanggapi permasalahan yang di hadapi oleh siswa. Kemampuan guru dalam melakukan penilaian yang Adil dan Transparan. Perhatian guru kepada siswa.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan memanjatkan puji serta syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberika limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Shalawat dan salam peneliti sanjungkan kepada penghulu alam yaitu Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya sekalian.

Skripsi ini berjudul “**Analisis Persepsi dan Harapan Kepuasan Siswa dalam Layanan Laboratorium Komputer di SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah Aceh Besar**”. Skripsi ini peneliti susun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Pendidikan Teknologi Informasi serta syarat untuk meraih gelar sarjana (S-1) Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam penelitian skripsi ini peneliti banyak sekali mendapatkan bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Dengan demikian ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dari peneliti kepada:

1. Terima kasih kepada Allah SWT, dan kepada Baginda Nabi Besar Muhammad SAW.
2. Terima kasih kepada orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberi dukungan tiada henti dari awal hingga akhir.

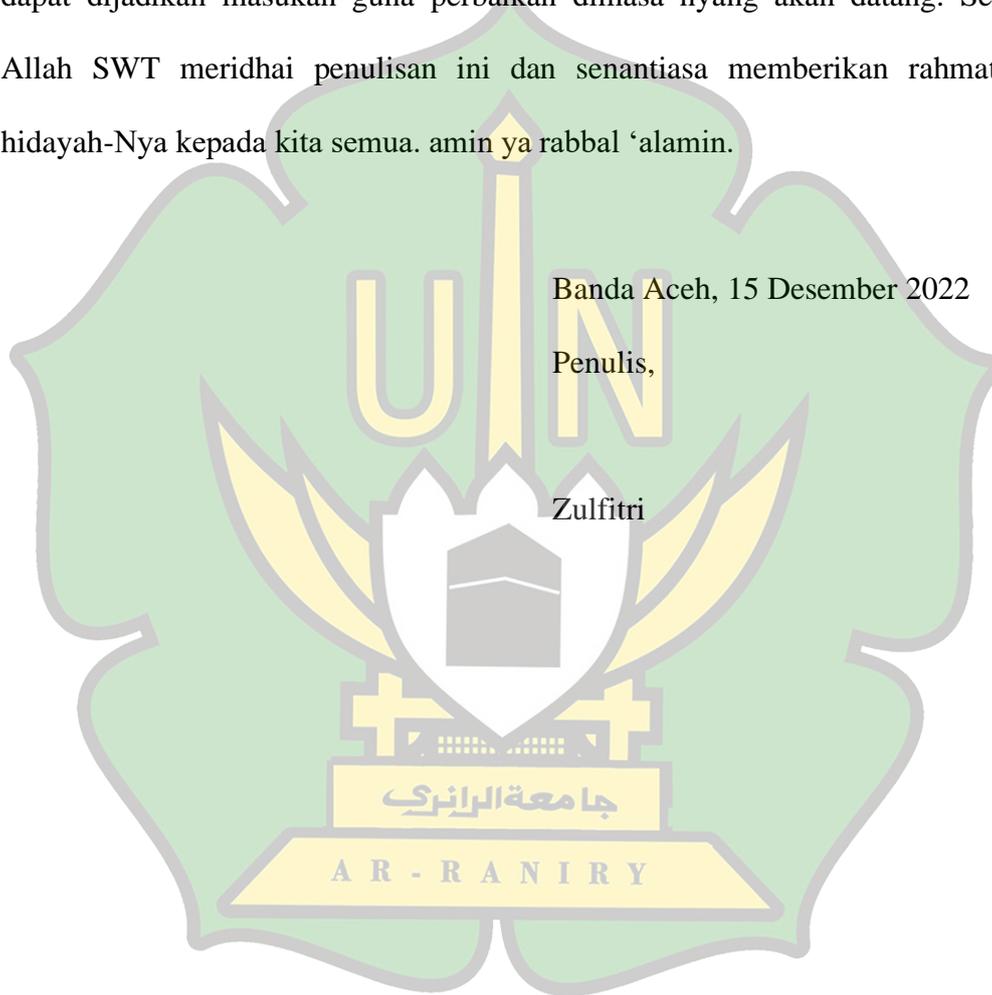
3. Terima kasih kepada bapak Yusran, S.Pd., M.Pd. selaku pembimbing I dan bapak Cut Azhar Fuady, S.Pd.I., M.T. selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam membimbing peneliti sehingga penelitian skripsi ini selesai.
4. Ucapan terima kasih juga kepada Ketua Prodi Pendidikan Teknologi Informasi ibu Mira Maisura, M.Sc. Sekretaris Prodi Pendidikan Teknologi Informasi Ridwan, M.T. serta staf prodi yang telah banyak membantu proses pelaksanaan penelitian untuk penulisan skripsi ini.
5. Ucapan terima kasih juga bapak/ibu dosen pengajar Prodi Pendidikan Teknologi Informasi yang telah mau membagi ilmu dan membekali dalam berbagai ilmu pengetahuan baik agama, umum maupun khusus sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ucapan terima kasih juga kepada para alumni yang telah membantu dan memberi dukungan selama pembuatan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada sahabat dan teman-teman mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknologi Informasi leting 2015 serta seluruh keluarga PTI yang telah mendoakan dan memberi dukungan selama ini.
8. Ucapan terima kasih juga kepada orang terdekat yang banyak membantu selama proses penulisan skripsi ini.
9. Dan terima kasih untuk semua pihak yang telah banyak yang telah membantu, namun tidak mungkin disebutkan namanya satu persatu di sini, terima kasih atas segala dukungan dan semangat, sehingga penelitian ini selesai.

Penulis berserah diri kepada Allah karena tidak ada yang terjadi tanpa kehendak-Nya. Segala usaha telah dilakukan untuk menyempurnakan skripsi ini. Namun, penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak ditemukan kekurangan dan kekhilafan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang dapat dijadikan masukan guna perbaikan dimasa nyang akan datang. Semoga Allah SWT meridhai penulisan ini dan senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. amin ya rabbal ‘alamin.

Banda Aceh, 15 Desember 2022

Penulis,

Zulfitri



DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING | i |
| LEMBAR PENGESAHAN SIDANG | ii |
| LEMBAR PERYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH | iii |
| ABSTRAK | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 5 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORITIS | 6 |
| A. Layanan | 6 |
| B. Layanan Laboratorium Komputer | 7 |
| 1. Pengertian Laboratorium Komputer | 7 |
| 2. Tujuan Laboratorium Komputer | 8 |
| 3. Fungsi Laboratorium Komputer di Sekolah | 9 |
| 4. Standar Layanan Laboratorium Komputer | 11 |
| C. Kualitas Pelayanan | 15 |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan | 15 |
| 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan | 18 |
| 3. Karakteristik Pelayanan | 19 |
| 4. Dimensi Kualitas Pelayanan | 20 |
| D. Kepuasan | 24 |
| 1. Pengertian Kepuasan | 24 |
| 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Seseorang | 25 |
| 3. Ciri-ciri Seseorang yang Puas Terhadap Pelayanan | 25 |
| 4. Indikator Kepuasan | 26 |
| E. <i>Standar Operasional Prosedur (SOP)</i> | 27 |
| 1. Penggunaan | 27 |
| 2. Tata Tertib | 27 |
| F. Penelitian Terdahulu | 29 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 32 |
| A. Desain Penelitian | 32 |
| B. Rancangan Penelitian | 32 |
| C. Lokasi dan Waktu Penelitian | 33 |
| D. Populasi dan Sampel | 34 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 36 |

| | |
|---|-----------|
| 1. Angket (<i>Quisioner</i>) | 36 |
| 2. Dokumentasi | 37 |
| F. Validitas dan Reliabilitas | 37 |
| 1. Uji validitas | 37 |
| 2. Uji Reabilitas | 38 |
| G. Indikator Variabel Penelitian | 39 |
| H. Teknik Analisis Data | 40 |
| 1. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | 40 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 43 |
| A. Gambar Umum Lokasi Penelitian | 43 |
| B. Uji Validitas Dan Reliabilitas..... | 43 |
| 1. Uji Validitas | 43 |
| 2. Uji Reliabilitas Data..... | 46 |
| C. Perhitungan Nilai Persepsi dan Harapan | 47 |
| D. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | 48 |
| E. Pembahasan | 49 |
| 1. Analisis Persepsi Dan Harapa..... | 49 |
| 2. Analisis metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | 50 |
| BAB V PENUTUP..... | 54 |
| A. Kesimpulan..... | 54 |
| B. Saran | 54 |
| C. Solusi | 55 |
| DAFTAR PUSTAKA | 56 |
| LAMPIRAN..... | 59 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 66 |

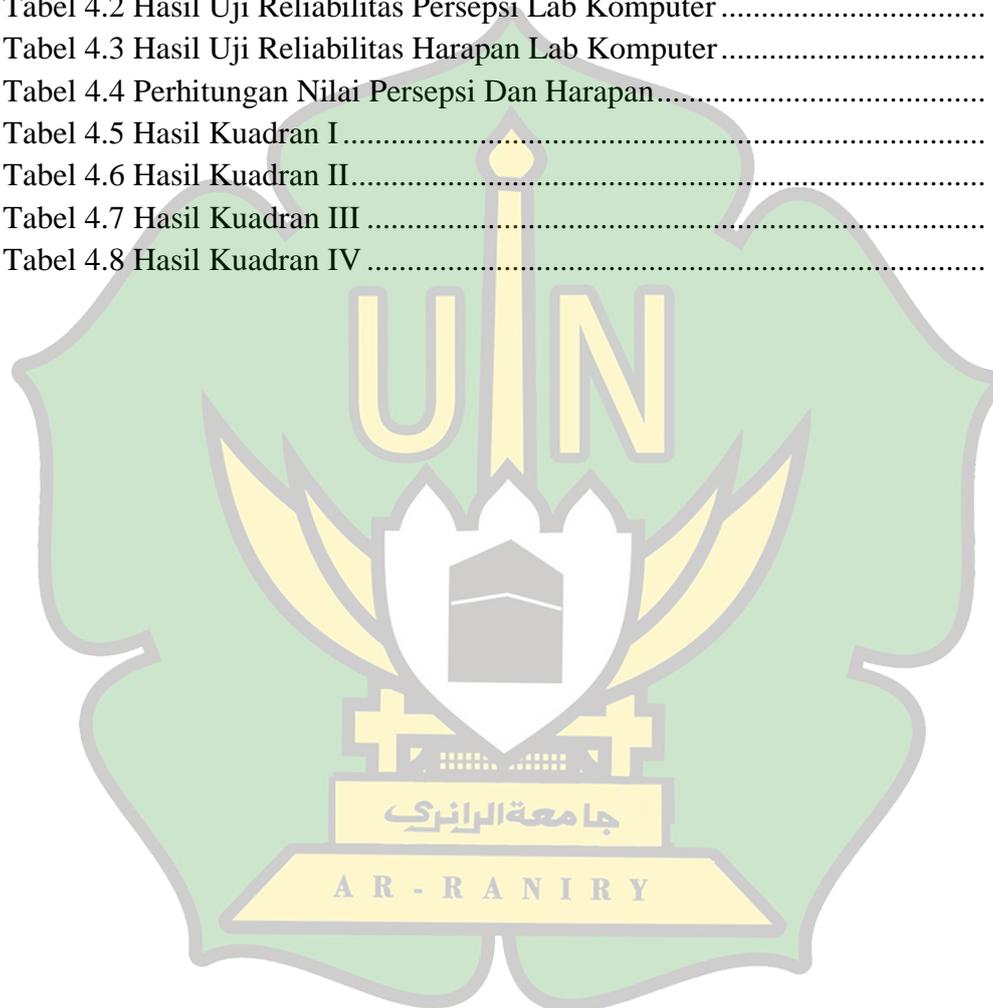
DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 SK Pembimbing Skripsi | 59 |
| Lampiran 2 Surat Izin Penelitian..... | 60 |
| Lampiran 3 Angket Respon | 62 |
| Lampiran 4 Dokumentasi..... | 64 |
| Lampiran 5 Biodata Penulis..... | 66 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Sarana Laboratorium Komputer SMK Mahyal Ulum Al Aziziyah . | 15 |
| Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu | 29 |
| Tabel 3.1 Skala Penilaian Jawaban Angket | 36 |
| Tabel 3.2 Variabel Penelitian..... | 39 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Validasi Laboratorium Komputer..... | 44 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Lab Komputer | 46 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Lab Komputer | 46 |
| Tabel 4.4 Perhitungan Nilai Persepsi Dan Harapan..... | 47 |
| Tabel 4.5 Hasil Kuadran I | 51 |
| Tabel 4.6 Hasil Kuadran II..... | 51 |
| Tabel 4.7 Hasil Kuadran III | 52 |
| Tabel 4.8 Hasil Kuadran IV | 53 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|-----------------------------------|----|
| Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> | 33 |
| Gambar 3.2 Pemetaan IPA | 41 |
| Gambar 4.1 Diagram Kartesius..... | 49 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Proses pendidikan dan pembelajaran di sekolah memerlukan dukungan sarana dan prasarana yang memadai agar dapat berjalan dengan baik. Salah satu sarana pembelajaran yang dibutuhkan adalah laboratorium komputer. Laboratorium merupakan sarana dan tempat untuk mendukung proses pembelajaran yang didalamnya terkait dengan pengukuran, pengujian, pengembangan pemahaman, pengembangan keterampilan, dan inovasi bidang ilmu sesuai dengan bidang pekerjaan yang ada pada sekolah/dunia pendidikan. Pada umumnya sekolah mempunyai laboratorium untuk mendukung pembelajaran keterampilan bagi siswa-siswinya. Salah satu laboratorium yang ada di sekolah adalah Laboratorium Komputer¹.

Laboratorium adalah tempat atau ruang yang berfungsi untuk melakukan kegiatan penelitian, pembelajaran dan dilengkapi dengan berbagai peralatan pendukung. Struktur laboratorium memiliki sumber daya manusia (SDM) sekurang-kurangnya seorang kepala laboratorium/koordinator laboratorium, teknisi laboratorium dan laboran, ruang atau tempat khusus, dan media belajar pendukung lainnya. Dalam hal ini laboratorium diharapkan mampu meningkatkan minat dan semangat mengajar guru dan belajar siswa. Namun saat ini laboratorium komputer yang ada di sekolah belum dimanfaatkan secara optimal

¹ Arpan Supianto, *Pengelolaan Laboratorium Komputer*, Jurnal Manajer Pendidikan, Volume 10, Nomor 6, November 2016, h. 559.

hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan pengelola dan pengguna dalam pemanfaatan sumber daya yang ada di laboratorium komputer tersebut. Untuk memanfaatkan laboratorium sebagai sarana pendukung proses belajar mengajar di sekolah seharusnya dapat dikelola dengan baik².

Dengan adanya pengelolaan yang baik maka akan tercipta pelayanan yang baik pula bagi berlangsungnya proses belajar mengajar secara tidak langsung maka akan menghasilkan mutu proses belajar mengajar dan kualitas belajar baik pula. Pengelolaan layanan laboratorium Komputer pada umumnya merupakan tanggung jawab dari kepala sekolah selaku pemimpin pada tingkat satuan pendidikan /sekolah, oleh karena dalam suatu organisasi ada namanya struktur tugas yang langsung bertanggung jawab terhadap pengelolaan. Pengelolaan laboratorium meliputi semua aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, evaluasi dan pengendalian yang bertujuan sebagai sarana/tempat berlangsungnya proses kegiatan belajar mengajar (KBM)³.

Payung hukum yang memayungi masalah standar laboratorium sekolah adalah Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2008 tentang Standar Sarana Prasarana untuk Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dan Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK) termasuk di dalamnya laboratorium komputer. Peraturan ini mengatur seluk beluk tentang bagaimana sebuah laboratorium sekolah yang seharusnya ada dan dikembangkan oleh sekolah. Berdasarkan Permendiknas Nomor 40 Tahun 2008, setiap laboratorium komputer yang ada di sekolah SMP, SMA, MTS, MA dan SMK harus memenuhi

² Basori, *Pengelolaan Laboratorium Komputer di SMKN 1 Kota Bengkulu*, (Bengkulu: MMP-UNIB, 2017), h. 4.

³ Arpan Supianto, *Pengelolaan Laboratorium Komputer...*, h. 560

beberapa kriteria, yaitu layanan ruangan dan layanan peralatan laboratorium⁴. Layanan ini diberikan sesuai dengan fungsi dari laboratorium itu sendiri yakni sebagai tempat mengembangkan keterampilan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu, pemanfaatan laboratorium komputer untuk membantu proses pembelajaran di berbagai mata pelajaran, bukan hanya produktif, namun juga adaptif dan normatif⁵.

Standar layanan laboratorium komputer sekolah seperti di sebutkan di atas, dalam realisasinya tentu tidak luput dari sosok pengelola laboratorium. Sebuah laboratorium komputer dikatakan memiliki guru yang kompeten apabila mereka dapat melaksanakan pekerjaannya, mempunyai keahlian yang dipersyaratkan untuk melakukan pekerjaan yang dilakukan secara efektif dan efisien dengan tingkat keahlian yang tinggi dalam rangka mencapai tujuan pekerjaan secara maksimal, yaitu dengan memberikan pelayanan dan kepuasan sesuai dengan kebutuhan siswa, sehingga siswa puas akan layanan yang diberikan.

Kepuasan pengguna merupakan perasaan seseorang yang ditunjukkan saat membandingkan hasil yang diharapkan dan dipikirkan. Jika hasil berada di bawah harapan maka pengguna tidak puas. Sebaliknya jika hasil memenuhi harapan pengguna menjadi puas⁶. Kepuasan pengguna hal yang sangat penting di dalam menentukan pertumbuhan dan kemajuan sebuah laboratorium komputer, jika siswa sudah merasakan adanya kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh karyawan sebuah laboratorium komputer, siswa cenderung menjadi senang dan

⁴ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) No. 24 Tahun 2007

⁵ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) No. 24 Tahun 2007

⁶ Syihabuddin Qaiyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijajaga, 2017), h. 221.

pengguna akan menginformasikan dan mempromosikan kepada para siswa lainnya atas nilai-nilai positif yang pengguna rasakan dari laboratorium komputer tersebut.

Kepuasan yang dikaji dalam penelitian ini ialah kepuasan di kalangan siswa terhadap layanan yang terdapat di laboratorium komputer. Salah satu sekolah yang memberikan layanan laboratorium komputer kepada siswanya ialah SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah Aceh Besar.

Menurut keterangan pihak guru laboratorium SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah Aceh Besar, saat ini layanan telah diberikan secara terbuka untuk siswa namun sebagian guru belum memberikan layanan yang diharapkan oleh siswa. Jika layanan tidak dapat diimplementasikan dengan baik, tentu akan mempengaruhi kepuasan siswa dalam memanfaatkan layanan pada Laboratorium Komputer di SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah Aceh Besar

Melihat kenyataan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan judul **“Analisis Persepsi Dan Harapan Kepuasan Siswa dalam Layanan Laboratorium Komputer di SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah Aceh Besar”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat persepsi dan harapan kepuasan siswa dalam layanan Laboratorium Komputer di SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah Aceh Besar?”

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini ialah untuk menganalisis tingkat persepsi dan harapan kepuasan siswa dalam layanan Laboratorium Komputer di SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah Aceh Besar.

D. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai suatu karya ilmiah serta menjadi sumber untuk dipelajari mengenai tingkat kepuasan siswa dalam layanan Laboratorium Komputer di SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah Aceh Besar.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada peneliti lainnya yang ingin mengembangkan lebih lanjut penelitian ini.
3. Melalui hasil penelitian ini, dapat dijadikan referensi atau rujukan bagi para pembaca agar mendapat suatu gambaran tentang tingkat kepuasan siswa dalam layanan Laboratorium Komputer di SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah Aceh Besar.

BAB II LANDASAN TEORITIS

A. Layanan

Layanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, dapat dirasakan dan tidak dapat dimiliki⁷. Menurut Sutedja layanan dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan mencari kepuasan yang dapat ditawarkan oleh guru kepada siswa. Layanan tersebut meliputi kenyamanan yang diberikan, kecepatan guru dalam menanggapi permasalahan siswa, dan banyak waktu yang di berikan kepada siswa⁸.

Memberikan layanan yang handal, cepat serta lengkap diwajibkan untuk melayani siswa secara prima. Layanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui sistem, prosedur dan metode tertentu oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan materi dalam rangka usaha memenuhi kepentingan siswa sesuai dengan kebutuhannya⁹. Layanan pada dasarnya adalah sebuah proses dari serangkaian kegiatan. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat¹⁰. Kotler mengemukakan bahwa terdapat empat karakteristik layanan, antara lain¹¹:

1. *Intangibility* (tidak berwujud); layanan tidak berwujud, tidak dapat dilihat, tidak dapat dirasakan, dan didengar.

⁷ Erlina dan Sri Mulyani, *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*, (Medan: USU Press, 2016), h. 55.

⁸ Sutedjat Wira, *Panduan Layanan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, Anggota IKAPI, 2017), h. 55.

⁹ Almasdi dan Jusuf Suit, *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2015), h. 17.

¹⁰ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia Bumi*, (Jakarta: Aksara, 2016), h. 45.

¹¹ Kotler, *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, (Jakarta : Prenhalindo, 2012), h. 173.

2. *Inseparability* (tidak dipisahkan); layanan tidak dapat dipisahkan, baik itu orang maupun mesin. layanan dapat diberi oleh guru kapan saja dibutuhkan.
3. *Variability* (keanekarupaan); layanan sangat beragam karena tergantung siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.
4. *Perishability* (tidak tahan lama); tidak dapat tahan lama, karenanya tidak dapat disimpan untuk penjualan atau penggunaan dikemudian hari.

B. Layanan Laboratorium Komputer

1. Pengertian Laboratorium Komputer

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana untuk Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah (SD/MI), Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs), dan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah (SMA/MA) mengungkapkan bahwa “ruang laboratorium komputer berfungsi sebagai tempat mengembangkan keterampilan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Ruang laboratorium komputer dapat menampung minimum satu rombongan belajar yang bekerja dalam kelompoknya 2 orang¹².”

Laboratorium komputer merupakan sarana untuk pembelajaran praktik siswa berkaitan dengan kompetensi di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Pembelajaran yang dilakukan berupa praktikum teknologi informasi dan komunikasi yang terdiri dari pengoperasian komputer, pengolahan kata,

¹² Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) No. 24 Tahun 2007

pengolah angka dan pengolah presentasi serta aplikasi komputer lainnya¹³. Laboratorium komputer adalah tempat untuk mengembangkan keterampilan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu, laboratorium komputer juga membantu proses pembelajaran di berbagai mata pelajaran, bukan hanya produktif, namun juga adaptif dan normatif¹⁴.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat dirangkum bahwa laboratorium komputer merupakan tempat untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan siswa, tidak hanya di bidang teknologi informasi saja, tetapi juga bidang ilmu yang lain sebagai pendukung dan penambah daya tarik juga motivasi siswa terhadap mata pelajaran tersebut.

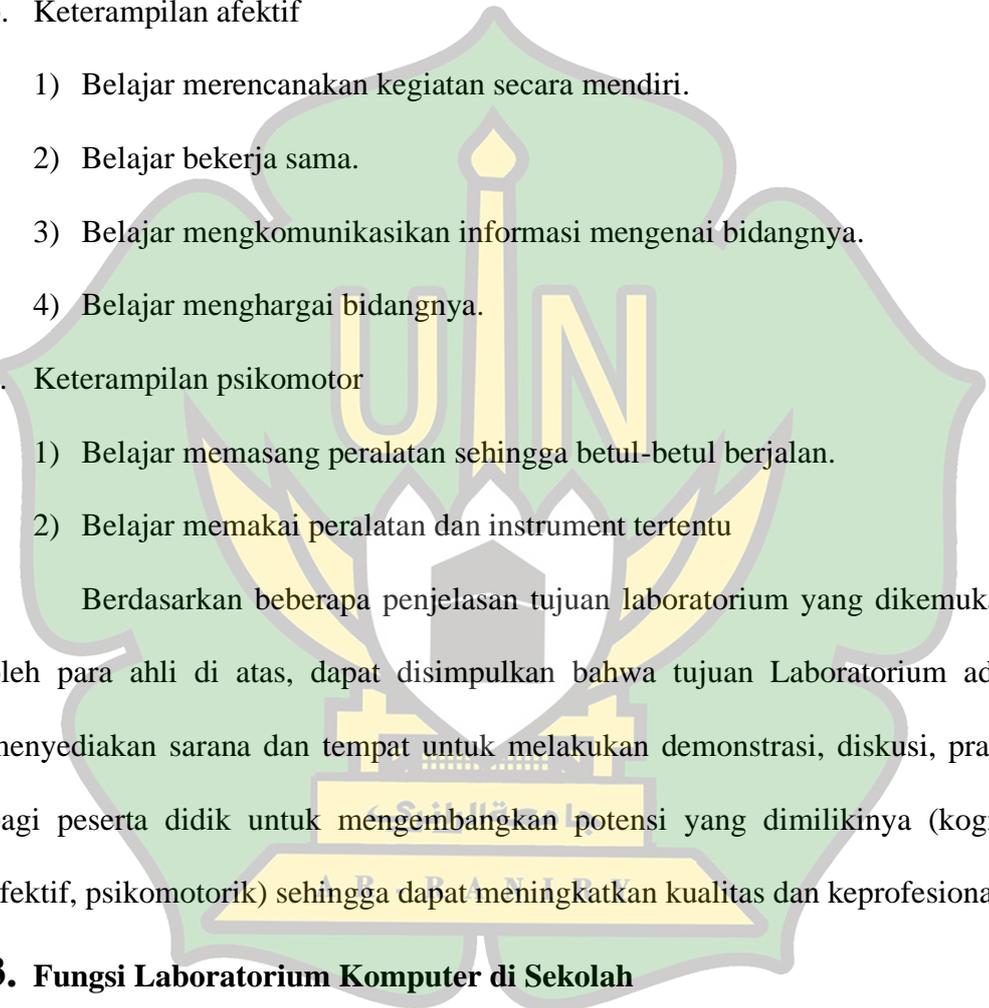
2. Tujuan Laboratorium Komputer

Laboratorium merupakan tempat untuk melakukan kegiatan praktik dalam kegiatan belajar mengajar, kegiatan di laboratorium ini dapat meningkatkan motivasi siswa, menimbulkan semangat serta mendorong untuk belajar lebih giat karena dalam kegiatan belajar mengajar di laboratorium menekankan pada aktivitas, meningkatkan pengetahuan dan keterampilan siswa. Menurut Tjipto Utomo bentuk pengajaran praktik di laboratorium efektif untuk mencapai 3 (tiga) macam tujuan secara bersamaan yaitu¹⁵:

¹³ Muhamad Ali, *Standar Laboratorium Komputer Sekolah, Pelatihan Manajemen Komputer Bagi guru-guru SMP/MTS/SMA/MA dan SMK se Kabupaten Purworejo*. Purworejo: Jurusan Pendidikan Teknik Elektro FT UNY, 2014), h. 1.

¹⁴ Nurohman, *Pengembangan Modul Elektronik Berbahasa Inggris Menggunakan Addie-Model Sebagai Alat Bantu Pembelajaran Berbasis Student-Centered Learning Pada Kelas Bertaraf Internasional*. (E-journal: Universitas Negeri Yogyakarta, 2011), h. 1.

¹⁵ Tjipto Utomo, *Peningkatan dan Pengembangan Pendidikan*, (Jakarta: Cramedia Pustaka Utama, 2015), h. 93.

- 
- a. Keterampilan kognitif yang tinggi
 - 1) Melatih agar teori dapat dimengerti.
 - 2) Agar segi-segi teori yang berlainan dapat diintegrasikan.
 - 3) Agar teori dapat diterapkan pada keadaan problema yang nyata.
 - b. Keterampilan afektif
 - 1) Belajar merencanakan kegiatan secara mandiri.
 - 2) Belajar bekerja sama.
 - 3) Belajar mengkomunikasikan informasi mengenai bidangnya.
 - 4) Belajar menghargai bidangnya.
 - c. Keterampilan psikomotor
 - 1) Belajar memasang peralatan sehingga betul-betul berjalan.
 - 2) Belajar memakai peralatan dan instrument tertentu

Berdasarkan beberapa penjelasan tujuan laboratorium yang dikemukakan oleh para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan Laboratorium adalah menyediakan sarana dan tempat untuk melakukan demonstrasi, diskusi, praktik, bagi peserta didik untuk mengembangkan potensi yang dimilikinya (kognitif, afektif, psikomotorik) sehingga dapat meningkatkan kualitas dan keprofesionalan.

3. Fungsi Laboratorium Komputer di Sekolah

Fungsi laboratorium yaitu sebagai sumber belajar dan mengajar, sebagai metode pengamatan dan metode percobaan, sebagai prasarana pendidikan atau sebagai wadah dalam proses belajar mengajar. Menurut Amin Soejitmo yang

dikutip oleh Dientje Borman pengertian dan fungsi laboratorium sebagai berikut¹⁶:

- d. Laboratorium dapat merupakan wadah, yaitu tempat, gedung, ruang dengan segala macam peralatan yang diperlukan untuk kegiatan ilmiah. Dalam hal ini laboratorium dilihat sebagai perangkat keras (*hardware*).
- e. Laboratorium dapat merupakan sarana media dimana dilakukan kegiatan belajar mengajar. Dalam pengertian ini laboratorium dilihat sebagai perangkat lunak (*software*) dalam kegiatan ilmiah.
- f. Laboratorium dapat diartikan sebagai pusat kegiatan untuk menemukan kebenaran ilmiah dan penerapannya.
- g. Laboratorium dapat diartikan sebagai pusat informasi. Dengan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh sebuah laboratorium, dapatlah diadakan kegiatan ilmiah dan eksperimentasi.
- h. Dilihat dari segi “*Clientele*”, laboratorium merupakan tempat dimana dosen, mahasiswa, guru, siswa dan orang lain melaksanakan kegiatan kerja ilmiah dalam rangka kegiatan belajar mengajar.
- i. Dilihat dari segi kerjanya laboratorium merupakan tempat dimana dilakukan kegiatan kerja untuk menghasilkan sesuatu. Dalam hal demikian ini dalam bidang teknik, laboratorium di sini dapat diartikan sebagai bengkel kerja (*Workshop*).
- j. Dilihat dari segi hasil yang diperoleh laboratorium dengan segala sarana dan prasarana yang dimiliki dapat merupakan dan berfungsi sebagai pusat sumber

¹⁶ Dientje Borman Rumampuk. (1988). Media Instruksional IPS. Jakarta: Dedikbud, 2017), h. 90

belajar Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa laboratorium adalah tempat yang dilengkapi dengan peralatan untuk melakukan kegiatan atau aktivitas berupa percobaan- percobaan ilmiah.

Jadi dapat dilihat bahwa laboratorium memiliki banyak fungsi antara lain sebagai tempat dan media kegiatan belajar mengajar, pusat kegiatan untuk menemukan kebenaran ilmiah, sebagai pusat informasi, sebagai bengkel kerja dan sebagai pusat sumber belajar.

4. Standar Layanan Laboratorium Komputer

Ruang laboratorium komputer di SMK standarnya dapat menampung minimum setengah rombongan belajar. Rasio minimum ruang laboratorium komputer adalah 3 m²/peserta didik. Luas minimum ruang laboratorium adalah 64 m² termasuk luas ruang penyimpanan dan perbaikan 16 m². Lebar minimum ruang laboratorium komputer adalah 8 m¹⁷.

Efektifnya laboratorium komputer juga harus mempertimbangkan kenyamanan dalam proses belajar mengajar, dengan hal ini tata letak komputer atau desain layout laboratorium juga harus di perhatikan, seperti menurut Judi tata letak memainkan peran penting untuk menciptakan suatu kondisi yang kondusif yang mendukung belajar. Fasilitas yang tersedia didalam laboratorium dapat digunakan sebagai tipu daya dalam tata letak laboratorium komputer, tata letak laboratorium harus di desain dengan cerdas agar mampu melayani dan mencapai tujuan yang di maksud. Biasanya, didalam suatu laboratorium terdapat 40 siswa,

¹⁷ Vernanda Deyega, *Studi evaluasi standar kelayakan sarana dan prasarana laboratorium computer SMK sekabupaten batang*, Semarang : Universitas Negeri Semarang, 2017

dengan demikian jumlah tersebut harus digunakan untuk mengukur kapasitas fasilitas tersebut atas dasar *one computer one siswa*¹⁸.

Laboratorium komputer yang baik tata letak ditetapkan oleh kemampuan untuk menampung pelajar yang diperlukan, dan memberikan ruang yang cukup untuk gerakan dan interaksi antara pelajar dan instruktur. Pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah komputer yang ada harus sesuai dengan luas bangunan laboratorium dan jumlah siswa yang menggunakannya, jangan sampai satu komputer digunakan lebih dari satu siswa, karena akan mengurangi keefektifan proses belajar mengajar. Dalam pernyataan diatas juga membahas pentingnya tata letak komputer, karena dengan penempatan fasilitas-fasilitas yang ada didalam laboratorium komputer dapat membuat proses belajar mengajar di lingkungan laboratorium komputer menjadi nyaman dan efektif¹⁹.

Menurut Oetomo untuk memperoleh lingkungan laboratorium yang nyaman dan kinerja jaringan yang tinggi, sebaiknya perlu dilakukan langkah-langkah sebagai berikut²⁰:

- a. Atur tata letak peralatan komputer dengan memperkirakan jalur lewat kabel jaringan yang menghubungkan satu terminal dengan terminal lainnya. Upayakan agar manajemen bundel kabel menjadi sederhana, mudah di telusuri, tetapi juga tidak mengganggu lalulintas orang yang menggunakan ruangan ini.

¹⁸ Judi Hairulliza dan Hazura Mohamed, *Optimising Computer Laboratory Layout Based on Multiple Performance Measures*. International Journal of Information and Education Technology, Vol. 6, No. 9. 2016, h. 713.

¹⁹ *Ibid* ..., h. 714.

²⁰ Oetomo, *e-Education*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2002), h. 45.

- b. Sediakan satu buah komputer yang akan menjadi pusat pengendali jaringan (*server*) pada suatu tempat yang biasanya terpisah dari kelompok terminal akses biasa.
- c. Lengkapilah baik server maupun terminal akses dengan *Network Interface Card (NIC)*, seperti *Ethernet Card*. Jenis card yang digunakan disesuaikan dengan jenis topologi yang digunakan. Setelah itu lanjutkan dengan pengaturan jumper yang ada pada masing masing *card* itu.
- d. Pasanglah kabel yang akan mengkoneksikan antar *NIC* yang terpasang dimasing-masing terminal dan *server*, jika menggunakan model topologi star, maka diperlukan peralatan tambahan yang disebut Hub untuk perantara koneksi tersebut.
- e. Menginstal dan mengoperasikan sistem operasi jaringan yang akan mengkoneksikan secara *software* terminal-terminal dan server terminal. Dengan membangun jaringan komputer dalam laboratorium berarti sekolah sudah memiliki infrastruktur untuk membangun dan menghadirkan internet pendidikan bagi peserta didiknya.

Adanya fasilitas jaringan internet didalam laboratorium komputer adalah salah satu kebutuhan yang sudah semestinya dimiliki oleh laboraorium sekolah-sekolah di Indonesia, pengelolaan laboratorium komputer juga harus terus berkembang sesuai kebutuhan zaman yang sesuai dengan komputasi laboratorium komputer. Dalam pengelolaan laboratorium komputer juga sangat penting dilakukanya evaluasi untuk semua tata letak atau desain layout baik ketika laboratorium komputer baru saja dirancang atau ketika dalam perbaikan, proses

penilaian didasarkan pada persyaratan pengguna. Misalnya, evaluasi metode yang berdasarkan pada jumlah komputer yang bisa menempati luas dari laboratorium.

Menurut Judi pengukuran kuantitatif memberi efisiensi dalam evaluasi yang lebih objektif dan lebih akurat dalam pengolahan data, oleh karena itu, tiga kuantitatif pengukuran yang digunakan dalam studi ini: kapasitas, total luas permukaan dan utilitas ruang²¹. Penentuan standar laboratorium komputer mengacu dari analisis yang dijelaskan dalam lampiran Permendikbud Nomor 40 Tahun 2008 tentang Standar Sarana Prasarana SMK. Penjelasan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Ruang laboratorium komputer berfungsi sebagai tempat berlangsungnya kegiatan pembelajaran bidang teknologi informasi dan komunikasi.
- b. Ruang laboratorium komputer dapat menampung minimum setengah rombongan belajar.
- c. Rasio minimum ruang laboratorium komputer adalah 3 m²/peserta didik. Luas minimum laboratorium adalah 64 m², termasuk luas ruang penyimpanan dan perbaikan 16 m². Lebar minimum ruang laboratorium komputer adalah 8 m.
- d. Ruang laboratorium komputer dilengkapi sarana sebagaimana tercantum pada Tabel 2.1²².

²¹ Judi Hairulliza dan Hazura Mohamed, *Optimising Computer Laboratory Layout Based on Multiple Performance Measures..*, h. 713.

²² Vernanda Deyega, *Studi evaluasi standar kelayakan sarana dan prasarana laboratorium komputer SMK sekabupaten batang*, Semarang : Universitas Negeri Semarang, 2017

Tabel 2.1 Sarana Laboratorium Komputer SMK Mahyal Ulum Al Aziziyah

| No | Sarana | Jumlah |
|----|-------------|--------|
| 1. | Meja guru | 1 |
| 2 | Meja siswa | 13 |
| 3 | Kusi guru | 1 |
| 4 | Kursi siswa | 20 |
| 5 | Lemari | 1 |
| 6 | Swith | 1 |
| 7 | HUB | 1 |
| 8 | Leptop | 15 |
| 9 | Komputer | 5 |
| 10 | Wifi | 2 |
| 11 | Mikrotik | 6 |
| 12 | Speaker | 2 |
| 13 | Data LINK | 4 |
| 14 | Kabel UTP | 5 |
| 15 | Earphone | 4 |

C. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para seseorang atas layanan yang mereka terima. Menurut Tijiptono kualitas pelayanan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat

keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan seseorang²³. Menurut Kotler definisi pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak orang lain, yang pada dasarnya tidak nyata dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler juga mengatakan bahwa pelayanan adalah perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan seseorang demi tercapainya kepuasan itu sendiri. Perilaku tersebut bisa saja terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang berada pada tingkatan yang tinggi dapat menghasilkan kepuasan yang tinggi²⁴.

Sedangkan menurut Parasuraman menyatakan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk dapat memenuhi keinginan seseorang. Keunggulan pelayanan meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan produk-produk fisik. Keunggulan pelayanan tidak dapat terwujud ada salah satu dari tersebut ada yang lemah²⁵.

Dalam Kualitas pelayanan adalah suatu fenomena yang menarik sebab dimensi dan indikatornya bisa jadi berbeda diantara orang-orang yang terlibat didalam pelayanan tersebut. Untuk dapat mengatasi perbedaan dipakai suatu acuan yakni hakikat dasar dari penyelenggara pelayanan yakni memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pengguna pelayanan. Kualitas pelayanan

²³ Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2014), h. 43

²⁴ Kotler, P, *Manajemen pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 2016), h. 109

²⁵ Parasuraman, *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: Ikrar Indonesia Abadi, 2016), h. 54.

menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setia siswa²⁶.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan siswa, kualitas memberikan suatu dorongan kepada siswa menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Tjiptono menjelaskan bahwa apabila pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan dinyatakan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan siswa, kualitas pelayanan dinyatakan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, kualitas pelayanan dinyatakan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas tergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi harapan siswa secara konsisten²⁷.

Kualitas pelayanan kini sangat dibutuhkan untuk kepuasan siswa. dengan adanya kualitas yang baik sekolah harus memenuhi harapan-harapan siswa dan memuaskan kebutuhan yang mereka inginkan. Akan tetapi meskipun definisi tersebut memihak pada siswa bukan berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia layanan harus menuruti semua keinginan siswa. yang mana dalam menetapkan kualitas pelayanan sekolah harus mempertimbangkan dan memerhatikan selain untuk memenuhi harapan-harapan siswa juga harus melihat tersedianya sumberdaya yang memadai dalam sekolah²⁸.

²⁶ Azwar, & Azlul, *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2018), h. 13

²⁷ Tjiptono, *Strategi Pemasaran...*, h. 56.

²⁸ Febriani, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*". (Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, 2017), h. 11

Dari pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang dilakukan oleh sekolah untuk dapat memenuhi harapan yang siswa inginkan. Sehingga dengan memberikan pelayanan yang bagus maka siswa akan merasa puas dan sesuai dengan harapannya.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Subagyo mengemukakan bahwa ada delapan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk dapat memuaskan seseorang, yaitu:

- a. Manajemen ekspektasi seseorang, yaitu berusaha mengedukasi seorang siswa agar mereka bisa benar-benar memahami peran hak, dan kewajibannya.
- b. *Relation marketing and management*, berfokus pada upaya menjalin relasi positif jangka panjang yang dapat saling menguntungkan dengan stakeholder utama sekolah.
- c. *Aftermarketing*, menitik beratkan pentingnya orientasi pada siswa saat ini sebagai cara yang lebih mempengaruhi layanan untuk membangun sebuah sekolah yang menguntungkan.
- d. Strategi retensi siswa, hampir sama dengan after marketing, strategi ini bertujuan untuk dapat meningkatkan retensi siswa melalui pemahaman atas faktor yang menyebabkan siswa puas akan layanannya.
- e. *Superior customer service*, diwujudkan dengan pemberian pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan sekolah lainnya.
- f. *Technology infusion strategi*, berusaha memanfaatkan kecanggihan teknologi untuk meningkatkan dan memuaskan siswa.

- g. Strategi penanganan komplain secara efektif, yang mengandalkan menjadi empat aspek, empati terhadap seseorang yang marah, kecepatan dalam setiap keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan, dan kemudahan siswa untuk mengontok sekolah.
- h. Strategi pemulihan pelayanan, berusaha menangani setiap masalah dan belajarlah dari kegagalan layanan, serta melakukan perbaikan demi penyempurnaan layanan organisasi²⁹.

3. Karakteristik Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller terdapat empat karakteristik pelayanan yaitu sebagai berikut³⁰:

a. *Intangibility* (Tidak berwujud)

Pelayanan bersifat *intangible* yaitu tidak dapat dilihat, diraba, dirasakan, dicitum, atau didengar sebelum digunakan. Hal yang dapat berhubungan dengan *intangibility* (tidak berwujud) merupakan pelayanan yang tidak dapat disimpan dan tidak dapat dilindungi.

b. *Inseparability* (Tidak dapat dipisahkan)

Inseparability merupakan pelayanan yang diproduksi atau dihasilkan dan dirasakan pada waktu yang bersamaan dan tidak dapat dipisahkan. Interaksi antara layanan dan siswa.

²⁹ Subagyo, *Marketing In Business. edisi pertama*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), h. 119

³⁰ Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, (Jakarta: Indeks, 2016), h. 76

c. *Valiability* (Bervariasi)

Valiability yaitu pelayanan bersifat sangat variabel karena merupakan *nonstandardized output*, yaitu banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana pelayanan tersebut berkaitan dengan karakteristik *Valiability*, yaitu sangat sulit melakukan standarisasi dan pengendalian kualitas pelayanan.

d. *Perishability*

Perishability maksudnya pelayanan adalah komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Hal ini berarti apabila suatu pelayanan tidak digunakan maka pelayanan tersebut akan berlalu begitu saja.

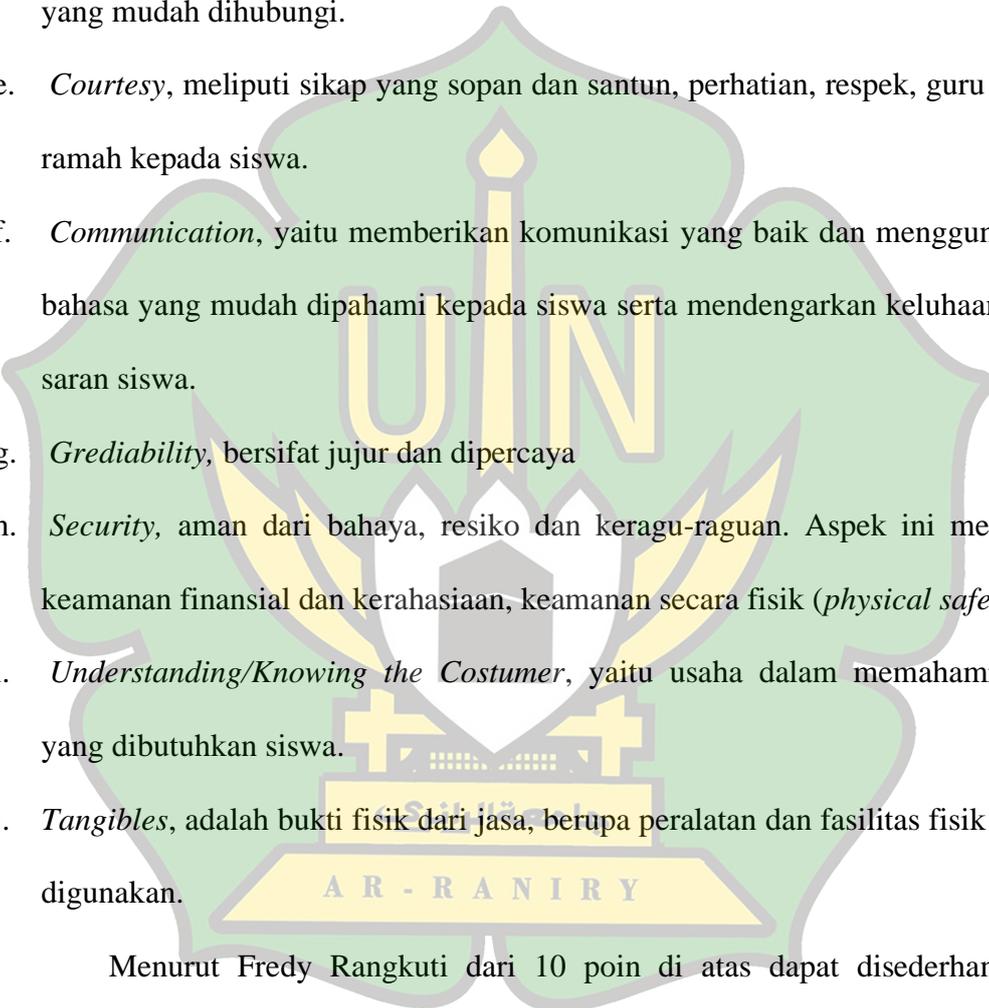
4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan adalah suatu persepsi siswa terhadap layanan yang disajikan sehingga kita mengetahui faktor penilaian dari siswa dengan kasat mata dan tidak selamanya kualitas layanan dapat dievaluasi dengan akurat, sehingga siswa menilai dengan perasaan secara langsung³¹. Ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang menurut Parasuraman adalah sebagai berikut³²:

- a. *Reliability*, ada dua hal pokok meliputi, Kerja yang konsisten serta kemampuan untuk dapat dipercaya. Hal ini yaitu pelayanan laboratorium yang diberikan dengan tepat dari awal hingga memenuhi janjinya, seperti pelayanan sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- b. *Responsiveness*, adalah kesiapan tim petugas dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai kebutuhan siswa.

³¹ Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*, (Jakarta: Gramedia, 2013), h. 120-122.

³² Parasuraman, *Manajemen Pemasaran...*, h. 57-58.

- 
- c. *Competence*, adalah orang yang memiliki keterampilan dan pengetahuan di suatu sekolah sehingga dibutuhkan untuk memberikan layanan tertentu.
 - d. *Access*, adalah suatu kemudahan dalam menghubungi dan ditemui, lokasi fasilitas yang terjangkau, tidak memakan waktu yang lama serta pelayanan yang mudah dihubungi.
 - e. *Courtesy*, meliputi sikap yang sopan dan santun, perhatian, respek, guru yang ramah kepada siswa.
 - f. *Communication*, yaitu memberikan komunikasi yang baik dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami kepada siswa serta mendengarkan keluhan dan saran siswa.
 - g. *Grediability*, bersifat jujur dan dipercaya
 - h. *Security*, aman dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan finansial dan kerahasiaan, keamanan secara fisik (*physical safety*).
 - i. *Understanding/Knowing the Costumer*, yaitu usaha dalam memahami apa yang dibutuhkan siswa.
 - j. *Tangibles*, adalah bukti fisik dari jasa, berupa peralatan dan fasilitas fisik yang digunakan.

Menurut Fredy Rangkuti dari 10 poin di atas dapat disederhanakan menjadi 5 dimensi yaitu ³³:

- a. *Responsiveness* (Daya Tanggap, Yaitu kemampuan dan ketersediaan untuk melayani siswa dengan baik, cepat dan tanggap. Adapun harapan dimensi ini sebagai berikut:

³³ Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001...*, h. 123

- 1) Petugas Laboratorium yang baik memberitahukan dengan jelas kepada para siswa untuk waktu pelayanan akan dilakukan.
 - 2) Petugas harus memberikan pelayanan kepada siswa dengan tepat dan cepat.
 - 3) Petugas harus rela lapang dada untuk membantu siswa
 - 4) Petugas harus siap siaga dan memprioritaskan tuntutan seseorang.
- b. *Reliability* (Kehandalan), yaitu suatu dimensi yang dilakukan untuk melayani yang sesuai dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan handal dan dapat dipercaya bertanggung jawab dengan janji serta sesuai apa yang diharapkan siswa, sehingga apa yang dilakukan menunjukkan kemampuan dalam melayani siswa. Pelayanan yang diberikan sama dari waktu ke waktu. Dimensi ini dapat dirangkum dalam pernyataan harapan siswa sebagai berikut:
- 1) Pelayanan yang baik dapat menjanjikan sesuatu pada waktu tertentu untuk melayani dengan benar.
 - 2) Seseorang bermasalah, untuk menyelesaikan masalah ini, mereka harus menunjukkan perhatian yang tulus.
 - 3) Jasa pelayanan yang unggul dapat melani sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan dan dimiliki sesuai kebijakan sehingga terhindar dari kesalahan.
- c. *Emphaty* (empati), yaitu kepedulian yang ditunjukkan untuk memberikan suatu perhatian yang tulus secara individual kepada siswa, mudah untuk dihubungi serta memahami kebutuhan siswa. Dimensi ini dapat dibagi menjadi tiga sebagai berikut:

- 1) *Accessibility*, mudah untuk dihubungi dan didekati.
 - 2) *Communication Skill*, dapat memberikan informasi yang mudah dimengerti dan dipahami siswa, serta dapat mendengarkan pertanyaan dan tanggapan siswa.
 - 3) *Understanding the Costumer*, usaha dalam mengetahui dan memahami kebutuhan khusus siswa.
- d. *Assurance* (Jaminan), yaitu dimensi yang berkaitan dengan pengetahuan, sifat yang dapat dipercaya serta sopan dalam bertugas sehingga siswa merasa bebas dari resiko. Menurut Hardiansyah indikator *assurance* (jaminan) adalah sebagai berikut³⁴:
- 1) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam melakukan pelayanan
 - 2) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
 - 3) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - 4) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
- e. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu dimensi yang mencakup fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan petugas untuk memberikan pelayanan dan ketersediaan sarana komunikasi, sebab jasa yang dimiliki tidak dapat dilihat secara langsung sehingga aspek tersebut menjadi suatu hal yang sangat penting untuk penilaian kualitas jasa. Menurut Hardiansyah yang menentukan kualitas pelayanan pada dimensi fisik/wujud (*tangible*) mempunyai indikator yaitu sebagai berikut³⁵:

³⁴ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta : Gava. Media, 2018), h. 42.

³⁵ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik...*, h. 43.

- 1) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- 2) Kemudahan proses dan akses dalam layanan
- 3) Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan
- 4) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- 5) Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani seseorang.

D. Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler kepuasan merupakan suatu proses tingkatan layanan yang sesuai dengan harapan siswa, dimana harapan siswa terhadap layanan sesuai dengan kenyataan yang diterima siswa. Apabila suatu layanan tersebut jauh dari harapan, maka siswa akan kecewa. Sebaliknya jika suatu layanan tersebut sesuai dengan harapan, maka siswa akan puas³⁶.

Kepuasan siswa merupakan perasaan senang dan puas karena dapat terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima pelayanan laboratorium sebagaimana yang di harapkan³⁷. Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner kepuasan merupakan respon atau tanggapan seseorang terhadap pemenuhan kebutuhan. Kepuasan adalah penilaian mengenai ciri atau keistimewaan layanan, yang menyediakan tingkat kesenangan seseorang berkaitan dengan kebutuhan seseorang³⁸.

³⁶ Kotler dan Armstrong Gary, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2015), h. 123.

³⁷ Indarjati, *Kepuasan Konsumen*. Pranata No 1 Tahun IV 2017, h. 23.

³⁸ Zeithaml, *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. Journal of Marketing. Vol 60 tahun 2018, h. 34.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa dapat diketahui setelah siswa menggunakan layanan yang sekolah tawarkan. Atau dengan kata lain perasaan senang terhadap layana karena kinerja sesuai dengan harapan yang di inginkan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Seseorang

Dalam menentukan kepuasan siswa ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh guru laboratorium antara lain³⁹:

- a. Kualitas layanan, yaitu siswa merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa layanan yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, yaitu siswa merasa puas bila mereka mendapatkan kualitas pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang di harapkan.
- c. Emosi, yaitu siswa dapat merasa puas dan merasa yakin bahwa orang lain akan tertarik terhadap layanan laboratorium ketika menggunakannya.
- d. Biaya, yaitu siswa tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan layanan yang di inginkan.

3. Ciri-ciri Seseorang yang Puas Terhadap Pelayanan

Kepuasan seseorang tentu memiliki ciri-ciri tersendiri. Kotler menyatakan ciri-ciri seseorang yang merasa puas yaitu sebagai berikut⁴⁰:

- a. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada siswa lain dan mengatakan hal-hal yang positif atau baik mengenai layanan laboratorium .

³⁹ Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2016), h. 32

⁴⁰ Kotler, *Prinsip-Prinsip Manajemen*. (Jakarta: Erlangga, 2014), h. 76.

- b. Siswa yang puas atas pelayanan laboratorium cenderung lebih bersemangat jika kembali memasuki laboratorium computer.

4. Indikator Kepuasan

Menurut Tjiptono penilaian kepuasan seseorang dapat dilihat dari beberapa indikator adalah sebagai berikut⁴¹:

a. Kesesuaian harapan

Kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan siswa dengan kinerja laboratorium yang disediakan sekolah akan berpengaruh dengan hasil belajar siswa, karena bila layanan sesuai dengan ekspektasi maka siswa akan merasa puas dan apabila layanan melebihi ekspektasi maka siswa akan merasa puas.

b. Minat penggunaan ulang

Kemauan siswa untuk belajar di laboratorium kembali. Keinginan untuk melakukan penggunaan laboratorium berulang terjadi karena adanya pengalaman yang memuaskan dalam menggunakan laboratorium tersebut.

c. Kesiediaan untuk merekomendasikan

Ketersediaan siswa dalam merekomendasikan layanan laboratorium kepada teman, untuk menggunakan layanan laboratorium. Dengan merekomendasikan layanan laboratorium kepada orang lain maka sekolah telah berhasil melakukan layanan yang di harapkan oleh siswa dengan baik .

Menurut teori Kotler dalam Suwardi indikator kepuasan seseorang dapat dilihat dari⁴²:

⁴¹ Tjiptono, *Strategi Pemasaran...*, h. 167

⁴² Suwardi, *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. (Politeknik Negeri Semarang, 2016), h. 12.

- A. *Re-purchase* : menggunakan kembali, dimana siswa akan kembali menggunakan laboratorium untuk belajar dikarenakan layanan yang di berikan sesuai dengan harapan siswa..
- B. Menciptakan *Word-of-Mouth* : dalam hal ini, siswa mengatakan hal-hal yang baik tentang layanan yang di dapat di dalam laboratorium kepada orang lain.

E. *Standar Operasional Prosedur (SOP)*

1. Penggunaan

- a. Yang di maksud dengan laboratorium komputer adalah ruang dengan fasilitas seperti komputer, laptop, printer, scanner dan pendukung lainnya.
- b. Laboratorium komputer di gunakan untuk kegiatan pratikum.
- c. Jam operasional laboratorium komputer adalah 08.00-12.00 hari kerja
- d. Siswa dapat menggunakan fasilitas laboratorium komputer pada jam operasional tanpa mengganggu kegiatan pembelajaran lain.
- e. Laboratorium komputer di gunakan hanya untuk siswa lulusan TKJ, apabila siswa lain ingin menggunakannya harus dengan izin koordinator labolatorium komputer.

2. Tata Tertib

1) Umum

- a. Tata tertip berlaku bagi semua siswa yang menggunakan fasilitas laboratorium

b. Siswa yang ingin masuk ke dalam laboratorium harus menggunakan pakaian rapi.

c. Semua pengguna di larang :

- Merusak, mencabut kabel – kabel atau perangkat apapun, mengubah layout komputer, monitor dan hal lainnya yang mengganggu kelancaran, kerapian laboreatorium komputer.
- Mengambil apapun barang yang merusak asset laboratorium.
- Meninggalkan barang, sisa, sampah di dalam laboratorium komputer.
- Membunyikan perangkat audio visual yang mengganggu.
- Menggunakan fasilitas laboratorium komputer untuk kegiatan yang tidak berhubungan dengan belajar seperti bermain game, dan sebagainya.
- Menginstalasi program apapun tanpa persetujuan guru.
- Memasuki ruang laboratorium kumputer tanpa ada guru.

d. Sanksi untuk pelanggaran di atas adalah :

- Teguran oleh guru dan melapor kepada koordinator laboratorium komputer.
- Siswa yang melanggar di lararang menggunakan fasilitas laboratorium komputer.

2) Praktikum

a. Harus menggunakan pakaian rapi

b. Pratikum harus datang 10 menit sebelum pratikum di mulai

- c. Tidak boleh berisik saat pratikum.

Pratikum yang terlambat harus melapor kepada guru yang mengajar di dalam laboratorium tersebut.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk peneltiain selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian.

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

| No | Judul | Penulis | Hasil |
|----|--|--------------------------------|--|
| 1 | Analisis Kepuasan Pengguna Laboratorium: Studi Kasus Di Laboratorium Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia | Rikin Tryas Permana (2020) | Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kuesioner yang disusun telah disesuaikan dengan 5 dimensi kepuasan RATER dan dapat mempresentasikan karakteristik keempat laboratorium. Meskipun nilai yang didapatkan oleh Laboratorium sudah pada level yang baik dimana harapan mendekati kinerja (Servqual), namun 23 atribut yang dinilai dapat dipetakan ke dalam 4 kuadran kepentingan menggunakan IPA matrix. Kombinasi Servqual dan IPA matrix memberikan informasi yang dapat digunakan Laboratorium untuk peningkatan kepuasan pengguna khususnya terkait kinerja asisten dan kondisi Laboratorium |
| 2 | Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Laboratorium Komputer | Rosita Manawari Girsang (2019) | Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable kehandalan (reliability) berpengaruh positif dan signifikan bagi kepuasan mahasiswa, berbeda halnya dengan keinginan pegawai untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan baik (Responsiveness), serta meliputi |

| | | | |
|---|--|--|---|
| | Universitas Simalungun | | kemudahan dalam hubungan, komunikasi yang baik, perhatian yang baik (Emphaty) memiliki hubungan terbalik dengan kepuasan mahasiswa, hal ini disebabkan karena mahasiswa lebih mengutamakan fasilitas dan jaminan pengetahuan dalam pengolahan data serta sertifikat, serta instruktur yang handal. |
| 3 | Membangun Kepuasan Mahasiswa Pengguna Laboratorium Komputer | Mumuh Mulyana, Marwan Effendy, Lukman Hidayat (2014) | Hasil penelitian menunjukkan variabel Bukti Fisik, Empati, Jaminan, Kehandalan dan Ketanggapan mampu menjelaskan variability konstruk Kualitas Pelayanan dengan kuat sebesar 69,53%. Kelima unsur Kualitas Pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. |
| 4 | Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Fasilitas Laboratorium Komputer dan Motivasi Berprestasi Terhadap Prestasi Belajar Myob Siswa Kelas XII Jurusan Akuntansi Smk Se-Kota Magelang Tahun Pelajaran 2012/2013 | Nuruliana Hidayah 2017 | Hasil uji t menunjukkan bahwa ada pengaruh persepsi siswa tentang fasilitas laboratorium komputer dan motivasi berprestasi terhadap prestasi belajar MYOB secara parsial. Hasil uji F menunjukkan bahwa ada pengaruh persepsi siswa tentang fasilitas laboratorium komputer dan motivasi berprestasi terhadap prestasi belajar MYOB secara simultan |
| 5 | <i>Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Sibolga Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis.</i> | Dahlan, Andi Yos (2016) | Tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan siswa SMA Negeri 1 Sibolga berada pada gap skor servqual -0.92 atau kategori kurang memuaskan. Analisis dimensi atribut pelayanan SMA Negeri 1 Sibolga menunjukkan bahwa atribut mutu pada dimensi reliability dan empathy berada pada kategori cukup puas, sedangkan atribut mutu pada dimensi tangible, responsiveness dan assurance berada pada kategori |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>kurang memuaskan. Analisis matriks IPA SMA Negeri 1 Sibolga menunjukkan bahwa terdapat tiga atribut pelayanan yang perlu mendapat prioritas utama perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan siswa. Atribut mutu tersebut adalah air bak pada toilet sekolah selalu tersedia dan kondisi toilet selalu bersih, jaminan dari kepala sekolah mendukung semua bentuk kegiatan sekolah, dan empathy dari guru dan kepala sekolah atas permasalahan kegiatan belajar, keluhan pribadi siswa, dan kebutuhan pengembangan karir siswa.</p> |
|--|--|--|



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

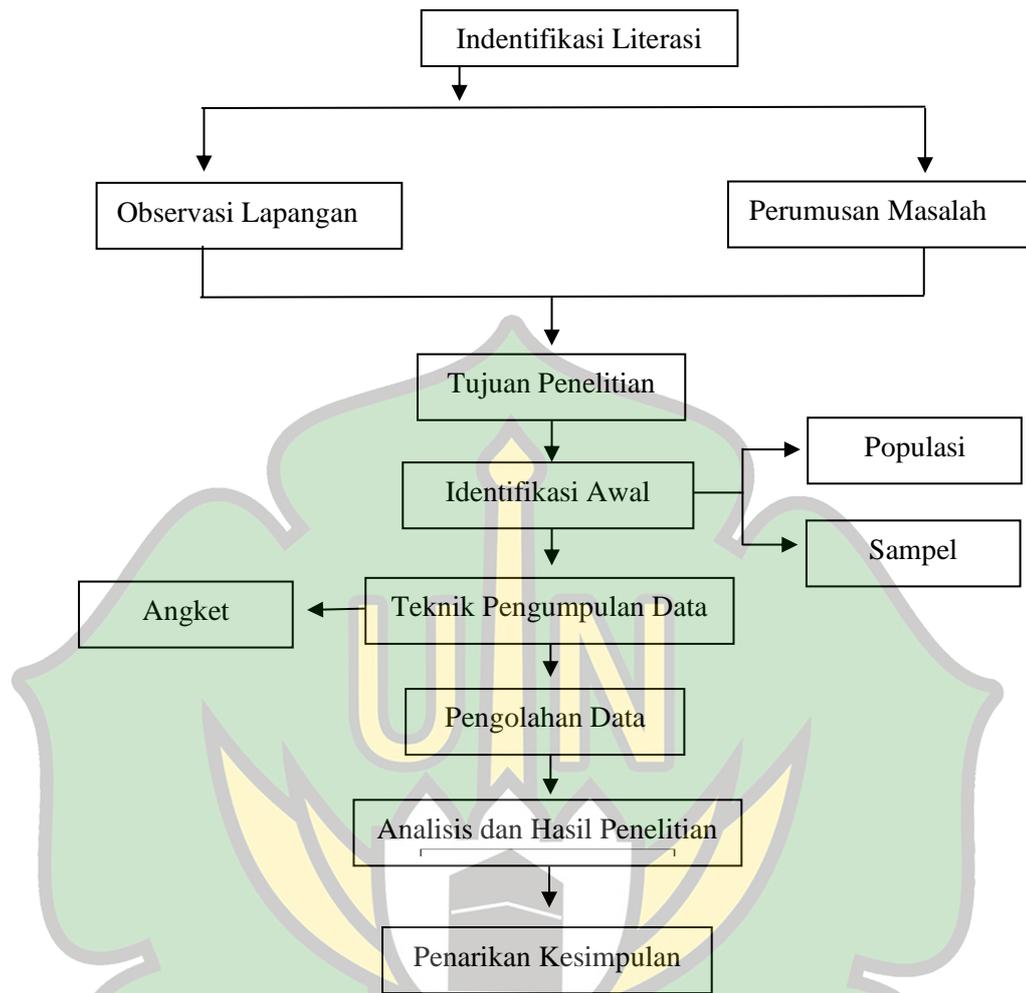
Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika⁴³. Penelitian kuantitatif dilihat dari segi tujuan, penelitian ini dipakai untuk menguji suatu teori, menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik, dan untuk menunjukkan hubungan antar variabel dan adapula yang sifatnya mengembangkan konsep, mengembangkan pemahaman atau mendeskripsikan banyak hal⁴⁴. Adapun Spesifikasi penelitian ini adalah bersifat deskriptif yaitu untuk mengangkat fakta, keadaan, variabel, dan fenomena-fenomena yang terjadi sekarang (ketika penelitian berlangsung) dan penyajiannya apa adanya. Dengan metode ini peneliti akan mendeskripsikan tentang tingkat kepuasan siswa dalam layanan Laboratorium Komputer di SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah Aceh Besar.

B. Rancangan Penelitian

Pada Penulisan penelitian ini akan ada beberapa rancangan atau alur penelitian yang berguna untuk penelitian ini agar terarah, adapun kerangka penelitian antara lain :

⁴³ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), h. 5.

⁴⁴ M. Subana dan Sudrajat, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), h. 25.



Gambar 3.1 *Flowchart*

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh penulis mengambil lokasi di Laboratorium Komputer SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah Aceh Besar. Waktu yang akan digunakan dalam penelitian ini selama bulan Mai 2022.

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi⁴⁵. Pada penelitian ini yang menjadi populasinya adalah seluruh siswa SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah Aceh Besar sebanyak 126 orang. Sampel adalah sebagian dari objek yang akan diteliti yang dapat mewakili seluruh populasi. Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti⁴⁶. Untuk memudahkan penulis dalam mengadakan penelitian, maka ditarik sampel yang dapat mewakili populasi. Untuk memudahkan penulis dalam melakukan penelitian, maka diambil sampel yang dapat mewakili populasi. Sampel yang diambil berdasarkan *random sampling*, di mana peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap siswa untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri⁴⁷.

Penarikan sampel dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin. Menurut Sugiyono penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan

⁴⁵ Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi. Revisi VI, (Jakarta : Rineka Cipta, 2016), h. 43.

⁴⁶ Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), h. 17.

⁴⁷ *Ibid*, hal. 85

perhitungan sederhana⁴⁸. Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N= Jumlah Populasi

e = Error Level (tingkatan kesalahan yaitu 10% atau 0,1)

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,05 (5%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah kecil.

$$n = N/(N.e^2)+1$$

$$= 126 / (126 \times 0.1^2)+1$$

$$= 126 / (1.26 \times 0.01) + 1$$

$$= 126 / 1.26 + 1$$

$$= 126/2.26$$

$$= 55,7 \text{ karna angka dibelakang koma adalah } 7, \text{ maka dibulatkan menjadi}$$

$$= 56 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan di atas sampel yang mejadi responden dalam penelitian ini di sesuaikan menjadi sebanyak 56 orang, hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik. Sampel yang diambil berdasarkan *random sampling*, dimana peneliti mengambil sampel secara acak dengan memberikan peluang yang sama bagi setiap siswa untuk dipilih menjadi sampel.

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 87.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpul data dalam penelitian ini adalah:

1. Angket (*Quisioner*)

Angket merupakan suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut⁴⁹. Dalam penelitian ini angket yang digunakan adalah angket tertutup. Angket tertutup yaitu angket yang disajikan dalam bentuk tulisan baik pernyataan maupun pertanyaan sehingga responden diminta untuk memilih suatu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda (✓). Angket tersebut disebarkan kepada para siswa yang berkunjung dan memanfaatkan layanan Laboratorium Komputer di SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah Aceh Besar. Angket akan disebarkan kepada responden yang terpilih berjumlah 56 orang. Jumlah pertanyaan di dalam angket sebanyak 23 pertanyaan. Angket dalam penelitian ini berbentuk skala likert dengan 5 pilihan jawaban, seperti pada tabel 3.1.

Tabel 3. 1 Skala Penilaian Jawaban Angket

| Alternatif jawaban | Bobot nilai |
|--------------------|-------------|
| Sangat Puas | 5 |
| Puas | 4 |
| Kurang Puas | 3 |
| Tidak Puasa | 2 |
| Sangat Tidak Puas | 1 |

⁴⁹ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2016), h. 49

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi ialah suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang teliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan⁵⁰. Adapun dokumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa data pengunjung, profil Laboratorium Komputer di SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah Aceh Besar dan foto-foto saat penelitian.

F. Validitas dan Reliabilitas

1. Uji validitas

Uji validitas di lakukan untuk mengetahui keakuratan dari masing – masing pertanyaan pada kuisisioner yang telah di sebarakan. Dalam mengukur validitas di gunakan alat berupa *software SPSS 22*. Uji validitas di lakukan dengan cara mengkorelasikan setiap nilai pada setiap butir pertanyaan dengan nilai total seluruh butir pertanyaan untuk satu variabel. Hasil pengujian valid apabila r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} di hitung menggunakan rumus :

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} : koefisien korelasi *Product Moment*

N : Jumlah Subjek

X_i : Skor Item ke i

⁵⁰ Basrowi & Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2016), h. 158.

- y : Skor total
- Σx : Jumlah skor item
- ΣY : Jumlah skor total
- Σx^2 : Jumlah kuadrat skor item
- ΣY^2 : Jumlah kuadrat skor total⁵¹.

2. Uji Reabilitas

Reliabilitas merupakan ketepatan menemukan jawaban yang relatif sama dari pengukuran gejala yang konstan. Jika hasil yang ditemui dengan mengukur gejala yang tidak berubah pada waktu yang berbeda tetap sama, maka dapat dikatakan alat ukur tersebut reliabel. Dalam melakukan uji reliabilitas, peneliti menggunakan rumus *Alpha-Cronbach* berikut:

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma^2 i}{\sigma^2 t} \right)$$

Keterangan :

- α : Korefisien alpha cronbach
- K : Banyaknya butir pertanyaan yang valid
- $\sum \sigma^2 i$: Jumlah varians butir pertanyaan yang valid.
- $\sigma^2 t$: Varians total⁵².

⁵¹ Ahmad Syihabuddin Zankie, *Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA)*, (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2018), Hal.31

⁵² Azwar, *Reliabilitas dan Validitas* (Yogyakarta: Pustaka Belajar Offset, 2000), h. 95.

G. Indikator Variabel Penelitian

Tabel 3.2 Variabel Penelitian

| Variabel | Indikator | Sub Indikator | Sumber |
|----------------------|--------------------------------------|---|-----------------------------|
| Layanan Laboratorium | <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas seperti Peralatan, Bahan, Alat, dan barang yang telah di gunakan tertata rapi. 2. Memiliki tempat penyimpanan untuk peralatan penunjang pratikum 3. Terdapat Label dan pembatas yang memudahkan pratikum untuk mengetahui lokasi suatu barang 4. Lingkungan laboratorium bersih dan nyaman saat di gunakan 5. Terdapat SOP (Standar Operasional Prosedur) di lingkungan Laboratorium | Rikin Tyas Permana n (2020) |
| | <i>Responsiveness</i> | <ol style="list-style-type: none"> 5. Kesigapan guru dalam memberikan pelayanan saat pelaksanaan praktikum 6. Respon guru dalam menanggapi pertanyaan yang diajukan siswa 7. Guru memberikan informasi yang tepat mengenai tata cara pelaksanaan praktikum 8. Guru selalu bersedia membimbing siswa dalam pratikum | Rikin Tyas Permana n (2020) |
| | <i>Reliability</i> (Kehandalan) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan guru dalam penyampaian materi. 2. Ketepatan waktu guru dalam mengajar 3. Kesiapan guru dalam menanggapi permasalahan yang di hadapi oleh pratikan/siswa 4. Kemampuan guru dalam melakukan penilaian yang Adil dan Transparan 5. Jadwal praktikum berlangsung sesuai jadwal 6. | Rikin Tyas Permana n (2020) |

| | | | |
|--|----------------------------|--|---------------------------|
| | <i>Emphaty</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perhatian guru kepada siswa 2. Memberikan motivasi untuk peningkatan minat siswa dalam mengikuti pembelajaran di laboratorium 3. Adanya tindakan guru untuk memotivasi siswa dalam pelaksanaan proses pembelajaran di laboratorium 4. Guru memahami kebutuhan dan kepentingan Praktikum | Rikin Tyas Permana (2020) |
| | <i>Assurance (Jaminan)</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru dapat membangun kegiatan pembelajaran yang konduktif dan membangun interaksi yang baik 2. Guru ramah dan sopan kepada siswa 3. Keakuratan informasi pembelajaran yang di sampaikan guru 4. Pengetahuan guru dalam menjawab pertanyaan siswa 5. Kemudahan dalam memberikan pujian, keluhan dan masukan terkait kondisi pembelajaran di Laboratorium | Rikin Tyas Permana (2020) |

H. Teknik Analisis Data

1. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Hasil pengumpulan data di analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* di dalam metode IPA terdapat dua variable yang di wakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat harapan nyata yang di terima oleh siswa, sedangkan Y merupakan tingkat harapan siswa, sumbu mendatar (X) akan di isi oleh skor kenyataan sedangkan tegak (Y) akan di isi oleh skor tingkat harapan kemudian seluruh hasil perhitungan di masukkan dalam salah satu dari kuadran baik itu kuadran I, II, III, IV. rumus yang di gunakan untuk menentukan kuadran tersebut ialah :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat persepsi konsumen

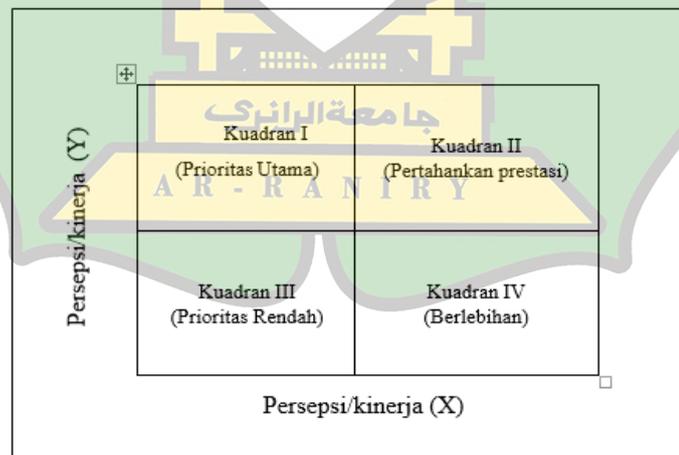
\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat harapan konsumen

x_i = Skor penilaian persepsi

y_i = Skor penilaian harapan

k = banyaknya item pertanyaan ⁵³

Pada analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan, pembagian kuadran dalam *Importance Performance Analysis (IPA)*, dapat di lihat sebagai Gambar 3.2 :



Gambar 3.2 Pemetaan IPA

⁵³ Rikin Tiyas Permana, *Analisis Kepuasan Pengguna Laboratorium: Studi Kasus DI Laboratorium Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia*, Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2020 hal 19

a) Kuadran I

Pada kuadrat ini terdapat faktor – faktor yang di anggap penting dan atau di harapkan oleh siswa akan tetapi kinerja pihak sekolah dinilai belum memuaskan sehingga pihak sekolah perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber daya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadrat ini.

b) Kuadran II

Pada kuadrat ini faktor – faktor yang di anggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan siswa sehingga pihak sekolah wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

c) Kuadran III

Pada kuadran ini terdapat faktor yang di anggap mempunyai tingkat presepsi atau kinerja yang rendah dan tidak terlalu penting atau tidak terlalu di harapkan oleh siswa sehingga pihak sekolah tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor – faktor tersebut.

d) Kuadran IV

Pada kuadrat ini terdapat faktor – faktor yang di anggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu di harapkan oleh pihak sekolah sehingga pihak sekolah lebih baik mengalokasikan sumber daya terkait pada faktor tersebut kepada faktor yang lebih memiliki priolitas lebih tinggi⁵⁴.

⁵⁴ Rikin Tiyas Permana, *Analisis Kepuasan Pengguna Laboratorium: Studi Kasus DI Laboratorium Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia*, Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2020 hal 20

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambar Umum Lokasi Penelitian

SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah adalah semua lembaga pendidikan berbasis dayah yang di pimpin oleh ibu Erma Suryani S.Tp. SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah berdiri pada tahun 2017 berlokasi di desa. Dilip bukti kec. Suka makmur Kab. Aceh besar.

Jumlah siswa di SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah 126 dan guru sebanyak 24 guru yang mana guru tetap yayasan sebanyak 4 orang, guru tidak tetap yayasan sebanyak 11 orang, kariawan tetap yayasan sebanyak 4 orang dan asisten sebanyak 5 orang. Sebagian besar guru dan asisten bertempat tinggal di asrama/perumahan yang telah di siapkan oleh yayasan lembaga pendidikan islam (YLPI) Mahyal ulum Al-Aziziyah, sehingga dengan demikian para siswa berada dalam bimbingan dewan guru selama 24 jam.

B. Uji Validitas Dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu uji yang digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu data kuesioner. Pengujian ini dilakukan agar hasil jawaban kuesioner oleh responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini.

a. Menentukan Nilai rtabel

Dari nilai tabel, $df = (\text{jumlah responden}) - 2$, dalam penelitian ini $df = 56 - 2 = 54$. Dan tingkat signifikansi 5% atau 0.05 untuk uji dua arah, maka didapatkan nilai rtabel sebesar 0.2632.

b. Mencari nilai rhitung

Nilai rhitung dapat diperoleh setelah melakukan pengolahan data dengan menggunakan *Software SPSS*. Nilai rhitung dapat dilihat pada hasil *Output SPSS* pada kolom *Corrected Item – Total Corelation*.

c. Pengambilan keputusan Dasar pengambilan keputusan, yaitu:

- Jika rhitung > rtabel, maka dinyatakan diterima,
- Jika rhitung < rtabel, maka dinyatakan ditolak.

d. Kesimpulan Hasil perhitungan nilai rhitung terhadap semua atribut pernyataan bernilai positif dengan menggunakan bantuan *Software SPSS* dan rhitung > rtabel, maka diterima yang berarti atribut pernyataan dalam kuesioner valid. Berikut merupakan nilai rhitung yang telah diolah dengan menggunakan *Software SPSS* dapat dilihat pada tabel tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1 Hasil Uji Validasi Laboratorium Komputer

| Variable | | r hitung (Persepsi) | r tabel | r hitung (Harapan) | r tabel | Status |
|-----------|-----------|-------------------------------|----------------|------------------------------|----------------|--------------|
| Tangibles | A1 | 0,369 | 0.2632 | 0,479 | 0.2632 | Valid |
| | A2 | 0,401 | 0.2632 | 0,592 | 0.2632 | Valid |
| | A3 | 0,339 | 0.2632 | 0,355 | 0.2632 | Valid |

| | | | | | | |
|-----------------------|------------|-------|--------|-------|--------|--------------|
| | A4 | 0,475 | 0.2632 | 0,440 | 0.2632 | Valid |
| | A5 | 0,309 | 0.2632 | 0,524 | 0.2632 | Valid |
| <i>Responsiveness</i> | A6 | 0,296 | 0.2632 | 0,389 | 0.2632 | Valid |
| | A7 | 0,317 | 0.2632 | 0,587 | 0.2632 | Valid |
| | A8 | 0,408 | 0.2632 | 0,573 | 0.2632 | Valid |
| | A9 | 0,553 | 0.2632 | 0,376 | 0.2632 | Valid |
| <i>Reliability</i> | A10 | 0,440 | 0.2632 | 0,404 | 0.2632 | Valid |
| | A11 | 0,330 | 0.2632 | 0,386 | 0.2632 | Valid |
| | A12 | 0,494 | 0.2632 | 0,408 | 0.2632 | Valid |
| | A13 | 0,533 | 0.2632 | 0,551 | 0.2632 | Valid |
| | A14 | 0,570 | 0.2632 | 0,396 | 0.2632 | Valid |
| <i>Emphaty</i> | A15 | 0,416 | 0.2632 | 0,460 | 0.2632 | Valid |
| | A16 | 0,410 | 0.2632 | 0,474 | 0.2632 | Valid |
| | A17 | 0,376 | 0.2632 | 0,535 | 0.2632 | Valid |
| | A18 | 0,413 | 0.2632 | 0,475 | 0.2632 | Valid |
| <i>Assurance</i> | A19 | 0,526 | 0.2632 | 0,539 | 0.2632 | Valid |
| | A20 | 0,535 | 0.2632 | 0,653 | 0.2632 | Valid |
| | A21 | 0,458 | 0.2632 | 0,622 | 0.2632 | Valid |
| | A22 | 0,487 | 0.2632 | 0,475 | 0.2632 | Valid |
| | A23 | 0,396 | 0.2632 | 0,524 | 0.2632 | Valid |

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas dari jawaban siswa SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah di tunjukkan pada Tabel 4.1 dengan membandingkan r

hitung dengan r tabel sebanyak 56 responden dengan persentase kesalahan 5% di dapat bahwa hasil keseluruhan r hitung $> 0,2586$, sehingga dapat di simpulkan bahwa keseluruhan pertanyaan yang berjumlah 23 butir dinyatakan *valid*.

2. Uji Reliabilitas Data

Setelah data dinyatakan valid, langkah selanjutnya yaitu uji reliabilitas. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan software SPSS. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi terhadap instrumen-instrumen yang mengukur konsep. Dalam mengukur reliabilitas alat pengukuran yang digunakan adalah Teknik Alpha Cronbach. Apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6

Maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan reliable.

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Lab Komputer

| <i>Cronbach Alpha</i> | <i>N of Items</i> |
|-----------------------|-------------------|
| 0,788 | 23 |

Dari Tabel 4.2 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* pada tingkat persepsi lebih dari 0,6 bahkan mendekati 1 yang berarti bahwa data responden untuk laboratorium komputer yang digunakan dalam penelitian ini adalah sangat *Reliable*

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Lab Komputer

| <i>Cronbach Alpha</i> | <i>N of Items</i> |
|-----------------------|-------------------|
| 0,844 | 23 |

Dari Tabel 4.3 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* pada tingkat tingkat harapan lebih dari 0,6 bahkan mendekati 1 yang berarti bahwa data responden untuk laboratorium komputer yang digunakan dalam penelitian ini adalah sangat *Reliable*

C. Perhitungan Nilai Persepsi dan Harapan

Perhitungan nilai persepsi dan harapan dari keseluruhan atribut di dapat dari rata – rata nilai persepsi dengan rata – rata nilai harapan. Hal ini di gunakan untuk mengetahui atribut mana yang memiliki kesenjangan, sehingga di perlukan perbaikan yang utama. Perhitungan nilai persepsi dan harapan per atribut dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.4 Perhitungan Nilai Persepsi Dan Harapan

| No | Variable | Pertanyaan | Persepsi | Harapan |
|----|---|------------|----------|---------|
| 1 | <i>Tangibles</i> (bukti langsung) | A1 | 4,05 | 4,88 |
| | | A2 | 4,30 | 4,80 |
| | | A3 | 4,20 | 4,88 |
| | | A4 | 4,25 | 4,80 |
| | | A5 | 4,23 | 4,79 |
| 2 | <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) | A6 | 3,93 | 4,86 |
| | | A7 | 4,04 | 4,86 |
| | | A8 | 3,96 | 4,73 |
| | | A9 | 4,00 | 4,89 |
| 3 | <i>Reliability</i> | A10 | 4,25 | 4,89 |

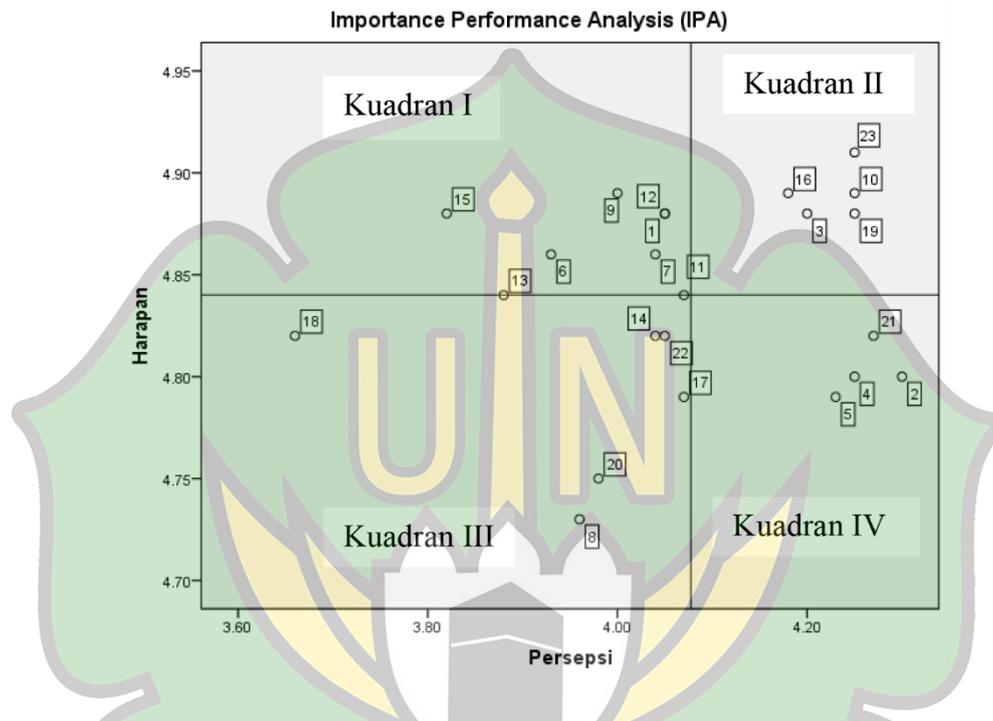
| | | | | |
|---|-------------------------------|-----|-------|-------|
| | (Kehandalan) | A11 | 4,07 | 4,84 |
| | | A12 | 4,05 | 4,88 |
| | | A13 | 3,88 | 4,84 |
| | | A14 | 4,04 | 4,82 |
| 4 | <i>Emphaty</i> (Empati) | A15 | 3,82 | 4,88 |
| | | A16 | 4,18 | 4,89 |
| | | A17 | 4,07 | 4,79 |
| | | A18 | 3,66 | 4,82 |
| 5 | <i>Assurance</i> (Jaminan) | A19 | 4,25 | 4,88 |
| | | A20 | 3,98 | 4,75 |
| | | A21 | 4,27 | 4,82 |
| | | A22 | 4,05 | 4,82 |
| | | A23 | 4,25 | 4,91 |
| | Rata – Rata | | 4.078 | 4.839 |

Tabel 4.4 Menunjukkan bahwa persepsi secara rata-rata sebesar 4,078 sedangkan nilai rata-rata harapan sebesar 4,839 dapat di simpulkan bahwa tingkat persepsi siswa kurang dari harapan siswa.

D. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Analisis IPA menggunakan analisis diagram kartesius, Analisis diagram kartesius di lakukan dengan perhitungan sumbu mendatar (X) yang menunjukkan nilai tingkat persepsi, sedangkan sumbu tegak (Y) yang menunjukkan nilai tingkat

harapan. Dalam penelitian ini, diagram kartesius IPA di buat dengan menggunakan SPSS 22, Hasil input data kuisisioner menghasilkan *output* seperti pada Gambar 4.1:



Gambar 4.1 Diagram Kartesius

E. Pembahasan

1. Analisis Persepsi Dan Harapan

Hasil analisis dari persepsi dan harapan di ketahui bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan laboratorium di SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah tidak sesuai antara persepsi dengan harapan di mana nilai rata – rata dari persepsi sebesar 4,078 sedangkan nilai rata – rata harapan sebesar 4,839. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat persepsi siswa terhadap layanan laboratorium masih kurang dan belum memenuhi harapan siswa.

Kajian penelitian dalam skripsi , Rikin Yryas Permana tentang analisis kepuasan pengguna laboratorium Studi kasus di laboratorium jurusan teknik industri universitas islam indonesia hasil yang di peroleh dari 5 dimensi kepuasan RATER dan dapat memprementasikan keempat laboratorium meski nilai yang di dapat oleh laboratorium sudah pada level yang baik di mana harapan mendekati kinerja (Servqual) dengan nilai rata – rata keseluruhan persepsi responden terhadap keempat laboratorium sebesar 3,85 yang mendekati 4 puas sedangkan nilai rata – rata keseluruhan harapan sebesar 4,74 yang mendekati 5 di mana mahasiswa masih mengharapkan yang baik sehingga masih terdapat kesenjangan.

Lebih lanjut, Ahmad Syihabuddin Zakine juga mendukung beberapa penelitian di atas dengan kesimpulan dalam kajian di atas tentang kajian kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan hasil yang di peroleh menggunakan metode servqual dari keseluruhan atribut pelanggan merasa belum puas terhadap layanan yang di berikan oleh *Maraville Coffee* keseluruhan kinerja kariawan berada pada nilai rata – rata 3,7351 dan kempentingan pelanggan berada pada rata – rata 3,9097, Sehingga rata – rata gap kinerja dan kempentingan berada pada - 0,162 yang menunjukkan bahwa pelanggan belum puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh *Maraville Coffee*

2. Analisis metode Importance Performance Analysis (IPA)

a) Kuadran I

Atribut yang masuk dalam kuadran I ini merupakan atribut yang mendapatkan tingkat kepentingan yang tinggi dan kepuasan yang di peroleh

masih rendah sehingga menjadi prioritas pertama untuk di perbaiki, adapun atribut yang masuk dalam kuadran I adalah :

Tabel 4.5 Hasil Kuadran I

| Atribut | Keterangan |
|---------|---|
| | Kuadran I |
| 1 | Fasilitas seperti Peralatan, Bahan, Alat, dan barang yang telah di gunakan tertata rapi |
| 6 | Kesigapan guru dalam memberikan pelayanan saat pelaksanaan praktikum |
| 7 | Respon guru dalam menanggapi pertanyaan yang diajukan siswa |
| 9 | Guru selalu bersedia membimbing siswa dalam pratikum |
| 11 | Ketepatan waktu guru dalam mengajar |
| 12 | Kesiapan guru dalam menanggapi permasalahan yang di hadapi oleh siswa |
| 13 | Kemampuan guru dalam melakukan penilaian yang Adil dan Transparan |
| 15 | Perhatian guru kepada siswa |

b) Kuadran II

Atribut yang masuk dalam kuadran II ini merupakan atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan nilai kepuasan juga tinggi sehingga wajib mempertahankannya, adapun atribut yang masuk dalam kuadran II adalah :

Tabel 4.6 Hasil Kuadran II

| Atribut | Keterangan |
|---------|---|
| | Kuadran II |
| 3 | Terdapat Label dan pembatas yang memudahkan pratikum untuk mengetahui lokasi suatu barang |
| 10 | Kemampuan guru dalam penyampaian materi |
| 16 | Memberikan motivasi untuk peningkatan minat siswa dalam mengikuti pembelajaran |
| 19 | Guru dapat membangun kegiatan pembelajaran yang konduktif dan membangun interaksi yang baik |

| | |
|----|---|
| 23 | Kemudahan dalam memberikan pujian, keluhan dan masukan terkait kondisi pembelajaran di Laboratorium |
|----|---|

c) Kuadran III

Atribut yang masuk dalam kuadran III ini merupakan atribut dengan prioritas rendah, hal ini dikarenakan bahwa atribut dianggap kurang penting bagi siswa atau kurang di harapkan oleh siswa.

Tabel 4.7 Hasil Kuadran III

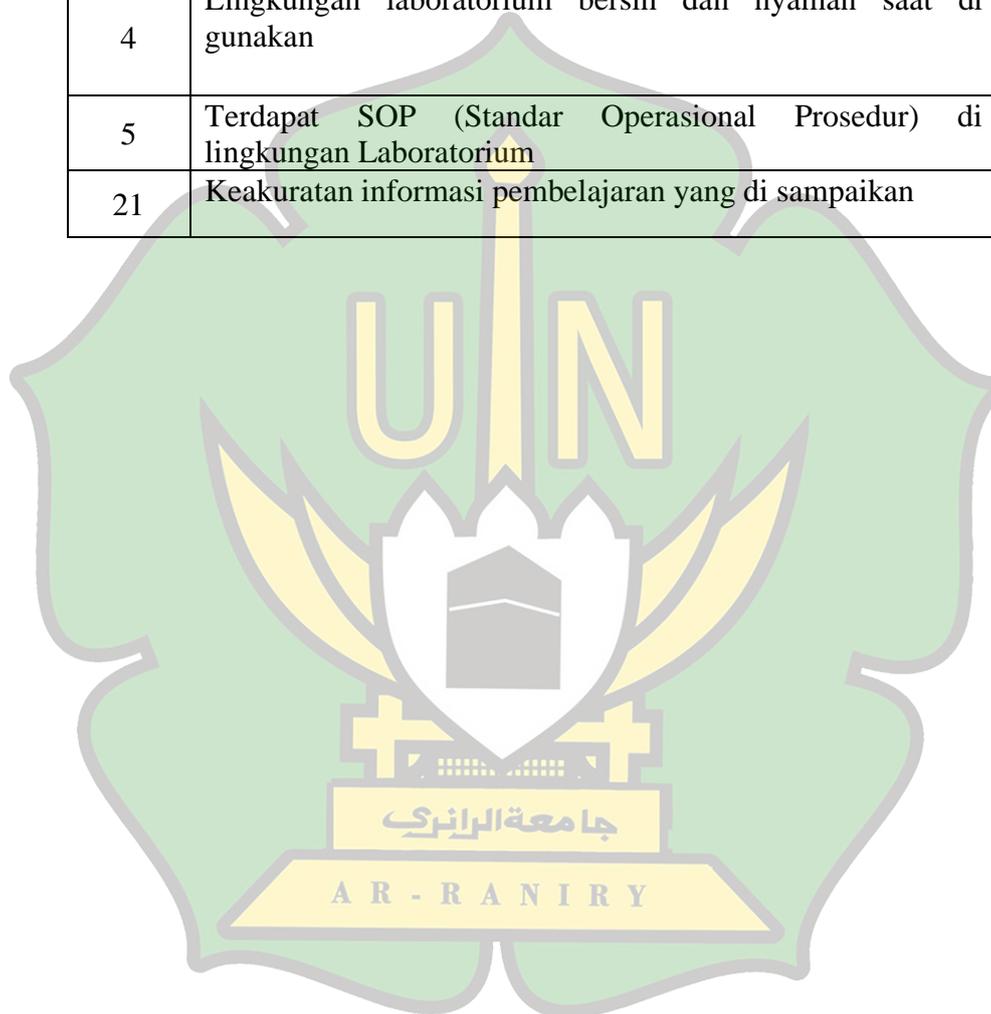
| Atribut | Keterangan |
|---------|---|
| | Kuadran III |
| 8 | Guru memberikan informasi yang tepat mengenai tata cara pelaksanaan praktikum |
| 14 | Jadwal praktikum berlangsung sesuai jadwal |
| 17 | Adanya tindakan guru untuk memotivasi siswa dalam pelaksanaan proses pembelajaran di laboratorium |
| 18 | Guru memahami kebutuhan dan kepentingan Praktikum |
| 20 | Guru ramah dan sopan kepada siswa |
| 22 | Pengetahuan guru dalam menjawab pertanyaan siswa |

d) Kuadran IV

Atribut yang masuk dalam kuadran IV ini merupakan atribut yang berlebihan di mana kinerja laboratorium lebih besar dari pada harapan siswa. Hal ini menunjukkan bahwa atribut ini di anggap beberapa responden melebihi dari yang di harapkan.

Tabel 4.8 Hasil Kuadran IV

| Atribut | Keterangan |
|---------|--|
| | Kuadran IV |
| 2 | Memiliki tempat penyimpanan untuk peralatan penunjang praktikum |
| 4 | Lingkungan laboratorium bersih dan nyaman saat di gunakan |
| 5 | Terdapat SOP (Standar Operasional Prosedur) di lingkungan Laboratorium |
| 21 | Keakuratan informasi pembelajaran yang di sampaikan |



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan persepsi dan harapan di ketahui bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan laboratorium di SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah tidak sesuai antara persepsi dengan harapan di mana nilai rata – rata dari persepsi sebesar 4,078 sedangkan nilai rata – rata harapan sebesar 4,839. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat persepsi siswa terhadap layanan laboratorium masih kurang dan belum memenuhi harapan siswa. Selanjutnya hasil perhitungan pada diagram *Importance Performance Analysis (IPA)* atribut yang menjadi perbaikan utama yaitu keseluruhan atribut yang masuk dalam Kuadran I adalah pernyataan 1, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 15.

B. Saran

Agar hasil penelitian ini dapat terealisasi, maka peneliti mengajukan beberapa saran :

1. Kepada pengelolaan layanan laboratorium di SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah di sarankan agar terus meningkatkan SDM nya dengan mengikuti berbagai kegiatan pelatihan peningkatan kompetensi.
2. Kepada pihak SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah agar terus mengupaya meningkatkan fasilitas di laboratorium komputer sehingga dapat mendukung layanan yang di harapkan oleh siswa.

3. Kepada siswa agar terus giat dalam memanfaatkan layanan laboratorium komputer di SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah dalam menunjang pengetahuan.

C. Solusi

Dari hasil analisa yang sudah dilakukan, terdapat solusi untuk lebih memperbaiki atau lebih meningkatkan segala fasilitas yang ada di Laboratorium sekolah SMK Mahyal Ulum, seperti fasilitas peralatan untuk lebih dilengkapi, bahan ajar yang terus update untuk menambah wawasan para siswa, alat yang ada di laboratorium seperti komputer lebih di tingkatkan agar bisa digunakan saat siswa memasuki laboratorium dan untuk siswa setelah melakukan praktek di dalam laboratorium, diharapkan barang yang telah di gunakan di kembalikan kembali ketempat nya, agar tertata dengan rapi, untuk kesiapan guru dalam memberikan pelayanan saat pelaksanaan praktikum, harus lebih di tingkatkan agar para siswa lebih mengerti di dalam belajar, guru harus lebih meresponse dan menanggapi pertanyaan yang diajukan siswa, guru harus lebih meningkatkan didalam proses membimbing siswa dalam pratikum, untuk memasuki laboratorium komputer guru harus lebih tepat waktu dan begitu juga dengan para siswa, kesiapan guru dalam menanggapi permasalahan yang di hadapi oleh siswa harus lebih ditingkatkan, serta kemampuan guru dalam melakukan penilaian yang Adil dan Transparan untuk semua siswa dan tidak membeda-bedakan dan guru harus lebih perhatian kepada siswa didalam melakukan aktifitas belajar didalam laboratorium komputer di sekolah SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Syihabuddin Zankie, *Analisis kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan pendekatan metode service quality (Servqual) dan importance performance Analysis(IPA)*, Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2018.
- Almasdi dan Jusuf Suit, *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Grasindo, 2015.
- Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi. Revisi VI, Jakarta : Rineka Cipta, 2016
- Arpan Supianto, *Pengelolaan Laboratorium Komputer*, Jurnal Manajer Pendidikan, Volume 10, Nomor 6, November 2016
- Azwar, & Azlul, *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2018
- Azwar, *Reliabilitas dan Validitas* Yogyakarta: Pustaka Belajar Offset, 2000.
- Basori, *Pengelolaan Laboratorium Komputer di SMKN 1 Kota Bengkulu*, Bengkulu: MMP-UNIB, 2017
- Basrowi & Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta, 2016
- Dientje Borman Rumampuk. (1988). *Media Instruksional IPS*. Jakarta: Dedikbud, 2017
- Erlina dan Sri Mulyani, *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Medan: USU Press, 2016
- Febriani, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen"*. Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, 2017
- Hadi, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2016
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta : Gava. Media, 2018
- Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2016
- Indarjati, *Kepuasan Konsumen*. Pranata No 1 Tahun IV 2017

- Judi Hairulliza dan Hazura Mohamed, *Optimising Computer Laboratory Layout Based on Multiple Performance Measures*. International Journal of Information and Education Technology, Vol. 6, No. 9. 2016
- Kotler dan Amstrong Gary, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2015
- Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, (Jakarta: Indeks, 2016
- Kotler, *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo, 2012
- Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2016
- M. Subana dan Sudrajat, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, Bandung: Pustaka Setia, 2015
- Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016
- Mochammad Chafithul Nugulum, Aries Dwi Indriyanti, *Evaluasi kualitas website simontasi unesa menggunakan metode webqual dan importance performance analysis (IPA)*, journal of informatics and computer science, Vol 02 No 01 tahun 2020,
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia Bumi*, Jakarta: Aksara, 2016
- Muhamad Ali, *Standar Laboratorium Komputer Sekolah, Pelatihan Manajemen Komputer Bagi guru-guru SMP/MTS/SMA/MA dan SMK se Kabupaten Purworejo*. Purworejo: Jurusan Pendidikan Teknik Elektro FT UNY, 2014
- Nurohman, *Pengembangan Modul Elektronik Berbahasa Inggris Menggunakan Addie-Model Sebagai Alat Bantu Pembelajaran Berbasis Student-Centered Learning Pada Kelas Bertaraf Internasional*. E-journal: Universitas Negeri Yogyakarta, 2011
- Rangkuti, *Customer Service Statisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*, Jakarta: Gramedia, 2013.
- Rikin Tiyas Permana, *Analisis Kepuasan Pengguna Laboratorium: Studi Kasus DI Laboratorium Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia*, Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2020.
- Syukhri, *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis*, Jurnal Inovasi Vokasional Dan Teknologi, Vol.18, No 2 ,2018

- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016
- Sri Indra Mayanti, Irmeilyana, Verawati, *Aplied Customer Satisfaction (CSI) And Importance Performance Analysis (IPA) To Know Student satisfaction Level Of Sriwijaya University Library Services*, Palembang: FMIPA Universitas Sriwijaya, 2009.
- Subagyo, *Marketing In Business. edisi pertama*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018
- Sutedjat Wira, *Panduan Layanan Konsumen*, Jakarta: Grasindo, Anggota IKAPI, 2017
- Suardi, *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Politeknik Negeri Semarang, 2016
- Syihabuddin Qaiyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijajaga, 2017
- Tjipto Utomo, *Peningkatan dan Pengembangan Pendidikan*, Jakarta: Cramedia, 2012.
- Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 2014
- Vernanda Deyega, *Studi evaluasi standar kelayakan sarana dan prasarana laboratorium computer SMK sekabupaten batang*, Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2017
- Zeithaml, *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. Journal of Marketing. Vol 60 tahun 2018. N I R Y

LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing Skripsi

334

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: B-12770/Un.08/FTK/KP.07.6/09/2022

TENTANG:
PENGGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Sistem Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2020, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 550 Tahun 2022, tentang Pemberi Kuasa Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS Pada Kementerian Agama;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015, tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

Memperhatikan : Keputusan Sidang/Seminar Proposal Skripsi Prodi Pendidikan Teknologi Informasi tanggal 29 Maret 2022

MEMUTUSKAN

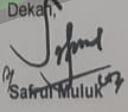
Menetapkan
PERTAMA : Menunjuk Saudara:
1. Yusran, S.Pd., M.Pd. sebagai pembimbing pertama
2. Cut Azhar Fuady, S.Pd.I., M.T. sebagai pembimbing kedua

Untuk membimbing skripsi :
Nama : ZULFITRI
NIM : 150212086
Program Studi : Pendidikan Teknologi Informasi
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Siswa Dalam Layanan Laboratorium Komputer Di SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah Aceh Besar

KEDUA : Pembiayaan honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut di atas dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2022;

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sampai 6 (enam) bulan sejak tanggal ditetapkan;

KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 26 September 2022
An. Rektor
Dekan,

Saiful Muluk

Tembusan
1. Rektor UIN Ar-Raniry di Banda Aceh;
2. Ketua Prodi Pendidikan Teknologi Informasi;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7357321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-6210/Un.08/FTK.1/TL.00/05/2022
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
Kepala Sekolah SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah Aceh Besar

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : ZULFITRI / 150212086
Semester/Jurusan : XV / Pendidikan Teknologi Informasi
Alamat sekarang : Gampoeng Pango Raya, Kec. Ulee Kareng Kota. Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Analisis Kepuasan Siswa dalam Layanan Laboratorium Komputer di SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah Aceh Besar**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 24 Mei 2022
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Berlaku sampai : 24 Juni 2022

Dr. M. Chalis, M.Ag.



PEMERINTAH ACEH
DINAS PENDIDIKAN
SMK MAHYAL ULUM AL-AZIZIYAH

Jln. Banda Aceh-Medan Km. 17,8 Dilih Bukit Kec. Kuta Makmur, Kab. Aceh Besar, Kode Pos 23361
Tel : (0651)-7556019 , Email : smk.mahyalulum@gmail.com, Situs : www.smkmahyalulum.sch.id



Nomor: 421.5/196/SMK-MU/V/2022
Lamp :-
Hal : Pemberian Izin Penelitian

Kepada Yth.

K.A Prodi Pendidikan Elektronika,
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
(FTK) UIN Ar-Raniry

Di -

Tempat

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Erma Suryani, .TP
NIP :-
Jabatan : Kepala SMKS Mahyal Ulum Al-Aziziyah

Sehubungan dengan surat saudara Yang Telah Kami Terima dengan Nomor : **B-6210/Un.08/FTK.1/TL.00/05/2022**, pada tanggal 28 Mei 2022 perihal permohonan izin tempat penelitian Mahasiswa atas nama :

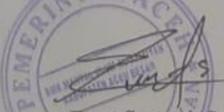
Nama : Zulfitri
NIM : 150212086
Program Studi : Pendidikan Teknologi Informasi

dengan ini kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut :

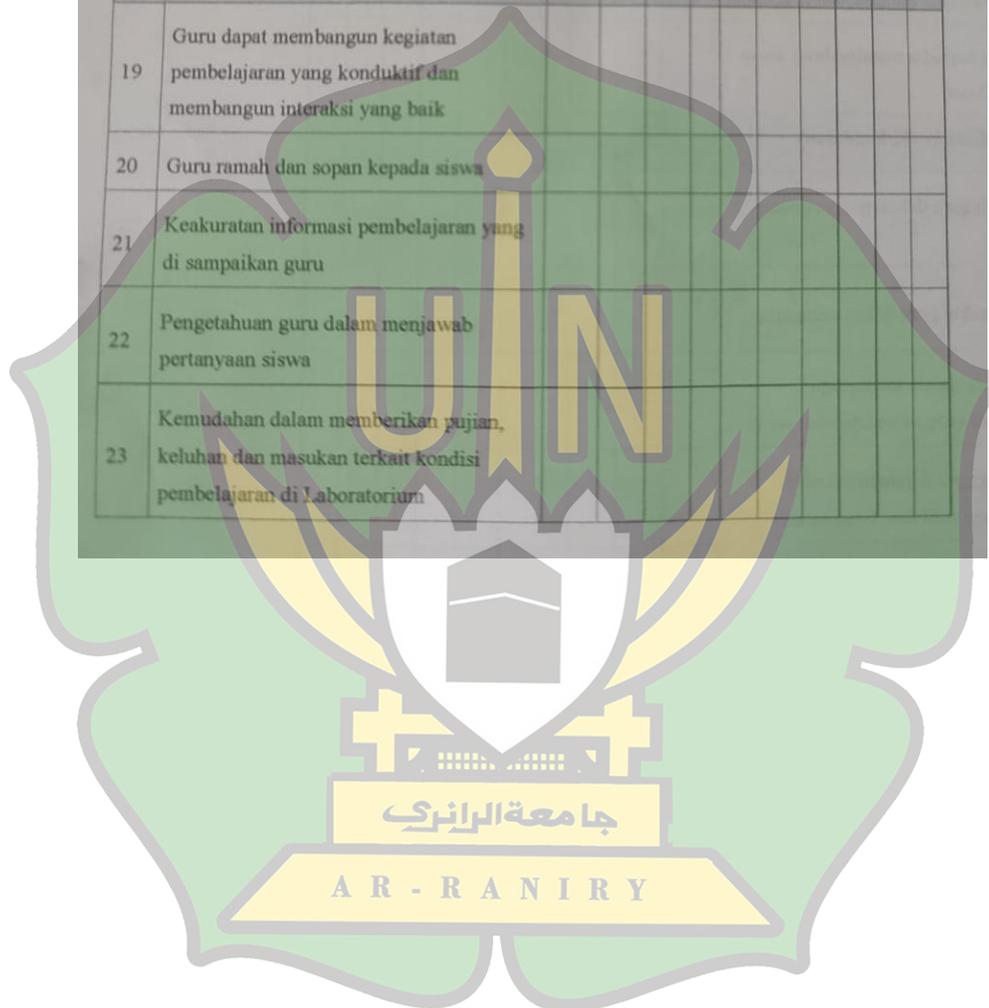
1. Pada prinsipnya kami tidak keberatan dan dapat mengizinkan pelaksanaan Penelitian tersebut di tempat kami
2. Izin melakukan Penelitian diberikan semata-mata untuk keperluan akademik
3. Waktu pengambilan data dilakukan selama 3 hari setelah tanggal ditetapkan

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih

Sukamakmur, 27 Mei 2022
Kepala Sekolah
SMK Mahyal Ulum Al-Aziziyah


Erma Suryani, S.TP
NIP :-

| NO | PERNYATAAN | PERSEPSI | | | | | HARAPAN | | | | |
|----|---|----------|----|----|---|----|---------|----|----|---|----|
| | | STS | TS | KS | S | SS | STS | TS | KS | S | SS |
| 18 | Guru memahami kebutuhan dan kempentingan Praktikum | | | | | | | | | | |
| | <i>Assurance (Jaminan)</i> | | | | | | | | | | |
| 19 | Guru dapat membangun kegiatan pembelajaran yang konduktif dan membangun interaksi yang baik | | | | | | | | | | |
| 20 | Guru ramah dan sopan kepada siswa | | | | | | | | | | |
| 21 | Keakuratan informasi pembelajaran yang di sampaikan guru | | | | | | | | | | |
| 22 | Pengetahuan guru dalam menjawab pertanyaan siswa | | | | | | | | | | |
| 23 | Kemudahan dalam memberikan pujian, keluhan dan masukan terkait kondisi pembelajaran di Laboratorium | | | | | | | | | | |



Lampiran 4 Dokumentasi





Lampiran 5 Biodata Penulis

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Zulfitri
2. Tempat/ Tanggal Lahir : Aceh Besar/29 Januari 1998
3. Jenis kelamin : Laki-Laki
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan : Indonesia
6. Status : Belum Menikah
7. Alamat : Pango Raya, Kec. Ulee Kareng, Kota. Banda
Aceh
8. Pekerjaan/ NIM : Mahasiswa/150212086
9. Nama Orang Tua,
 - a. Ayah : Syamsul Akmal
 - b. Ibu : Zahari
 - c. Pekerjaan Ayah : PNS
 - d. Pekerjaan Ibu : Guru
10. Riwayat Pendidikan,
 - a. SD : MIN Ulee Kareng
 - b. SMP : SMP Negeri 10 Banda Aceh
 - c. SMA/SMK : SMA Negeri 1 Krueng Barona Jaya



BandaAceh, 15 Desember 2022

Zulfitri

NIM.150212086