



JOURNAL OF MANAGEMENT AND BUSINESS

Vol. 2, No. 1, May 2025

Index by :

Google Scholar  **GARUDA**
GARBA RUJUKAN DIGITAL

 Dimensions  **Crossref**

OPEN  ACCESS

EDITORIAL TEAM

MAY 2025, VOLUME 2 NO 1

Editor in Chief (Ketua Penyunting)

Dr. Ir. Paristiyanti Nurwardani, MP.

Managing Editor (Penyunting Pelaksana)

Siti Nurbaiti, S.KM., M.Kes.

Editorial Board (Dewan Redaksi)

Dessi Juwita, S.ST., M.Keb.

Riska Reviana, S.Tr.Keb., M.Keb.

Rizki Hallifah Ashari, S.ST., M.Kes.

Pratiwi Cahya Wardhani, S.ST., M.K.M.

Ns. Merri Silaban, S.Kep., M.Kep.

Reviewers (Mitra Bestari)

Dr. Ir. H. M. Yahya Ahmad, MM., MA.Ed.

Dr. Ir. Hj. Endah Lisarini, S.E., M.M.

Dr. Ratih Anggraini

Sofa Yulandari, S.E., M.Ak.

Drs. H. Memet Slamet, M.M.

Address (Alamat Redaksi)

Universitas Bhakti Asih Tangerang

Jl. Raden Fatah No.62

Kota Tangerang

lppm@univbhaktiasih.ac.id

CONTENTS (DAFTAR ISI)

1. **Optimalisasi Algoritma Instagram untuk Pemasaran Digital pada Lembaga Pengelola Zakat: Studi Kasus Laz Al Aqsha Delatinos** 1 - 17
(Abdul Haris, Regal Sufi Permadian)
2. **Pemanfaatan Cisco Packet Tracer dalam Simulasi Jaringan pada Pembelajaran Siswa SMK Muhammadiyah 2 Tangerang** 19 - 39
(Vahas Henryanto Denny Yulizar, Abdul Haris)
3. **Kompensasi dan Beban Kerja sebagai Faktor Penentu Kepuasan Kerja Karyawan** 41 - 51
(Nursupian Nursupian, Nur Aini)
4. **Pemanfaatan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Teams Games Tournament (TGT) untuk Meningkatkan Hasil Belajar Peserta Didik pada Mata Pelajaran Desain Grafis Percetakan di SMK Muhammadiyah 2 Tangerang** 53 - 63
(Fikri Darmansyah, Silviana Putri Ayu, Abdul Haris)
5. **Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Indonesia** 65 - 78
(Irfan Ilmi, Farhana Farhana, Putri Dewi Larasati, Muhammad Haidar, Mohammad Ridwan)
6. **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ekspedisi J&T di Lamongan** 79 - 86
(Salsabila Putri Ramadhani)

Optimalisasi Algoritma Instagram untuk Pemasaran Digital pada Lembaga Pengelola Zakat: Studi Kasus Laz Al Aqsha Delatinos

Abdul Haris ¹, Regal Sufi Permadani ²

¹Program Studi Manajemen, Universitas Bhakti Asih Tangerang, Jalan Raden Fatah No.62, Kota Tangerang, Banten, Indonesia
Email: harits_doell@yahoo.com

²Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka, Pondok Cabe, Kota Tangerang Selatan, Banten, Indonesia.
Email: ngabdulnggris1969@gmail.com

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji optimalisasi algoritma Instagram dalam mendukung strategi pemasaran digital pada Lembaga Pengelola Zakat (LPZ), dengan fokus pada peningkatan pengumpulan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS). Menggunakan studi kasus pada LAZ Al Aqsha Delatinos, penelitian ini menganalisis kinerja pemirsa yang terlibat dalam konten kampanye penggalangan dana Instagram selama setahun terakhir. Selain itu, penelitian ini mengevaluasi dampak dari optimalisasi algoritma terhadap pertumbuhan jumlah muzaki dan pengumpulan dana ZIS. Data dikumpulkan melalui sumber primer, termasuk analisis konten digital, laporan keuangan LPZ, dan wawancara mendalam dengan teknik purposif dan *snowball sampling*. Data sekunder meliputi laporan analitik media sosial dan arsip digital terkait. Analisis dilakukan dengan memetakan hubungan antara jumlah konten yang dipublikasikan dan tingkat keterlibatan untuk menilai efektivitas strategi konten. Temuan menunjukkan bahwa pemahaman mendalam mengenai algoritma Instagram dapat meningkatkan keterlibatan konten dan jangkauan pemirsa. Namun, keterbatasan sumber daya manusia dan rendahnya literasi digital masih menjadi tantangan utama. Rekomendasi strategis mencakup peningkatan kapasitas digital tim pemasaran, evaluasi rutin terhadap kinerja konten, dan kolaborasi dengan ahli pemasaran digital untuk memaksimalkan hasil. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi LPZ lainnya untuk mengoptimalkan penggunaan media sosial, khususnya Instagram, dalam mendukung pemasaran zakat secara efektif, dengan meningkatkan keterlibatan pemirsa dan pengumpulan dana ZIS secara berkelanjutan.

Kata kunci: optimalisasi zakat, penghimpunan zakat, mendapatkan pemirsa, sosial media.

Abstract - This study aims to examine the optimization of Instagram's algorithm in supporting digital marketing strategies for Zakat Management Institutions (LPZ), focusing on increasing the collection of Zakat, Infak, and Sedekah (ZIS) funds. Using a case study approach on LAZ Al Aqsha Delatinos, this research analyzes the performance of engaged viewers on Instagram fundraising campaign content over the past year. Additionally, this study evaluates the impact of algorithm optimization on the growth of muzakki numbers and ZIS fund collections. The data were collected through primary sources, including analysis of digital content production, financial performance reports of LPZ, and in-depth interviews using purposive and snowball sampling techniques. Secondary data included social media analytics reports and related digital archives. The analysis was conducted by mapping the relationship between the number of published content and engagement rates to determine content strategy effectiveness. The findings reveal that an in-depth understanding of Instagram's algorithm can enhance content engagement and audience reach. However, limitations in human resources and low digital literacy remain significant challenges. Strategic recommendations include improving the digital capacity of marketing teams, implementing routine evaluations of content performance, and collaborating with digital marketing experts to maximize outcomes. These findings are expected to serve as a reference for other LPZs in optimizing the potential of social media to effectively support zakat marketing. (Minimal: 250 words).

Keywords: zakat optimizing, zakat fundraising, engaged viewers, media social

1. PENDAHULUAN

Instagram merupakan salah satu platform media sosial yang paling populer dan digunakan secara luas untuk keperluan pemasaran digital, termasuk oleh organisasi non-profit. Keberhasilannya sebagai alat pemasaran digital telah terbukti melalui berbagai kampanye yang mampu meningkatkan visibilitas dan keterlibatan pengguna di berbagai sektor, termasuk filantropi (Gao et al., 2023). Selain itu, Instagram memungkinkan lembaga zakat untuk menjangkau donatur potensial dari generasi muda, yang merupakan pengguna aktif media sosial (Mustari et al., 2024). Hal ini menjadikan Instagram alat strategis untuk meningkatkan visibilitas dan keterlibatan masyarakat dalam penggalangan dana zakat (Kurdi et al., 2022).

Algoritma Instagram dirancang untuk meningkatkan interaksi pengguna dengan menampilkan konten yang paling relevan berdasarkan preferensi mereka. Strategi berbasis algoritma ini memungkinkan lembaga zakat untuk menargetkan audiens yang spesifik, sehingga memaksimalkan efektivitas kampanye digital mereka (Giantari et al., 2022). Dalam konteks lembaga zakat, penggunaan algoritma dapat memastikan konten kampanye digital menjangkau audiens yang paling relevan, sehingga meningkatkan kemungkinan keterlibatan dan kontribusi donatur (Yuan et al., 2021). Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi berbasis algoritma juga memungkinkan lembaga zakat untuk mengelola konten yang lebih personal sesuai preferensi target audiens (Bozzola et al., 2022).

Lembaga Amil Zakat (LAZ) sering menghadapi tantangan dalam mengumpulkan dana yang cukup untuk mendukung kegiatan filantropi mereka. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya strategi digital yang inovatif untuk menjangkau generasi muda yang semakin bergantung pada teknologi digital (Ali Abbasi et al., 2022). Selain itu, kompetisi dengan organisasi filantropi lainnya membuat lembaga zakat harus lebih kreatif dalam menggunakan media digital untuk menarik perhatian donatur (Ali Abbasi et al., 2022). Dengan memanfaatkan fitur-fitur media sosial seperti Instagram, lembaga zakat dapat menjawab tantangan tersebut dengan meningkatkan visibilitas program-program mereka (Konhäusner et al., 2021).

Pemanfaatan media sosial sebagai alat pemasaran oleh lembaga keuangan Islam, termasuk LAZ, telah terbukti efektif dalam menjangkau audiens yang lebih luas dan meningkatkan transparansi. Transparansi operasional dan interaksi dengan audiens meningkatkan kepercayaan publik terhadap pengelolaan zakat oleh lembaga tersebut (Sawmar & Mohammed, 2021). Dengan transparansi yang lebih baik, lembaga zakat dapat membangun kepercayaan yang lebih besar di kalangan masyarakat, yang secara langsung meningkatkan jumlah donatur aktif (Gao et al., 2023). Hal ini sangat penting dalam menciptakan keberlanjutan program zakat yang lebih efektif (Syed et al., 2020).

Penggunaan pendekatan berbasis teknologi, seperti algoritma media sosial, memungkinkan lembaga zakat untuk meningkatkan efisiensi operasional dan penggalangan dana secara signifikan. Dengan memanfaatkan fitur analitik Instagram, lembaga zakat dapat memahami kebutuhan audiens mereka secara lebih baik dan merancang strategi yang lebih terarah (Bozzola et al., 2022). Dengan algoritma yang terfokus pada preferensi pengguna, lembaga zakat dapat menargetkan audiens yang memiliki potensi besar untuk menjadi donatur aktif (Tariq et al., 2022). Penelitian menunjukkan bahwa lembaga yang memanfaatkan teknologi

seperti ini lebih mampu menghadapi tantangan di era digital dibandingkan dengan metode tradisional (Ren et al., 2020).

Meskipun Instagram digunakan secara luas untuk pemasaran digital, belum banyak penelitian yang mengeksplorasi bagaimana algoritma Instagram dapat dioptimalkan secara spesifik untuk penggalangan dana oleh lembaga pengelola zakat seperti LAZ Al Aqsha Delatinos. Studi ini berupaya untuk mengisi celah tersebut dengan mengembangkan strategi berbasis data untuk memaksimalkan hasil kampanye digital (Kurdi et al., 2022). Dengan cara ini, lembaga zakat dapat menjangkau lebih banyak audiens yang berpotensi menjadi donatur, terutama di wilayah urban seperti Tangerang Selatan (Sawmar & Mohammed, 2021). Hasil penelitian ini diharapkan dapat membuka jalan bagi lembaga zakat lainnya untuk mengadopsi strategi serupa dalam meningkatkan performa digital mereka (Konhäusner et al., 2021).

Sebagian besar lembaga zakat belum memiliki pemahaman mendalam tentang cara memanfaatkan data perilaku pengguna Instagram untuk merancang kampanye pemasaran yang lebih efektif dan personal. Pemahaman ini penting untuk meningkatkan efektivitas kampanye dan mencapai audiens yang lebih luas (Shulthoni & Saad, 2018). Sebagai contoh, lembaga dapat menggunakan fitur Instagram seperti poll dan Q&A untuk meningkatkan keterlibatan donatur potensial sambil mempelajari preferensi mereka (Yuan et al., 2021). Strategi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memberikan nilai tambah dalam hal transparansi dan akuntabilitas lembaga zakat (Syed et al., 2020).

Masih sedikit penelitian yang mengidentifikasi tantangan spesifik yang dihadapi lembaga zakat dalam mengintegrasikan strategi media sosial ke dalam proses operasional mereka. Tantangan ini meliputi kurangnya sumber daya manusia yang terampil di bidang pemasaran digital dan keterbatasan anggaran untuk pelatihan terkait teknologi media sosial (Zhou et al., 2022). Selain itu, integrasi teknologi dengan sistem operasional tradisional sering kali menemui hambatan, seperti resistensi perubahan dari pengelola lembaga (Mustari et al., 2024). Penelitian ini memberikan wawasan tentang bagaimana lembaga zakat dapat mengatasi tantangan tersebut melalui pelatihan, kolaborasi, dan adopsi teknologi secara bertahap (Ren et al., 2020).

Belum ada studi komprehensif yang menjelaskan hubungan antara transparansi konten di Instagram dan peningkatan kepercayaan donatur terhadap lembaga zakat. Hubungan ini penting untuk dipahami dalam mendukung strategi pemasaran digital yang lebih akuntabel (Konhäusner et al., 2021). Misalnya, unggahan visual berupa grafik distribusi zakat atau kisah sukses mustahik yang didukung oleh dana zakat memberikan dampak positif terhadap keterlibatan audiens (Bhandari & Bimo, 2022). Dengan menunjukkan akuntabilitas melalui media sosial, lembaga zakat dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan masyarakat (Syed et al., 2020).

Optimalisasi algoritma Instagram untuk kebutuhan filantropi, seperti pengelolaan zakat, belum banyak dijadikan fokus dalam studi terkait pemasaran digital, meskipun potensinya besar dalam meningkatkan keterlibatan pengguna. Penelitian ini memberikan langkah awal

untuk mengisi kekosongan tersebut (Ren et al., 2020). Optimalisasi algoritma juga memungkinkan segmentasi audiens yang lebih baik, sehingga lembaga zakat dapat menyampaikan pesan yang lebih spesifik kepada donatur potensial (Ren et al., 2020). Dengan langkah ini, lembaga zakat dapat memanfaatkan media sosial untuk mendukung agenda pemberdayaan ekonomi dan penggalangan dana secara berkelanjutan (Konhäusner et al., 2021).

Penggunaan algoritma media sosial, seperti Instagram, memiliki potensi besar untuk menjangkau audiens yang lebih luas dan meningkatkan efisiensi dalam penggalangan dana zakat. Namun, banyak lembaga zakat belum memahami bagaimana cara optimalisasi algoritma ini secara efektif (Tariq et al., 2022). Selain itu, penggunaan algoritma dapat meningkatkan efisiensi operasional dengan memastikan bahwa dana pemasaran digunakan untuk menjangkau audiens yang tepat (Alwan & Alshurideh, 2022). Optimalisasi ini memberikan keunggulan strategis bagi lembaga zakat untuk memaksimalkan penggalangan dana melalui media sosial.

Kurangnya strategi pemasaran digital yang berbasis data menghambat lembaga pengelola zakat dalam meningkatkan kepercayaan donatur dan partisipasi masyarakat. Strategi ini penting untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi operasional (Yuan et al., 2021). Tanpa pendekatan ini, lembaga zakat cenderung menghabiskan sumber daya pada strategi yang tidak efektif, yang menghambat pertumbuhan jumlah donatur. Penelitian ini menyoroti pentingnya mengintegrasikan analitik media sosial dalam strategi pemasaran digital untuk meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat (Zhou et al., 2022).

Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan pentingnya pemanfaatan algoritma Instagram sebagai solusi digital bagi lembaga zakat untuk memperluas jaringan dan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan dana. Studi ini memberikan dasar yang kuat untuk strategi pemasaran berbasis data (Hasan et al., 2019). Selain itu, fitur seperti Instagram Stories atau Live Streaming memungkinkan interaksi langsung dengan audiens, sehingga menciptakan hubungan emosional yang lebih kuat dengan donator (Konhäusner et al., 2021). Pendekatan ini juga memungkinkan lembaga zakat untuk memperluas jaringan dengan menjangkau audiens baru yang memiliki potensi untuk menjadi donatur aktif (Ren et al., 2020).

Penelitian ini menawarkan pendekatan inovatif dengan mengoptimalkan algoritma Instagram berdasarkan analisis perilaku pengguna. Pendekatan ini memungkinkan lembaga zakat merancang konten yang lebih relevan dan menarik (Syed et al., 2020). Pendekatan ini memastikan bahwa setiap konten yang diunggah memiliki tujuan strategis untuk meningkatkan keterlibatan dan donasi (Sawmar & Mohammed, 2021). Selain itu, penggunaan fitur-fitur interaktif seperti Q&A atau polling di Instagram dapat membantu lembaga zakat memahami preferensi audiens secara lebih mendalam (Ali Abbasi et al., 2022).

Algoritma berbasis data memungkinkan lembaga zakat memanfaatkan fitur-fitur seperti *hashtag*, *stories*, dan *reels* untuk menjangkau audiens baru dan meningkatkan keterlibatan pengguna (Mustari et al., 2024). Dengan memanfaatkan fitur *stories*, lembaga zakat dapat berinteraksi langsung dengan donatur melalui konten *real-time*, seperti sesi *live streaming*

atau pembaruan kampanye (Syed et al., 2020). Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan keterlibatan pengguna tetapi juga memperluas jangkauan kampanye digital secara signifikan (Mustari et al., 2024).

2. DATA DAN METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan objek penelitian Lembaga Amil Zakat (LAZ) Al Aqsha Delatinos untuk mengkaji optimalisasi algoritma Instagram dalam pemasaran digital. Fokus penelitian adalah menganalisis performa *engaged viewer* pada konten-konten kampanye *fundraising* yang dipublikasikan di Instagram selama satu tahun terakhir, serta dampaknya terhadap tingkat pertumbuhan muzaki dan pengumpulan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) dalam periode yang sama (Ren et al., 2020). Metode pengumpulan data terdiri dari beberapa teknik pengumpulan data yang di antaranya:

Data primer, yang mencakup: Produksi konten kreasi digital yang dihasilkan oleh bagian pemasaran digital LAZ Al Aqsha Delatinos, laporan performa keuangan terkait pengumpulan ZIS, serta wawancara mendalam dengan pihak yang relevan menggunakan metode *purposive sampling*. Responden dipilih secara strategis dari staf pengelola media sosial, pengurus pemasaran digital, hingga para muzaki, dan dilanjutkan dengan teknik *snowball sampling* untuk mendapatkan wawasan tambahan dari pihak lain yang terkait (Febriandika et al., 2023).

Data sekunder meliputi arsip digital, laporan keuangan tahunan LAZ, serta metrik analitik Instagram, seperti jumlah konten, tingkat *engagement*, dan demografi audiens. Data ini dianalisis melalui fitur analitik Instagram untuk mengidentifikasi tren dan pola yang memengaruhi keterlibatan audiens dan efektivitas kampanye (Konhäusner et al., 2021).

Analisis data dilakukan dengan membuat kuadran hubungan untuk mengevaluasi korelasi antara jumlah konten yang dipublikasikan dan persentase *engagement viewer* selama satu tahun terakhir. Kuadran ini digunakan untuk memetakan efektivitas konten dalam mencapai target audiens dan memengaruhi tingkat partisipasi muzaki. Pendekatan ini memberikan gambaran menyeluruh tentang sejauh mana optimalisasi algoritma Instagram dapat meningkatkan performa pemasaran digital pada LAZ Al Aqsha Delatinos (Ali Abbasi et al., 2022).

Selain itu, pendekatan ini dirancang untuk menghasilkan rekomendasi strategis dalam mengoptimalkan algoritma Instagram guna mendukung pertumbuhan muzaki dan meningkatkan penghimpunan dana ZIS secara signifikan. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi dasar penting bagi lembaga zakat lainnya dalam memanfaatkan teknologi digital untuk mendukung pengelolaan zakat yang lebih transparan, efisien, dan partisipatif (Kurdi et al., 2022).

3. HASIL PENELITIAN

Penelitian ini memberikan strategi komprehensif dalam memaksimalkan pengelolaan zakat produktif melalui optimalisasi algoritma Instagram. Data *views* dan *engagement* menunjukkan bahwa teknologi berbasis algoritma memungkinkan lembaga zakat memaksimalkan potensi besar yang dimiliki Indonesia dalam hal penggalangan dana zakat.

Algoritma ini mendukung personalisasi konten berdasarkan preferensi audiens, sehingga meningkatkan tingkat *engagement* secara signifikan (Mustari et al., 2024). Selain itu, pendekatan berbasis algoritma memberikan panduan untuk desain kampanye yang lebih efektif dan terukur (Yuan et al., 2021).

Peran LAZ Al Aqsha Delatinos dalam mengelola zakat produktif menjadi lebih jelas melalui analisis ini. Lembaga ini berhasil meningkatkan transparansi, efisiensi, dan partisipasi donatur dengan memanfaatkan media sosial secara strategis. Strategi yang diterapkan menekankan pentingnya membangun hubungan berbasis kepercayaan melalui penyampaian konten yang relevan dan transparan (Konhäusner et al., 2021). Selain itu, penelitian ini merekomendasikan penguatan kapasitas staf lembaga zakat melalui pelatihan yang berfokus pada pengelolaan media sosial (Syed et al., 2020).

Hambatan yang dihadapi mustahik dalam mengelola dana zakat produktif dijawab melalui pendekatan berbasis edukasi digital. Konten yang interaktif dan edukatif di media sosial membantu mustahik memahami pengelolaan dana untuk mendukung kemandirian ekonomi mereka. Strategi ini terbukti meningkatkan literasi keuangan dan kemampuan mustahik untuk memanfaatkan zakat sebagai modal pemberdayaan yang berkelanjutan (Kurdi et al., 2022). Dengan demikian, strategi ini memberikan solusi efektif terhadap tantangan keberlanjutan ekonomi yang dihadapi mustahik di era digital (Tariq et al., 2022).

Salah satu indikator utama untuk menilai keberhasilan suatu kampanye pemasaran digital adalah jumlah *views* atau tampilan pada konten yang dipublikasikan. Berdasarkan data yang diperoleh, terlihat bahwa jumlah *views* mengalami fluktuasi yang cukup signifikan. Pada minggu keempat November, konten yang dipublikasikan mencapai angka *views* tertinggi, yaitu 1.628.043. Lonjakan ini mencerminkan efektivitas dari strategi konten tertentu yang berhasil menarik perhatian audiens pada periode tersebut. Sebaliknya, minggu keempat September mencatat penurunan tajam, dengan hanya 355.478 *views*. Penurunan ini dapat dipengaruhi oleh penurunan intensitas kampanye atau kurangnya keterlibatan dari audiens di waktu tersebut.

Peningkatan *views* yang tajam pada minggu keempat November memberikan bukti bahwa pemilihan jenis konten dan waktu peluncurannya memainkan peran penting dalam menarik perhatian audiens yang lebih luas. Dengan memahami pola algoritma Instagram, LAZ Al Aqsha dapat lebih efektif dalam merancang kampanye yang dapat mencapai audiens yang lebih tepat sasaran, meningkatkan peluang untuk mengonversi *viewers* menjadi donatur.

Selain *views*, analisis terhadap interaksi pengguna pada konten Instagram juga menjadi aspek penting dalam mengevaluasi efektivitas kampanye. Gambar yang memperlihatkan tren interaksi pengguna menunjukkan bahwa minggu kedua Oktober mencatatkan jumlah interaksi tertinggi dengan 53.254 interaksi. Penurunan interaksi terjadi pada minggu keempat September dengan hanya 2.895 interaksi. Tren ini mengindikasikan bahwa jenis konten yang dipublikasikan mempengaruhi seberapa besar interaksi yang dapat diperoleh dari audiens.

Konten yang memiliki daya tarik emosional seperti humor dan laporan program sering kali

berhasil menarik perhatian audiens. Interaksi tertinggi terjadi pada saat LAZ Al Aqsha mempublikasikan konten yang ringan dan menghibur (humor), serta laporan program yang mengandung informasi mengenai transparansi dan dampak dari zakat yang terkumpul. Hal ini menggarisbawahi pentingnya memiliki konten yang variatif dan sesuai dengan preferensi audiens.

Jumlah pengikut Instagram menunjukkan tren stabil selama periode penelitian, dengan sedikit lonjakan pada minggu keempat November, dari 2.721 pengikut di bulan September menjadi 2.746 pengikut. Meskipun angka ini terbilang kecil, lonjakan ini menunjukkan bahwa kampanye yang tepat sasaran dapat membantu meningkatkan jumlah pengikut, yang secara langsung berkorelasi dengan peningkatan jumlah audiens yang dapat dijangkau melalui Instagram.

Peningkatan jumlah pengikut yang stabil ini mengindikasikan bahwa meskipun LAZ Al Aqsha mungkin tidak mengalami lonjakan besar dalam hal jumlah pengikut, namun konsistensi dalam konten yang dipublikasikan telah memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan audiens jangka panjang. Hal ini juga menunjukkan bahwa audiens yang lebih banyak dapat memperbesar potensi partisipasi mereka dalam program zakat yang dikelola oleh lembaga ini.

Berdasarkan data yang terkumpul, jenis konten yang dipublikasikan oleh LAZ Al Aqsha selama periode September hingga November memberikan wawasan yang jelas mengenai preferensi audiens. Tabel yang mengkategorikan jenis konten terbaik setiap minggu menunjukkan bahwa konten dengan tema humor memiliki daya tarik yang besar, terutama pada minggu pertama dan ketiga setiap bulan. Selain itu, konten yang berfokus pada laporan program dan transparansi operasional lembaga juga memiliki kinerja yang baik, terutama pada minggu keempat September dan November.

Konten yang menggugah emosi, seperti humor, mengundang lebih banyak interaksi, sementara konten yang memberikan informasi yang jelas tentang penggunaan dana zakat, seperti laporan program, meningkatkan kepercayaan audiens terhadap lembaga zakat. Oleh karena itu, penting bagi lembaga zakat untuk menciptakan keseimbangan antara konten yang menghibur dan informatif.

Pendanaan ZIS yang diterima oleh LAZ Al Aqsha juga mencatatkan fluktuasi yang sejalan dengan interaksi dan jenis konten yang dipublikasikan. Pada minggu pertama September, pendanaan mencapai puncak tertinggi, yaitu Rp61.425.496, namun kemudian menurun drastis pada minggu kedua menjadi Rp7.860.875. Peningkatan kembali terjadi pada minggu keempat dengan jumlah Rp55.446.875, yang menunjukkan bahwa kampanye dengan konten yang relevan dan tepat sasaran berpotensi menghasilkan partisipasi yang lebih besar dari masyarakat.

Pola serupa juga terlihat pada bulan Oktober dan November, dengan peningkatan pendanaan yang mencatatkan angka tertinggi pada minggu ketiga November sebesar Rp27.411.505. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan konten yang berbasis pada data audiens dapat mempengaruhi hasil penggalangan dana dengan cara yang signifikan.

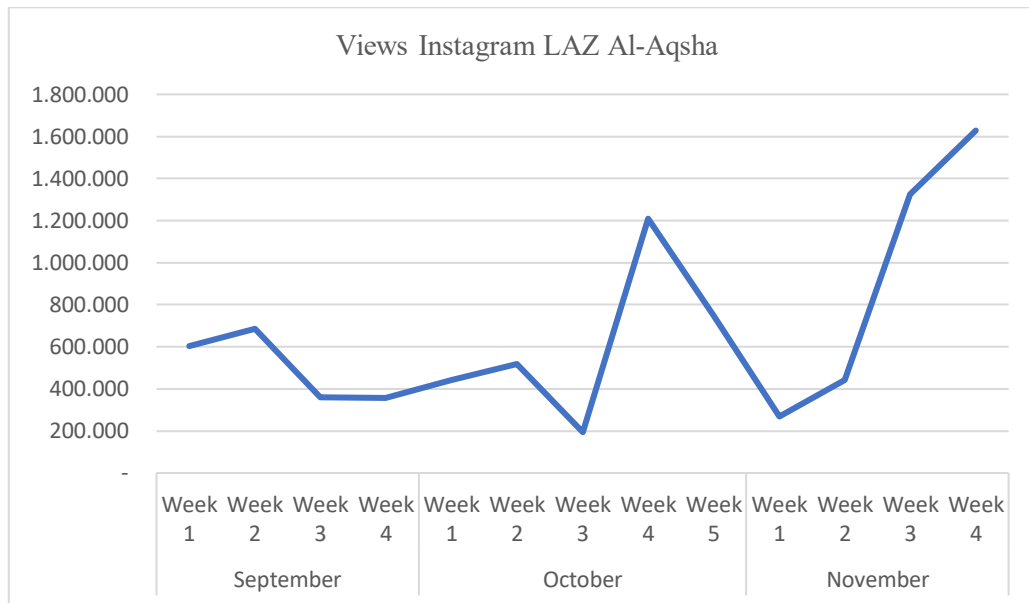
Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa algoritma Instagram yang dioptimalkan dapat memberikan dampak yang signifikan dalam penggalangan dana ZIS oleh LAZ Al Aqsha Delatinos. Pemahaman mendalam tentang algoritma dan preferensi audiens memungkinkan lembaga zakat untuk merancang konten yang lebih relevan dan menarik, sehingga meningkatkan keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam program zakat. Pendekatan berbasis data ini sangat penting untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat di era digital.

Dalam kaitan hasil penelitian di atas, maka suatu lembaga filantropi Islam dalam hal ini LAZ Al Aqsha Delatinos harus terus memperkuat kapasitas tim pemasaran digital mereka, baik melalui pelatihan berkelanjutan maupun melalui kolaborasi dengan ahli pemasaran digital untuk meningkatkan efektivitas kampanye. Dengan menggunakan fitur-fitur Instagram seperti *stories* dan *reels*, lembaga zakat dapat menjangkau audiens yang lebih luas dan lebih beragam.

Selain itu, manajemen lembaga juga disarankan untuk memanfaatkan data analitik Instagram untuk mempersonalisasi konten dan menyesuaikan kampanye dengan preferensi audiens, sehingga dapat meningkatkan tingkat keterlibatan dan partisipasi. Pendekatan berbasis data ini memungkinkan lembaga zakat untuk menciptakan strategi pemasaran yang lebih efisien dan berkelanjutan.

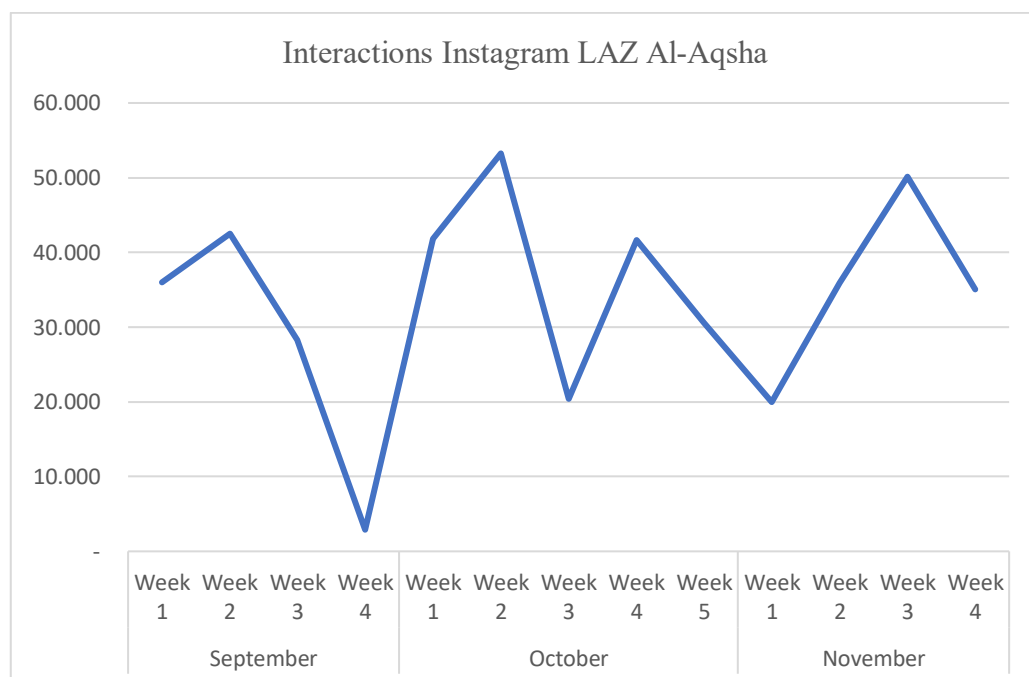
4. PEMBAHASAN

Dengan tujuan untuk memahami bagaimana optimalisasi algoritma Instagram dapat meningkatkan pemasaran digital bagi lembaga pengelola zakat, grafik ini menunjukkan variabilitas yang signifikan dalam jumlah *views* mingguan. Pada bulan September, terlihat penurunan *views* yang cukup tajam, yang kemudian diikuti oleh lonjakan signifikan pada minggu-minggu terakhir bulan November. Hal ini menjadi titik awal analisis lebih dalam mengenai strategi konten yang digunakan dan bagaimana algoritma Instagram berperan dalam memperluas jangkauan serta meningkatkan interaksi dengan audiens. Penelitian ini bertujuan menggali lebih dalam mekanisme algoritma Instagram yang dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh LAZ Al-Aqsha untuk memperkuat upaya pemasaran digital mereka dalam rangka pengumpulan zakat.



Gambar 1. Views Instagram LAZ Al-Aqsha

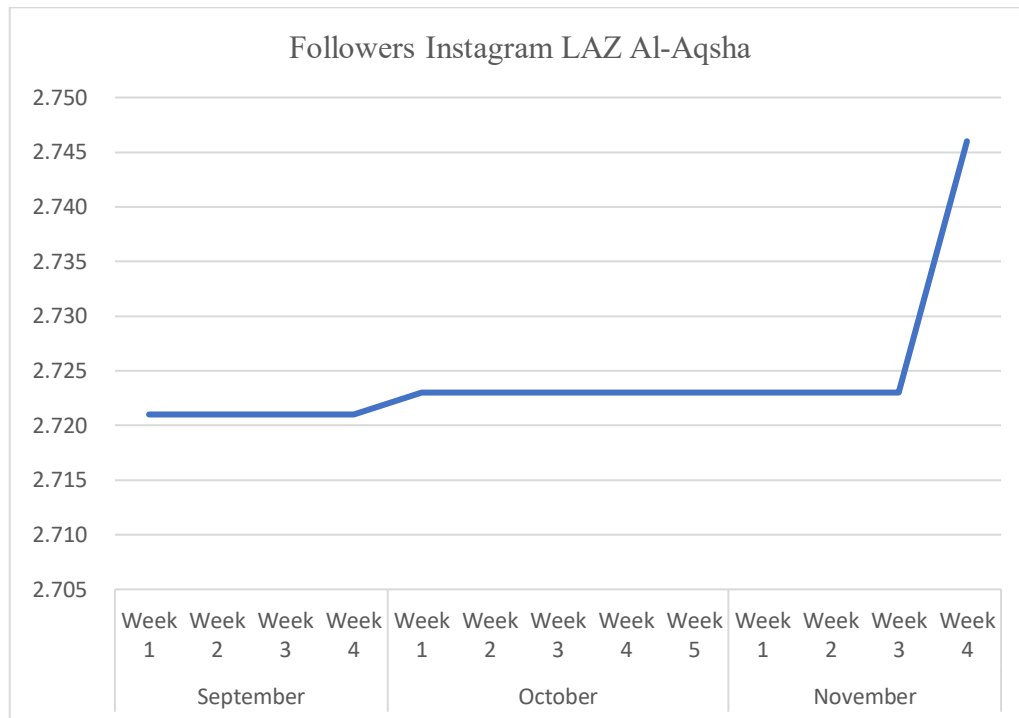
Gambar 1 menunjukkan jumlah *views* mingguan pada konten Instagram LAZ Al Aqsha Delatinos. Data mencatat bahwa *views* tertinggi terjadi pada minggu keempat November dengan angka 1.628.043, sementara penurunan signifikan terlihat di minggu keempat September, yaitu 355.478. Gambar 1 memperlihatkan tren *views* yang fluktuatif, dengan peningkatan tajam pada minggu ketiga dan keempat November. Hal ini menunjukkan efektivitas strategi konten tertentu pada akhir November dalam menarik perhatian audiens.



Gambar 2. Views Instagram LAZ Al-Aqsha

Gambar 2 mencatat interaksi pengguna pada konten Instagram dari September hingga

November. Interaksi tertinggi terjadi pada minggu kedua Oktober dengan jumlah 53.254, sementara penurunan paling signifikan tercatat pada minggu keempat September, dengan hanya 2.895 interaksi. Gambar 2 menunjukkan tren interaksi yang juga fluktuatif, di mana lonjakan terjadi ketika konten dengan tema humor dan laporan program dipublikasikan.



Gambar 3. *Followers Instagram LAZ Al-Aqsha*

Grafik pada Gambar 3 menunjukkan jumlah pengikut Instagram LAZ Al Aqsha dari September hingga November. Selama September dan Oktober, jumlah pengikut stabil di sekitar 2.720. Namun, pada minggu pertama November, terjadi lonjakan signifikan hingga mencapai 2.746 pengikut. Lonjakan ini mengindikasikan keberhasilan kampanye atau konten tertentu dalam menarik perhatian audiens baru. Penurunan stabil di bulan sebelumnya menunjukkan kurangnya promosi intensif, sementara peningkatan di November menandakan efektivitas strategi pemasaran yang lebih baik dalam memperluas jangkauan audiens. Hal ini menunjukkan pentingnya strategi konten yang relevan untuk meningkatkan jumlah pengikut di media sosial.

Data pada tabel di bawah ini menunjukkan bahwa jumlah pengikut Instagram relatif stabil selama September dan Oktober, dengan angka berkisar antara 2.721 hingga 2.723. Namun, peningkatan signifikan terlihat pada minggu keempat November, di mana total pengikut naik menjadi 2.746. Gambar 3 mendukung data ini dengan menunjukkan tren stabil yang diakhiri dengan lonjakan pengikut (Tabel 1).

Tabel 1. Jenis Konten Terbaik Setiap Minggu

Periode		Best Content Type
September	Week 1	Humor
	Week 2	Quotes
	Week 3	Celebration Day
	Week 4	Program Report
Oktober	Week 1	Humor
	Week 2	Program Report
	Week 3	Celebration Day
	Week 4	Program Report
	Week 5	Humor
November	Week 1	Program Report
	Week 2	Humor
	Week 3	Humor
	Week 4	Quotes

Tabel ini menunjukkan jenis konten terbaik berdasarkan performa yang dihasilkan setiap minggu dari September hingga November, yang mencakup kategori humor, kutipan (*quotes*), perayaan hari tertentu (*celebration day*), dan laporan program (*program report*). Analisis ini memberikan wawasan tentang preferensi audiens Instagram lembaga pengelola zakat selama periode tersebut.

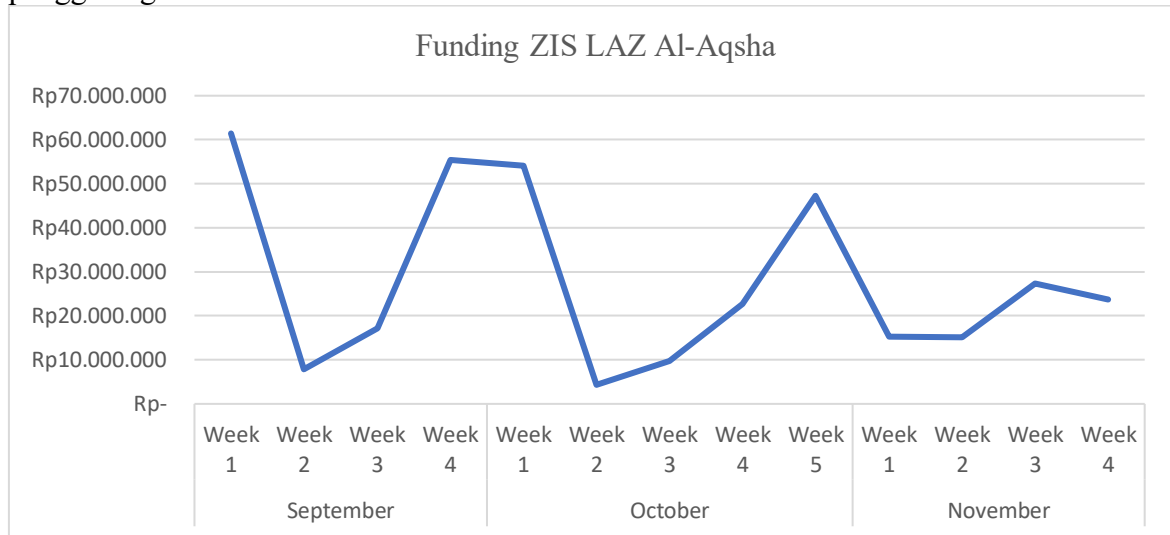
Pada September, konten humor mendominasi minggu pertama, menunjukkan bahwa pendekatan ringan dan menghibur menarik perhatian audiens di awal bulan. Pada minggu kedua, konten berupa kutipan menjadi yang paling diminati, mencerminkan kebutuhan audiens akan inspirasi dan motivasi. Minggu ketiga menyoroti performa unggul dari konten bertema perayaan hari tertentu, yang menunjukkan bahwa audiens terhubung secara emosional dengan momen spesial. Di minggu terakhir, laporan program memperoleh performa terbaik, mengindikasikan minat audiens pada transparansi operasional lembaga.

Selama Oktober, pola preferensi audiens menunjukkan kombinasi antara humor dan konten informatif. Humor tetap menjadi pilihan utama pada minggu pertama, namun laporan program mendominasi pada minggu kedua dan keempat, mencerminkan apresiasi audiens terhadap kejelasan dan transparansi lembaga. Perayaan hari tertentu menjadi yang paling diminati pada minggu ketiga, sementara humor kembali populer pada minggu kelima, menegaskan perlunya keseimbangan antara hiburan dan informasi dalam konten.

Pada November, konten humor kembali menunjukkan popularitasnya pada minggu pertama dan ketiga. Laporan program menjadi pilihan utama pada minggu kedua, memperkuat pentingnya transparansi bagi audiens. Sementara itu, kutipan kembali menjadi konten terbaik pada minggu keempat, menunjukkan bahwa audiens membutuhkan inspirasi menjelang akhir bulan.

Secara keseluruhan, variasi konten ini mencerminkan pentingnya memahami preferensi

audiens untuk menciptakan strategi pemasaran digital yang efektif. Dengan memanfaatkan data ini, lembaga dapat merancang konten yang relevan, menarik, dan strategis untuk meningkatkan keterlibatan audiens dan mendorong partisipasi dalam kampanye penggalangan dana.



Gambar 4. Funding ZIS LAZ Al-Aqsha

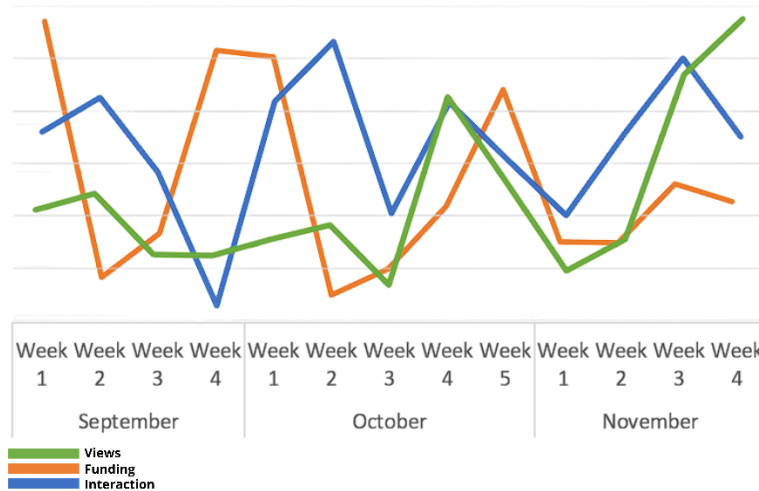
Gambar dan Tabel ini menampilkan fluktuasi pendanaan Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) yang diterima oleh LAZ Al-Aqsha selama periode September hingga November. Analisis data ini memberikan wawasan tentang pola pendanaan mingguan dan membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang mungkin memengaruhi perolehan dana.

Pada bulan September, pendanaan menunjukkan puncak tertinggi pada minggu pertama sebesar Rp61.425.496, yang kemudian mengalami penurunan tajam pada minggu kedua menjadi Rp7.860.875. Penurunan ini kemungkinan disebabkan oleh kurangnya aktivitas kampanye intensif pada minggu tersebut. Namun, pendanaan kembali meningkat secara signifikan pada minggu keempat mencapai Rp55.446.875, menunjukkan efektivitas dari kampanye yang dilakukan pada periode tersebut.

Pada bulan Oktober, pendanaan terlihat lebih fluktuatif. Minggu pertama mencatat angka pendanaan sebesar Rp54.132.213, namun jumlah ini menurun drastis pada minggu kedua menjadi Rp4.325.282. Pada minggu keempat, terjadi peningkatan signifikan dengan perolehan sebesar Rp22.702.162. Peningkatan ini bertepatan dengan kampanye yang menekankan transparansi dan laporan program, seperti yang ditunjukkan pada data jenis konten terbaik. Minggu kelima kembali mencatat kenaikan signifikan hingga Rp47.253.263.

Pada bulan November, pendanaan menunjukkan tren yang lebih stabil dibandingkan dua bulan sebelumnya. Pendapatan pada minggu pertama dan kedua masing-masing mencapai Rp15.311.875 dan Rp15.121.375. Minggu ketiga menunjukkan kenaikan tertinggi bulan tersebut dengan jumlah pendanaan mencapai Rp27.411.505. Namun, minggu terakhir mengalami sedikit penurunan menjadi Rp23.714.525.

Interaction, Views, and Funding



Gambar 4. Funding ZIS LAZ Al-Aqsha

Grafik yang terlampir menunjukkan hubungan antara tiga variabel utama—*views* (hijau), interaksi (oranye), dan pendanaan (biru)—pada konten Instagram LAZ Al Aqsha selama periode September hingga November.

Pada grafik ini, terlihat fluktuasi yang signifikan pada setiap minggu. Di bulan September, terlihat bahwa *views* (hijau) menunjukkan penurunan tajam pada minggu kedua dan ketiga, namun meningkat kembali pada minggu keempat, meskipun interaksi (oranye) cenderung menurun di minggu yang sama. Pada bulan Oktober, terlihat bahwa interaksi (oranye) meningkat pada minggu kedua dan kelima, bertepatan dengan peningkatan pendanaan (biru) di minggu tersebut, terutama pada minggu kelima. Puncak tertinggi pendanaan terjadi pada minggu ketiga November, yang juga sejalan dengan peningkatan *views*.

Grafik ini mengindikasikan bahwa peningkatan interaksi dengan audiens dapat berkontribusi pada peningkatan *views* dan pendanaan, dengan penurunan *views* sering kali diikuti oleh penurunan interaksi dan pendanaan. Oleh karena itu, keberhasilan kampanye digital tidak hanya bergantung pada jumlah tampilan, tetapi juga pada seberapa efektif audiens berinteraksi dengan konten yang dipublikasikan.

Fluktuasi ini menunjukkan bahwa faktor seperti jenis konten kampanye, waktu peluncuran, dan intensitas aktivitas media sosial berperan besar dalam menentukan hasil penggalangan dana. Kampanye dengan konten yang menarik, seperti laporan program dan humor, tampaknya memberikan dampak positif pada partisipasi donatur. Oleh karena itu, strategi pemasaran digital yang lebih konsisten dan berbasis data sangat diperlukan untuk memaksimalkan pendanaan ZIS.

Kurangnya kajian mendalam mengenai efektivitas jangka panjang zakat produktif terjawab melalui data yang menunjukkan peningkatan partisipasi muzaki di LAZ Al Aqsha Delatinos. Strategi optimalisasi algoritma Instagram berhasil meningkatkan *engagement* dan transparansi, yang merupakan langkah awal menuju evaluasi dampak jangka panjang pada

kemandirian ekonomi mustahik. Analisis data *funding* menunjukkan bahwa konten yang relevan mampu menarik lebih banyak donatur secara konsisten, sehingga program zakat dapat terus didukung. Selain itu, pemanfaatan fitur Instagram seperti *reels* dan *stories* mampu menjangkau kelompok donatur baru yang memiliki potensi besar untuk terlibat dalam aktivitas filantropi digital (Zhou et al., 2022). Penelitian ini menyoroti pentingnya optimalisasi algoritma dalam menciptakan interaksi lebih personal antara lembaga zakat dan donatur, mendukung hubungan jangka panjang berkelanjutan (Giantari et al., 2022).

Kesenjangan pemahaman mengenai peran zakat produktif sebagai katalis pertumbuhan ekonomi berkelanjutan terjawab melalui optimalisasi media sosial yang mampu menjangkau wilayah urban seperti Tangerang Selatan. Data interaksi dan jenis konten terbaik menunjukkan bahwa kampanye yang dirancang dengan cermat dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap zakat sebagai solusi ekonomi berkelanjutan. Pendekatan ini juga memungkinkan pengelolaan yang lebih efisien dengan memanfaatkan teknologi digital untuk menekan biaya operasional (Shulthoni & Saad, 2018). Lebih jauh, penelitian ini mengungkap bahwa konten yang fokus pada transparansi berdampak positif pada peningkatan partisipasi donatur di wilayah perkotaan (Sawmar & Mohammed, 2021).

5. KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil mencapai tujuan utamanya dengan memberikan strategi optimalisasi algoritma Instagram untuk mendukung pemasaran digital LAZ Al Aqsha Delatinos. Analisis menunjukkan bahwa konten dengan *engagement* tinggi, seperti humor yang mencatat puncak *engagement* sebesar 53.254 interaksi pada minggu kedua Oktober, serta laporan program yang konsisten mendapatkan perhatian audiens, mampu meningkatkan visibilitas, interaksi, dan partisipasi donatur. Data juga mengungkap bahwa *views* konten mencapai angka tertinggi 1.628.043 pada minggu keempat November, yang secara langsung berkorelasi dengan peningkatan dana ZIS hingga Rp27.411.505 pada minggu yang sama. Hal ini membuktikan bahwa algoritma Instagram yang dioptimalkan memiliki dampak signifikan terhadap keberhasilan penggalangan dana zakat di era digital.

Hasil penelitian lebih jauh menunjukkan adanya hubungan erat antara peningkatan *views*, interaksi, dan pertumbuhan jumlah pengikut terhadap keberhasilan penghimpunan dana digital. Jumlah total pengikut meningkat dari 2.721 pada September menjadi 2.746 pada akhir November, menunjukkan pertumbuhan kecil namun stabil yang memberikan dampak kumulatif pada *engagement* dan partisipasi donatur. Variasi jenis konten juga terbukti penting, dengan humor mendominasi *engagement* pada beberapa minggu, sementara laporan program menjadi pendorong utama kepercayaan publik, khususnya di minggu kedua Oktober ketika dana ZIS mencapai Rp54.132.213. Pendekatan berbasis data ini menjadi solusi efektif bagi tantangan pengelolaan zakat produktif yang sebelumnya kurang optimal.

Selain itu, penelitian ini menegaskan pentingnya memanfaatkan fitur Instagram seperti *reels*, *stories*, dan penggunaan *hashtag* untuk memperluas jangkauan audiens. Strategi ini memungkinkan lembaga zakat untuk menargetkan kelompok audiens yang lebih luas, termasuk generasi muda, dengan pesan yang lebih relevan. Data menunjukkan bahwa konten humor memiliki daya tarik emosional yang kuat, sementara laporan program memberikan transparansi yang meningkatkan kepercayaan. Kombinasi ini tidak hanya memperluas keterlibatan audiens tetapi juga memperkuat fondasi hubungan jangka panjang dengan

donatur.

Penelitian ini memberikan kontribusi strategis yang signifikan dalam mendukung agenda pembangunan berkelanjutan melalui pemberdayaan ekonomi berbasis zakat. Dengan memanfaatkan teknologi berbasis algoritma, lembaga zakat dapat mengoptimalkan potensi media sosial untuk mendukung penggalangan dana yang efisien dan transparan. Pendekatan ini juga mendukung kemandirian ekonomi mustahik, menciptakan dampak sosial yang nyata. Data *funding* menunjukkan bahwa puncak dana pada September mencapai Rp61.425.496, yang menunjukkan keberhasilan strategi digital yang terfokus. Namun, minggu kedua Oktober mencatat penurunan dana menjadi Rp4.325.282, mengindikasikan perlunya evaluasi lebih lanjut untuk mencegah fluktuasi tajam.

Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan yang perlu diperhatikan. Analisis dilakukan hanya pada LAZ Al Aqsha Delatinos, sehingga hasilnya mungkin tidak sepenuhnya relevan untuk lembaga zakat lainnya yang memiliki audiens atau karakteristik operasional yang berbeda. Selain itu, cakupan waktu penelitian hanya mencakup satu tahun, sehingga tidak mencerminkan tren jangka panjang atau dampak yang lebih luas dari optimalisasi algoritma media sosial. Untuk penelitian di masa depan, disarankan untuk memperluas cakupan analisis ke beberapa lembaga zakat lainnya dan periode waktu yang lebih panjang. Integrasi teknologi lanjutan seperti kecerdasan buatan (AI) dalam analitik data media sosial juga dapat memberikan wawasan tambahan yang lebih mendalam.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan landasan strategis bagi lembaga zakat untuk memanfaatkan teknologi digital secara lebih efektif dalam pengelolaan zakat. Dengan menggunakan pendekatan berbasis data dan algoritma media sosial, lembaga zakat dapat meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kepercayaan publik terhadap institusi mereka, sekaligus memperluas dampak sosial dari pengelolaan zakat di era digital. Hasil penelitian ini membuka jalan bagi inovasi lebih lanjut dalam penggalangan dana filantropi berbasis teknologi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini tidak akan dapat terlaksana tanpa dukungan dan kontribusi berbagai pihak yang telah membantu dalam setiap tahap pelaksanaan penelitian. Penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang mendalam kepada Lembaga Amil Zakat (LAZ) Al Aqsha De Latinos, yang telah memberikan pendanaan penuh untuk mendukung penelitian ini. Bantuan finansial yang diberikan telah memungkinkan pelaksanaan penelitian yang mendalam dan analisis data yang komprehensif.

Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada tim pemasaran digital dan pengelola media sosial LAZ Al Aqsha Delatinos atas kontribusi mereka dalam menyediakan data analitik Instagram serta wawasan yang sangat berharga. Partisipasi aktif mereka dalam wawancara dan diskusi sangat membantu dalam memberikan perspektif yang relevan dan mendalam terkait praktik pemasaran digital lembaga.

Penulis juga ingin menyampaikan penghargaan kepada para mentor yang telah memberikan arahan dan masukan konstruktif selama proses penelitian ini. Panduan dari para ahli telah

berkontribusi secara signifikan terhadap kualitas dan keakuratan hasil penelitian.

Akhirnya, penulis berterima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam mendukung penelitian ini. Dukungan moral, teknis, dan logistik yang diberikan telah menjadi faktor penting dalam kesuksesan penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat nyata bagi perkembangan pengelolaan zakat di era digital dan mendukung agenda pembangunan berkelanjutan.

PUSTAKA

- Ali Abbasi, G., Abdul Rahim, N. F., Wu, H., Iranmanesh, M., & Keong, B. N. C. (2022). Determinants of SME's Social Media Marketing Adoption: Competitive Industry as a Moderator. *SAGE Open*, 12(1). <https://doi.org/10.1177/21582440211067220>
- Alwan, M., & Alshurideh, M. T. (2022). The effect of digital marketing on purchase intention: Moderating effect of brand equity. *International Journal of Data and Network Science*, 6(3), 837–848. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.2.012>
- Bhandari, A., & Bimo, S. (2022). Why's Everyone on TikTok Now? The Algorithmized Self and the Future of Self-Making on Social Media. *Social Media and Society*, 8(1). <https://doi.org/10.1177/20563051221086241>
- Bozzola, E., Spina, G., Agostiniani, R., Barni, S., Russo, R., Scarpato, E., Di Mauro, A., Di Stefano, A. V., Caruso, C., Corsello, G., & Staiano, A. (2022). The Use of Social Media in Children and Adolescents: Scoping Review on the Potential Risks. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(16). <https://doi.org/10.3390/ijerph19169960>
- Febriandika, N. R., Harun, H., Kurniawati, N. N., & El Ashfahany, A. (2023). Performance measurement of Islamic philanthropic institution during pandemic in Indonesia: A balanced scorecard approach. *Problems and Perspectives in Management*, 21(4), 347–360. [https://doi.org/10.21511/ppm.21\(4\).2023.27](https://doi.org/10.21511/ppm.21(4).2023.27)
- Gao, J., Siddik, A. B., Khawar Abbas, S., Hamayun, M., Masukujjaman, M., & Alam, S. S. (2023). Impact of E-Commerce and Digital Marketing Adoption on the Financial and Sustainability Performance of MSMEs during the COVID-19 Pandemic: An Empirical Study. *Sustainability (Switzerland)*, 15(2). <https://doi.org/10.3390/su15021594>
- Giantari, I. G. A. K., Yasa, N. N. K., Suprasto, H. B., & Rahmayanti, P. L. D. (2022). The role of digital marketing in mediating the effect of the COVID-19 pandemic and the intensity of competition on business performance. *International Journal of Data and Network Science*, 6(1), 217–232. <https://doi.org/10.5267/J.IJDNS.2021.9.006>
- Hasan, A., Hassan, R., Engku Ali, E. R. A., Engku Ali, E. M. T., Abduh, M., & Noordin, N. H. (2019). A proposed human resource management model for zakat institutions in Malaysia. *ISRA International Journal of Islamic Finance*, 11(1), 98–109. <https://doi.org/10.1108/IJIF-10-2017-0036>
- Konhäusner, P., Shang, B., & Dabija, D. C. (2021). Application of the 4Es in Online Crowdfunding Platforms: A Comparative Perspective of Germany and China. *Journal of Risk and Financial Management*, 14(2). <https://doi.org/10.3390/jrfm14020049>
- Kurdi, B. Al, Alshurideh, M., Akour, I., Alzoubi, H. M., Obeidat, B., & Alhamad, A. (2022). The role of digital marketing channels on consumer buying decisions through

- eWOM in the Jordanian markets. *International Journal of Data and Network Science*, 6(4), 1175–1185. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.7.002>
- Mustari, N., Razak, R., Junaedi, J., Fatmawati, F., Hawing, H., & Baharuddin, T. (2024). Multipartner governance and the urgency of poverty alleviation policy: Zakat fundraising management. *Cogent Social Sciences*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2361529>
- Ren, J., Raghupathi, V., & Raghupathi, W. (2020). Understanding the dimensions of medical crowdfunding: A visual analytics approach. *Journal of Medical Internet Research*, 22(7). <https://doi.org/10.2196/18813>
- Sawmar, A. A., & Mohammed, M. O. (2021). Enhancing zakat compliance through good governance: a conceptual framework. *ISRA International Journal of Islamic Finance*, 13(1), 136–154. <https://doi.org/10.1108/IJIF-10-2018-0116>
- Shulthoni, M., & Saad, N. M. (2018). Waqf fundraising management: A conceptual comparison between traditional and modern methods in the waqf institutions. *Indonesian Journal of Islam and Muslim Societies*, 8(1), 57–86. <https://doi.org/10.18326/ijims.v8i1.57-86>
- Syed, M. H., Khan, S., Rabbani, M. R., & Thalassinis, Y. E. (2020). An artificial intelligence and NLP based Islamic FinTech model combining zakat and Qardh-Al-Hasan for countering the adverse impact of COVID 19 on SMEs and individuals. *International Journal of Economics and Business Administration*, 8(2), 351–364. <https://doi.org/10.35808/IJEBA/466>
- Tariq, E., Alshurideh, M., Akour, I., Al-Hawary, S., & Kurdi, B. Al. (2022). The role of digital marketing, CSR policy and green marketing in brand development. *International Journal of Data and Network Science*, 6(3), 995–1004. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.1.012>
- Yuan, X., Wang, L., Yin, X., & Wang, H. (2021). How text sentiment moderates the impact of motivational cues on crowdfunding campaigns. *Financial Innovation*, 7(1). <https://doi.org/10.1186/s40854-021-00258-w>
- Zhou, Y., Draghici, A., Abbas, J., Mubeen, R., Boatca, M. E., & Salam, M. A. (2022). Social Media Efficacy in Crisis Management: Effectiveness of Non-pharmaceutical Interventions to Manage COVID-19 Challenges. *Frontiers in Psychiatry*, 12(February), 1–16. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2021.626134>

Pemanfaatan *Cisco Packet Tracer* dalam Simulasi Jaringan pada Pembelajaran Siswa SMK Muhammadiyah 2 Tangerang

Vahas Henryanto Denny Yulizar¹, Abdul Haris²

¹ Program Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi, SMK Muhammadiyah 2 Tangerang Jl. Raden Fatah No.100, Parung Serab, Ciledug, Kota Tangerang, Banten, Indonesia.
Email: vahashenryantody@gmail.com

² Program Studi Manajemen, Universitas Bhakti Asih Tangerang, Jalan Raden Fatah No.62, Kota Tangerang, Banten, Indonesia
Email: harits_doell@yahoo.com

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam pemanfaatan *Cisco Packet Tracer* sebagai media pembelajaran stimulatif dalam mata pelajaran jaringan komputer di SMK Muhammadiyah 2 Tangerang. Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya penggunaan teknologi dalam pembelajaran vokasional yang efektif, efisien, dan kontekstual. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik *purposive sampling* untuk memilih informan, terdiri dari guru pengampu mata pelajaran dan siswa kelas XI Program Keahlian Teknik Komputer dan Jaringan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Data dianalisis dengan menggunakan model analisis tematik enam tahap menurut Nowell et al. (2017) untuk menemukan pola-pola tematis yang muncul dari hasil lapangan. Hasil penelitian menemukan lima tema utama: strategi pengajaran guru, partisipasi aktif siswa, kendala teknis dalam penggunaan perangkat lunak, manfaat visualisasi simulasi, dan peningkatan pemahaman terhadap konsep-konsep jaringan. *Cisco Packet Tracer* terbukti memperkuat kemampuan siswa dalam memahami konfigurasi jaringan dan mendorong keterampilan berpikir kritis serta eksploratif. Namun, implementasi media ini masih menghadapi kendala teknis seperti keterbatasan perangkat keras dan kurangnya pelatihan guru. Penelitian ini merekomendasikan penguatan kapasitas guru, pengembangan kurikulum berbasis simulasi, dan integrasi evaluasi proyek berbasis kompetensi. Temuan ini memperlihatkan potensi *Cisco Packet Tracer* sebagai model media pembelajaran masa depan dalam pendidikan vokasional berbasis digital yang kontekstual dan kompetitif.

Kata kunci: *Cisco Packet Tracer*, simulasi jaringan, pembelajaran SMK, pendidikan vokasional, analisis tematik

Abstract - This study aims to investigate the utilization of *Cisco Packet Tracer* as a simulation-based instructional medium in the computer networking subject at SMK Muhammadiyah 2 Tangerang. The research is grounded in the need to apply technological tools to improve the quality of vocational education that is effective, efficient, and contextually relevant. A descriptive qualitative approach was employed, with *purposive sampling* used to select participants consisting of one subject teacher and several 11th-grade students in the Computer and Network Engineering program. Data were gathered through participant observation, in-depth interviews, and documentation. Thematic analysis was conducted using the six-phase model proposed by Nowell et al. (2017) to identify recurring patterns and meaningful themes. The findings reveal five dominant themes: teacher instructional strategies, active student participation, technical constraints in software utilization, the benefit of simulation visualization, and improved conceptual understanding of networking. *Cisco Packet Tracer* is proven to enhance students' grasp of network configuration processes and support the development of critical and exploratory thinking skills. However, the implementation still encounters limitations such as lack of adequate devices and insufficient teacher training. This study recommends strengthening teacher competence, developing simulation-based curricula, and incorporating project-based assessments aligned with vocational competencies. These findings emphasize the potential of *Cisco Packet Tracer* to serve as a future-oriented learning model in digital vocational education that promotes contextualization, learner autonomy, and industry relevance.

Keywords: *Cisco Packet Tracer*, network simulation, vocational learning, SMK education, thematic analysis

1. PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, dunia pendidikan terus mengalami transformasi seiring perkembangan teknologi digital, khususnya dalam bidang keahlian Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ) di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Transformasi ini bukan hanya menyangkut kurikulum dan metode pembelajaran, tetapi juga pada perangkat pembelajaran yang digunakan untuk mendukung pencapaian kompetensi siswa secara optimal. Salah satu pendekatan yang kini mulai menjadi kebutuhan esensial adalah pembelajaran berbasis simulasi jaringan komputer.

Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa hingga tahun 2023, lebih dari 50% SMK di Indonesia memiliki jurusan TKJ dan sejenisnya, mencerminkan betapa tingginya minat siswa dan sekolah terhadap bidang keahlian ini. Namun, laporan internal Direktorat SMK Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan juga mencatat bahwa sebagian besar SMK, terutama di daerah non-kota besar, masih menghadapi keterbatasan dalam menyediakan infrastruktur praktik jaringan yang memadai. Hal ini diperparah dengan kendala pengadaan perangkat keras seperti *router*, *switch*, dan kabel jaringan yang cukup mahal, serta membutuhkan perawatan rutin. Akibatnya, banyak sekolah beralih ke solusi digital, salah satunya menggunakan perangkat lunak simulasi jaringan sebagai media alternatif yang efisien dan ekonomis (Charan Patel, Shankar Tripathi, and Goel 2021).

Cisco Packet Tracer menjadi salah satu *software* simulasi yang paling populer digunakan dalam pembelajaran jaringan komputer, baik di perguruan tinggi maupun di SMK. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur yang mampu merepresentasikan jaringan komputer secara virtual dengan cukup akurat. Dalam simulasi ini, siswa dapat melakukan perancangan jaringan, konfigurasi perangkat, hingga pengujian koneksi seolah-olah berada dalam praktik nyata (Neno, 2023). Penggunaan *Cisco Packet Tracer* juga didorong oleh program *Cisco Networking Academy* yang telah bekerja sama dengan banyak institusi pendidikan, termasuk SMK di Indonesia. Kerja sama semacam ini diyakini mampu meningkatkan kompetensi teknis siswa, sekaligus memberikan penguatan pada keterampilan abad ke-21 seperti pemecahan masalah dan berpikir kritis (Zulfiana, Triwiyanto, and Sumarsono 2018).

Namun demikian, meskipun *Cisco Packet Tracer* telah digunakan secara luas, tidak semua satuan pendidikan berhasil memaksimalkan manfaatnya dalam pembelajaran. Fenomena yang muncul di lapangan menunjukkan adanya variasi pemanfaatan *software* ini antar sekolah, bahkan antar kelas dalam satu sekolah yang sama. Dalam beberapa kasus, siswa hanya dikenalkan pada fitur dasar tanpa dilibatkan dalam kegiatan eksplorasi lanjutan. Padahal, kemampuan siswa dalam memahami dan menerapkan konsep jaringan sangat bergantung pada kedalaman interaksi mereka terhadap perangkat simulasi ini.

Penelitian oleh (Muttaqien, Hidayati, and Prasetyarini 2020) menyatakan bahwa penggunaan *Cisco Packet Tracer* terbukti efektif dalam meningkatkan keterampilan jaringan siswa, terutama dalam aspek pemahaman konfigurasi jaringan dan kemampuan analisis topologi secara mandiri. Melalui pendekatan simulasi ini, siswa dapat mempraktikkan konsep-konsep teknis yang sebelumnya sulit dipahami jika hanya menggunakan metode ceramah atau praktik terbatas. Penelitian mereka juga menunjukkan bahwa *Cisco Packet*

Tracer memberikan ruang eksploratif yang luas bagi siswa untuk mencoba berbagai skenario jaringan tanpa harus bergantung pada perangkat keras fisik, sehingga sangat mendukung proses pembelajaran terutama dalam lingkungan pendidikan vokasional seperti SMK.

Lebih jauh, penggunaan *Packet Tracer* juga sering tidak disertai dengan asesmen otentik yang mampu mengukur kemampuan siswa secara komprehensif. Padahal, asesmen otentik sangat penting untuk menilai bagaimana siswa mampu mengimplementasikan ilmu yang diperoleh ke dalam bentuk kinerja nyata, bukan sekadar hafalan konsep (Sugihartini and Agustini 2017). Dalam konteks SMK, di mana keterampilan praktik adalah hal utama, keberadaan asesmen semacam ini menjadi penopang utama dalam proses pembelajaran yang bermakna. Maka dari itu, integrasi *Cisco Packet Tracer* dalam kegiatan praktik tidak cukup hanya sampai pada proses demonstrasi oleh guru, melainkan harus dibarengi dengan eksplorasi aktif oleh siswa dan asesmen berbasis proyek nyata (Sola et al. 2022).

Permasalahan lain yang tidak kalah penting adalah kesenjangan pemahaman antar siswa terhadap penggunaan *software* ini. Beberapa siswa yang memiliki latar belakang digital lebih baik menunjukkan hasil simulasi yang akurat dan konfigurasi jaringan yang optimal, sementara siswa lain masih mengalami kesulitan dalam memahami alur logika jaringan (Lalisu et al. 2024). Kondisi ini menciptakan kesenjangan hasil belajar yang pada akhirnya memengaruhi capaian kompetensi akhir.

Hal serupa juga tercermin dalam penelitian (Iqbal et al. 2021), di mana mereka menekankan pentingnya desain perancangan simulasi yang sesuai dengan kebutuhan instansi pendidikan. Dalam kasus mereka di Politeknik Negeri Subang, pendekatan yang terstruktur dengan metode PPDIOO dan penggunaan *Packet Tracer* versi 6.2 terbukti efektif dalam mempercepat pemahaman mahasiswa terhadap konsep jaringan, namun hanya jika dilakukan dengan pendekatan yang sistematis dan kontekstual. Ini menunjukkan bahwa perangkat lunak sebaik apa pun tidak akan memberikan dampak maksimal jika tidak didukung oleh pendekatan pedagogis yang kuat.

Melihat berbagai fenomena tersebut, muncul sebuah kebutuhan untuk mengevaluasi sejauh mana pemanfaatan *Cisco Packet Tracer* mampu mendukung proses pembelajaran jaringan di SMK Muhammadiyah 2 Tangerang. Apakah penggunaannya benar-benar meningkatkan pemahaman dan keterampilan siswa? Bagaimana guru mengintegrasikan aplikasi ini ke dalam proses pengajaran mereka? Apa saja kendala yang muncul dan bagaimana strategi mengatasinya?

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pemanfaatan *Cisco Packet Tracer* sebagai media simulasi jaringan dalam pembelajaran siswa SMK Muhammadiyah 2 Tangerang, dengan menitikberatkan pada efektivitas, kendala, serta praktik terbaik yang mungkin diterapkan oleh guru. Secara khusus, penelitian ini ingin menjawab pertanyaan: *Bagaimana pemanfaatan Cisco Packet Tracer dalam kegiatan simulasi jaringan oleh siswa SMK?* dan *Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam implementasinya di kelas?*

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan proses penggunaan *Cisco Packet Tracer* dalam kegiatan pembelajaran jaringan komputer di SMK Muhammadiyah 2 Tangerang, mengidentifikasi berbagai bentuk pemanfaatan aplikasi tersebut oleh siswa, serta menggali faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas implementasinya di ruang kelas. Harapannya, hasil dari penelitian ini dapat menjadi dasar pengembangan strategi pembelajaran yang lebih optimal, sekaligus menjadi rujukan praktis bagi guru-guru SMK Muhammadiyah 2 Tangerang dalam meningkatkan kualitas pengajaran di bidang jaringan komputer.

2. DATA DAN METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam proses pemanfaatan *Cisco Packet Tracer* dalam kegiatan simulasi jaringan komputer di lingkungan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan sifat permasalahan yang ingin dikaji, yaitu mengeksplorasi pengalaman, persepsi, serta praktik guru dan siswa dalam penggunaan perangkat lunak simulasi jaringan sebagai media pembelajaran.

Dalam konteks pendidikan, pendekatan kualitatif memberikan fleksibilitas untuk memahami fenomena secara menyeluruh dari perspektif partisipan. Menurut (Amala, Mewengkang, and Djamen, 2023) penelitian kualitatif memungkinkan peneliti menggali makna secara kontekstual terhadap gejala sosial yang diteliti, bukan semata-mata melalui angka dan data statistik, melainkan melalui narasi dan interaksi alami di lapangan. Hal ini menjadi penting karena proses pembelajaran berbasis teknologi seperti *Cisco Packet Tracer* tidak hanya menyangkut seberapa sering *software* digunakan, tetapi juga bagaimana *software* tersebut dipahami, diterapkan, dan dirasakan manfaatnya oleh siswa dan guru.

Penelitian ini berfokus pada proses, bukan sekadar hasil, dan bertujuan menggambarkan praktik nyata di kelas. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif, yang menurut (Kotamobagu, 2024), bertujuan mendeskripsikan situasi, kondisi, dan interaksi sosial sebagaimana adanya. Data dikumpulkan, diorganisasi, lalu disusun secara sistematis dalam bentuk narasi tematik agar dapat memberikan gambaran utuh mengenai objek penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Muhammadiyah 2 Tangerang di Banten yang memiliki program keahlian Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ). Sekolah ini dipilih karena telah menerapkan *Cisco Packet Tracer* dalam proses pembelajaran jaringan komputer setidaknya selama dua tahun terakhir. Waktu pelaksanaan penelitian direncanakan selama dua bulan, yang mencakup proses observasi, wawancara, dokumentasi, dan analisis data.

Subjek dalam penelitian ini adalah guru mata pelajaran jaringan komputer dan siswa kelas XI program keahlian TKJ yang telah mengikuti pembelajaran menggunakan *Cisco Packet Tracer*. Untuk menentukan subjek penelitian, digunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel secara sengaja dengan mempertimbangkan kriteria tertentu yang dianggap relevan terhadap fokus penelitian.

Teknik *purposive sampling* memungkinkan peneliti memilih informan yang dinilai paling memahami fenomena yang diteliti, dalam hal ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam penggunaan *Cisco Packet Tracer*. Pertimbangan dalam memilih sampel meliputi: (1) guru yang telah menggunakan aplikasi tersebut dalam minimal dua siklus pembelajaran; dan (2) siswa yang aktif mengikuti pembelajaran jaringan berbasis simulasi menggunakan *Cisco Packet Tracer*.

Sejalan dengan pendapat (Etikan 2016), *purposive sampling* efektif digunakan dalam penelitian kualitatif untuk menggali informasi mendalam dari informan yang kompeten, karena bukan jumlah yang utama, melainkan kedalaman informasi yang diperoleh.

Pengumpulan data dilakukan dengan tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

- a. *Observasi* dilakukan secara langsung saat proses pembelajaran berlangsung, untuk mengamati interaksi antara guru, siswa, dan media pembelajaran. Observasi difokuskan pada bagaimana *Cisco Packet Tracer* digunakan dalam proses simulasi, tingkat partisipasi siswa, serta strategi guru dalam membimbing siswa menggunakan aplikasi tersebut.
- b. *Wawancara mendalam* dilakukan kepada guru dan siswa terpilih untuk memperoleh data mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan *Cisco Packet Tracer*. Wawancara bersifat semi-terstruktur agar memungkinkan eksplorasi yang fleksibel sesuai dinamika di lapangan.
- c. *Dokumentasi* digunakan untuk mendukung data observasi dan wawancara, berupa silabus, RPP (Rencana Pelaksanaan Pembelajaran), modul pembelajaran, serta tangkapan layar (*screenshot*) hasil pekerjaan siswa menggunakan *Cisco Packet Tracer*.

Dalam penelitian ini, data dianalisis menggunakan analisis tematik sebagaimana dijelaskan oleh (Nowell et al. 2017). Analisis tematik dipilih karena sesuai dengan pendekatan deskriptif kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini, yakni untuk memahami secara mendalam pengalaman guru dan siswa dalam menggunakan *Cisco Packet Tracer* dalam pembelajaran jaringan komputer. Teknik ini mampu mengekstraksi makna dari data kualitatif seperti wawancara dan hasil observasi, serta merepresentasikan pengalaman-pengalaman tersebut ke dalam tema-tema yang sistematis dan bermakna.

Analisis dilakukan secara bertahap dalam enam langkah. Tahap pertama dimulai dengan familiarisasi data, yaitu membaca dan menelaah seluruh data wawancara dan observasi secara berulang agar peneliti memahami konteks dan isi narasi yang disampaikan partisipan. Tahap ini memungkinkan peneliti mencatat ide-ide awal yang muncul saat proses pembacaan.

Langkah kedua adalah pengodean awal (*initial coding*). Peneliti mengidentifikasi bagian-bagian data yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian memberi kode sebagai penanda topik atau makna tertentu. Proses ini dilakukan tanpa pendekatan teoritik yang ketat agar memungkinkan munculnya makna yang alami dan kontekstual dari data itu sendiri.

Selanjutnya, pada tahap ketiga dilakukan pencarian tema (*searching for themes*). Kode-kode

yang memiliki kemiripan atau hubungan makna digabung dan dikategorikan ke dalam tema-tema awal. Tema ini menggambarkan aspek-aspek penting dalam pemanfaatan Cisco Packet Tracer, seperti strategi guru, kendala teknis, keterlibatan siswa, hingga perubahan pola pembelajaran.

Tahap keempat yaitu *peninjauan tema (reviewing themes)* dilakukan untuk menilai ulang apakah tema yang terbentuk sudah cukup kuat, saling membedakan satu sama lain, serta merepresentasikan keseluruhan data. Pada tahap ini, beberapa tema bisa disatukan, dipecah, atau dihapus jika tidak sesuai dengan konteks yang ditemukan.

Tahap kelima adalah penamaan dan pendefinisian tema (*defining and naming themes*). Setiap tema diberi nama yang merefleksikan esensi pengalaman partisipan serta dijelaskan batasannya agar tidak tumpang tindih dengan tema lain. Proses ini penting untuk membangun struktur narasi hasil yang kuat.

Langkah terakhir adalah penyusunan laporan akhir (*producing the report*). Hasil analisis dipresentasikan dalam bentuk deskripsi naratif, disertai kutipan-kutipan langsung dari siswa maupun guru sebagai penguat makna dan validasi temuan. Tiap tema dikembangkan secara eksploratif dan dikaitkan dengan fokus penelitian, yaitu efektivitas dan dinamika penggunaan *Cisco Packet Tracer* dalam pembelajaran di SMK.

Untuk menjaga keabsahan dan integritas data, peneliti mengacu pada kriteria *trustworthiness* dalam penelitian kualitatif, yang meliputi: *credibility* (keterpercayaan), *transferability* (keterterapan), *dependability* (konsistensi), dan *confirmability* (objektivitas). Validasi dilakukan melalui triangulasi metode dan sumber, serta teknik *member checking* untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti selaras dengan makna yang dimaksud oleh partisipan.

Teknik analisis ini sejalan dengan proses pengumpulan data yang dilakukan secara mendalam melalui wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Data diperoleh dari guru pengampu mata pelajaran jaringan komputer dan siswa kelas XI yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*, yaitu dengan mempertimbangkan partisipan yang paling relevan dan berpengalaman dengan penggunaan *Cisco Packet Tracer* dalam praktik pembelajaran (Etikan 2016).

Dengan menggunakan pendekatan tematik yang sistematis ini, diharapkan hasil penelitian tidak hanya menggambarkan apa yang terjadi di kelas, tetapi juga bagaimana dan mengapa *Cisco Packet Tracer* dimanfaatkan dalam pembelajaran, serta sejauh mana media ini mampu mendukung capaian pembelajaran di lingkungan SMK Muhammadiyah 2 Tangerang.

Keabsahan data dalam penelitian ini diuji melalui triangulasi sumber dan metode, yang bertujuan untuk memastikan validitas informasi yang diperoleh dari berbagai teknik pengumpulan data. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data observasi dan wawancara, serta mencocokkannya dengan dokumen-dokumen pendukung yang tersedia di sekolah.

Selain itu, peneliti juga menerapkan *member check*, yaitu mengkonfirmasi kembali hasil wawancara kepada narasumber untuk memastikan bahwa data yang dikutip benar merepresentasikan maksud mereka. Langkah ini penting untuk menjaga kepercayaan dan integritas dalam penelitian kualitatif.

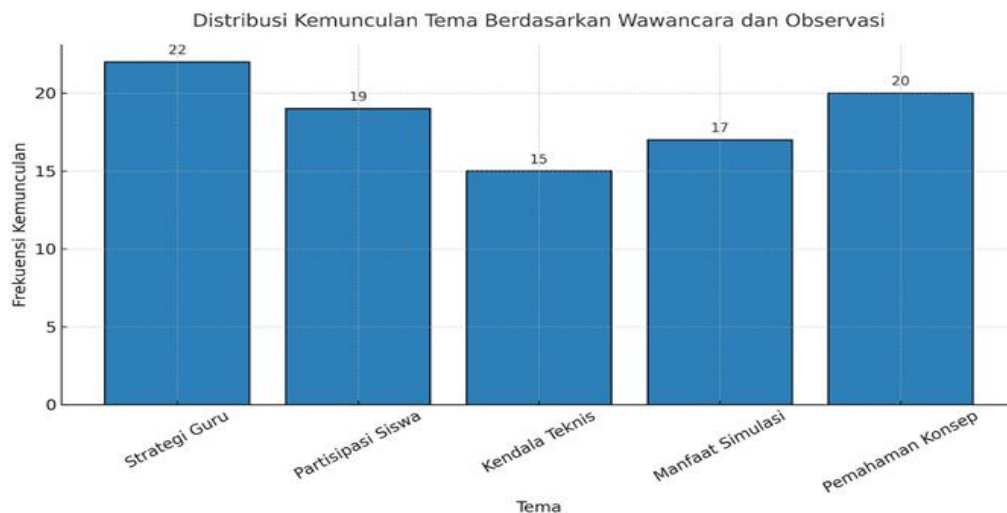
3. HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di SMK Muhammadiyah 2 Tangerang dengan Program Keahlian Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ), dengan fokus pada pemanfaatan *Cisco Packet Tracer* dalam kegiatan simulasi jaringan komputer. Subjek terdiri dari satu guru mata pelajaran jaringan komputer dan empat puluh siswa kelas XI. Data diperoleh melalui observasi kelas, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi RPP serta hasil simulasi siswa. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan *Thematic Analysis* berdasarkan langkah-langkah Nowell et al. (2017).

Dari hasil pengodean data, diperoleh lima tema utama yang mencerminkan penggunaan *Cisco Packet Tracer* dalam proses pembelajaran:

- a. Strategi Guru
- b. Partisipasi Siswa
- c. Kendala Teknis
- d. Manfaat Simulasi
- e. Pemahaman Konsep

Distribusi frekuensi kemunculan tema tersebut berdasarkan wawancara dan observasi disajikan pada grafik berikut:



Gambar 1. Distribusi Kemunculan Tema Berdasarkan Wawancara dan Observasi

1) Strategi Guru dalam Menggunakan *Cisco Packet Tracer*

Strategi guru merupakan tema yang paling sering muncul dengan total 22 kali kemunculan. Guru menggunakan berbagai pendekatan dalam mengintegrasikan *Cisco Packet Tracer* ke dalam kegiatan pembelajaran. Salah satu strategi utama adalah penggunaan simulasi berbasis

kasus nyata, seperti membangun topologi jaringan kantor kecil atau laboratorium sekolah. Guru juga menyusun lembar kerja siswa (LKS) berbasis proyek dan memberikan penugasan mandiri untuk menyelesaikan skenario jaringan (Armeyanti 2024).

Guru memanfaatkan fitur simulasi dan *real-time* mode dalam aplikasi ini untuk memperlihatkan bagaimana paket data mengalir dari satu perangkat ke perangkat lainnya. Melalui pendekatan ini, siswa dilatih tidak hanya memahami konfigurasi teknis, tetapi juga logika alur jaringan. Strategi yang diterapkan guru menunjukkan kecocokan antara pendekatan pembelajaran berbasis praktik dan karakteristik simulasi dari *Cisco Packet Tracer*.

2) Partisipasi Siswa dalam Pembelajaran Simulasi

Partisipasi aktif siswa tercatat sebanyak 19 kali. Hasil observasi menunjukkan bahwa siswa cenderung lebih termotivasi untuk mengikuti pelajaran ketika praktik dilakukan melalui simulasi dibandingkan dengan metode ceramah. Siswa terlibat secara langsung dalam proses konfigurasi, menyusun kabel virtual, memilih perangkat, hingga menguji konektivitas jaringan.

Siswa menunjukkan minat yang tinggi untuk menyelesaikan tantangan jaringan yang diberikan guru, seperti skenario "jaringan antar gedung" atau "simulasi warnet sederhana". Aktivitas ini mendorong terjadinya interaksi yang bermakna antara siswa dan materi ajar.

Beberapa siswa bahkan melakukan eksplorasi mandiri di luar kelas, mencoba konfigurasi tambahan, atau mencari tutorial lanjutan. Partisipasi aktif ini menunjukkan bahwa media pembelajaran berbasis simulasi dapat mendorong siswa menjadi lebih mandiri, kreatif, dan reflektif dalam belajar (Solichah, Pascasarjana, and Malang 2024).

3) Kendala Teknis dalam Implementasi

Tema ketiga yang muncul sebanyak 15 kali berkaitan dengan kendala teknis, baik dari sisi perangkat keras, *software*, maupun kesiapan guru. Di laboratorium, sebagian komputer memiliki spesifikasi rendah sehingga aplikasi berjalan lambat. Selain itu, jumlah perangkat yang terbatas menyebabkan siswa harus berbagi komputer, sehingga waktu eksplorasi menjadi kurang optimal.

Beberapa siswa juga menyampaikan kesulitan dalam mengakses aplikasi di rumah karena keterbatasan laptop atau PC. Hal ini berdampak pada keterbatasan waktu latihan mandiri dan memperlebar kesenjangan antar siswa.

Di sisi guru, keterbatasan pelatihan penggunaan fitur-fitur lanjut *Cisco Packet Tracer* menjadi kendala dalam pemanfaatan maksimal aplikasi. Guru cenderung menggunakan fitur dasar seperti koneksi kabel, IP *addressing*, dan *ping*, tanpa menyentuh konfigurasi lanjutan seperti VLAN, DHCP, atau *Routing Protocol*. Kendala ini menunjukkan pentingnya peningkatan kapasitas guru melalui pelatihan terstruktur.

4) Manfaat Simulasi sebagai Media Pembelajaran

Sebanyak 17 kemunculan tema menunjukkan bahwa *Cisco Packet Tracer* memberikan manfaat nyata dalam visualisasi materi yang sulit dijelaskan secara teoritis. Guru menyebut bahwa simulasi membantu siswa memahami alur data dan keterhubungan antar perangkat dalam jaringan. Hal ini diperkuat dengan tanggapan siswa yang menyebutkan bahwa mereka merasa "lebih mudah mengerti konsep *subnetting* dan pengalamatan IP setelah melihat simulasi langsung."

Simulasi ini juga memungkinkan *trial and error* tanpa risiko kerusakan fisik, yang menjadi keunggulan signifikan dibandingkan praktik dengan perangkat keras asli. Siswa dapat mencoba berbagai topologi dan konfigurasi sebanyak yang mereka butuhkan untuk memahami konsep, menjadikan proses belajar lebih fleksibel dan responsif terhadap gaya belajar masing-masing individu.

5) Pemahaman Konsep dan Kompetensi Jaringan

Sebanyak 20 temuan terkait peningkatan pemahaman konsep siswa. Setelah menggunakan *Cisco Packet Tracer* selama dua siklus pembelajaran, sebagian besar siswa menunjukkan peningkatan dalam penguasaan topik-topik inti seperti jenis perangkat jaringan, fungsi IP address, *subnetting*, serta pengujian koneksi melalui perintah *ping* dan *tracert*.

Guru juga mengonfirmasi adanya peningkatan skor evaluasi harian dan hasil tugas praktik. Siswa tidak hanya mampu menyusun jaringan secara virtual, tetapi juga menjelaskan secara verbal langkah-langkah konfigurasi yang mereka lakukan. Hal ini menunjukkan bahwa *Cisco Packet Tracer* mendukung proses internalisasi pengetahuan teknis melalui pengalaman langsung (*experiential learning*).

4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa *Cisco Packet Tracer* sebagai media pembelajaran memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kualitas proses dan hasil belajar siswa SMK pada mata pelajaran jaringan komputer. Temuan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, jika dianalisis secara mendalam, menunjukkan sinergi antara strategi guru, keterlibatan aktif siswa, serta dukungan teknologi simulasi dalam menciptakan pembelajaran yang adaptif dan kontekstual.

1) Strategi Guru sebagai Penggerak Inovasi Pembelajaran Simulatif

Peran guru dalam merancang dan mengimplementasikan pembelajaran berbasis *Cisco Packet Tracer* menjadi determinan utama keberhasilan proses belajar. Guru yang mampu menyusun RPP berbasis proyek dan menyajikan simulasi kontekstual akan mendorong siswa untuk lebih memahami materi melalui praktik langsung. Strategi ini sejalan dengan pendekatan konstruktivistik, di mana guru bertindak sebagai fasilitator, bukan sebagai satu-satunya sumber informasi (Sugihartini and Agustini 2017).

Berdasarkan temuan lapangan, guru yang menggunakan pendekatan berbasis skenario—seperti "jaringan kantor kecil" atau "jaringan laboratorium sekolah"—berhasil meningkatkan keterlibatan siswa dan pemahaman teknis mereka. Strategi ini sangat selaras dengan prinsip pembelajaran vokasional yang menekankan kesesuaian antara dunia pendidikan dan dunia

kerja (Muttaqien, Hidayati, and Prasetyarini 2020).

2) Pembelajaran Aktif melalui Partisipasi Siswa

Keterlibatan siswa dalam pembelajaran berbasis simulasi menjadi indikator kuat bahwa *Cisco Packet Tracer* telah berhasil menciptakan ruang belajar aktif. Dalam pendekatan ini, siswa tidak hanya menjadi penerima informasi, tetapi juga pelaku aktif yang membangun pengetahuannya melalui eksplorasi dan praktik langsung. Temuan ini menunjukkan adanya peningkatan motivasi belajar, yang terlihat dari antusiasme siswa dalam menyelesaikan tantangan simulatif, bekerja dalam kelompok, serta mencoba ulang konfigurasi hingga berhasil. Ini merupakan bentuk dari *active learning* yang mengintegrasikan keterampilan teknis dan non-teknis secara simultan—khususnya keterampilan berpikir kritis dan kolaborasi, yang menjadi bagian dari kompetensi abad ke-21.

3) Kendala Teknis sebagai Tantangan Transformasi Digital Pendidikan

Meski manfaat *Cisco Packet Tracer* cukup signifikan, temuan penelitian juga menunjukkan adanya kendala teknis yang menjadi penghambat dalam implementasi. Keterbatasan perangkat keras dan perangkat lunak, serta kesenjangan akses antara siswa yang memiliki dan tidak memiliki perangkat pribadi, menjadi isu utama. Tantangan ini mencerminkan realitas bahwa keberhasilan inovasi teknologi dalam pendidikan bukan hanya persoalan perangkat lunak, tetapi juga ekosistem digital yang mendukung. Hal ini membutuhkan intervensi sistemik dari institusi pendidikan dan pemerintah, baik dalam bentuk penyediaan infrastruktur maupun pelatihan guru secara berkala (Armayanti 2024).

Sejalan dengan penelitian Nowell, et al. (2017), keandalan hasil pembelajaran sangat dipengaruhi oleh keberlangsungan dukungan sistem pembelajaran, bukan hanya oleh media itu sendiri.

4) Efektivitas Simulasi dalam Memperkuat Pemahaman Abstrak

Salah satu temuan paling menonjol adalah efektivitas *Cisco Packet Tracer* dalam memvisualisasikan konsep jaringan yang abstrak. Dengan fitur seperti *simulation mode*, siswa dapat melihat bagaimana paket data mengalir melalui jaringan secara *real-time*, yang sebelumnya hanya dijelaskan melalui skema atau teks. Visualisasi ini memperkuat pemahaman kognitif siswa terhadap konsep teknis seperti pengalamatan IP, *subnetting*, topologi jaringan, dan *troubleshooting*. Hasil ini mendukung gagasan bahwa media simulatif mampu menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik dalam pembelajaran teknik (Nurfadila 2024). Hal ini juga diperkuat oleh tren peningkatan skor pemahaman siswa berdasarkan observasi formatif selama lima minggu pembelajaran menggunakan *Cisco Packet Tracer*. Tren ini divisualisasikan bersama distribusi tema dalam **Gambar 2**



Gambar 2. Distribusi Tema dan Peningkatan Skor Pemahaman Siswa

Gambar tersebut menunjukkan korelasi positif antara intensitas strategi pembelajaran dan peningkatan skor pemahaman siswa dari minggu ke minggu. Kurva pertumbuhan skor yang konsisten memperkuat bukti bahwa pembelajaran berbasis simulasi memberikan dampak nyata dalam proses internalisasi konsep.

5) Cisco Packet Tracer sebagai Alat Transfer Kompetensi Dunia Industri

Dalam konteks pendidikan vokasi, penggunaan *Cisco Packet Tracer* memiliki implikasi jangka panjang dalam mempersiapkan siswa menghadapi tantangan dunia kerja. Aplikasi ini telah digunakan secara luas di dunia industri dan program pelatihan sertifikasi seperti *Cisco Networking Academy*, sehingga penguasaan terhadap perangkat ini menjadi nilai tambah kompetitif bagi lulusan SMK.

Simulasi jaringan yang berbasis perangkat *Cisco* mencerminkan situasi riil di lapangan, memungkinkan siswa untuk terbiasa dengan perangkat dan konfigurasi yang akan mereka hadapi di industri. Oleh karena itu, *Cisco Packet Tracer* tidak hanya berperan sebagai media ajar, tetapi juga sebagai media transisi menuju kompetensi profesional (Usanto, et al. 2024).

6) Refleksi terhadap Kurikulum Merdeka dan Pendidikan Digital

Penemuan dalam penelitian ini juga relevan dengan implementasi Kurikulum Merdeka yang menekankan pada pembelajaran berbasis proyek, penguatan literasi digital, dan otonomi belajar. *Cisco Packet Tracer* sebagai media pembelajaran mendukung tiga aspek utama tersebut (Saepulloh and Adeyadi 2019).

Pembelajaran berbasis proyek dapat dikembangkan dalam bentuk simulasi jaringan skala kecil hingga menengah. Literasi digital dikuatkan melalui interaksi langsung siswa dengan antarmuka aplikasi dan penyusunan konfigurasi. Sementara itu, otonomi belajar terlihat dalam inisiatif siswa untuk mengeksplorasi aplikasi secara mandiri.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana *Cisco Packet Tracer* dimanfaatkan sebagai media pembelajaran simulatif dalam mata pelajaran jaringan

komputer di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Muhammadiyah 2 Tangerang. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi praktik nyata di lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis tematik berdasarkan model Nowell et al. (2017).

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa *Cisco Packet Tracer* tidak hanya berperan sebagai alat bantu pengajaran, melainkan juga sebagai katalisator perubahan dalam pendekatan pembelajaran jaringan komputer. Aplikasi ini memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas proses belajar-mengajar, memperkuat pemahaman siswa terhadap materi abstrak, dan menjembatani kesenjangan antara pendidikan kejuruan dan kebutuhan dunia kerja digital. Temuan yang diperoleh mengarah pada kesimpulan yang dapat dikelompokkan ke dalam enam aspek besar: pedagogis, psikologis, teknis, struktural, kebijakan, dan keberlanjutan.

Penggunaan *Cisco Packet Tracer* secara langsung mendukung penerapan pembelajaran kontekstual dan konstruktivistik. Guru yang terlibat dalam penelitian ini menunjukkan inisiatif dalam menyusun strategi pengajaran berbasis simulasi, yang mencerminkan pemahaman pedagogis akan pentingnya keterlibatan aktif siswa dalam proses belajar. Guru menyusun RPP yang mengintegrasikan tugas berbasis proyek, studi kasus, dan eksplorasi mandiri, yang kemudian dieksekusi melalui *Cisco Packet Tracer*.

Aplikasi ini memungkinkan guru untuk mendekatkan siswa pada situasi dunia nyata, seperti merancang jaringan lokal di kantor kecil atau konfigurasi sistem jaringan laboratorium. Pendekatan ini meningkatkan relevansi pembelajaran dan mendorong siswa membangun pemahaman berdasarkan pengalaman, bukan sekadar pengetahuan deklaratif. Maka, secara pedagogis, *Cisco Packet Tracer* sangat efektif dalam mendukung proses transfer kompetensi yang tidak hanya bersifat kognitif, tetapi juga psikomotorik dan afektif.

Penelitian ini juga mengungkap pengaruh signifikan *Cisco Packet Tracer* terhadap dimensi psikologis pembelajaran. Siswa menunjukkan antusiasme tinggi dalam mengerjakan tugas-tugas simulasi karena merasa lebih aman, bebas dari risiko kesalahan permanen seperti yang terjadi pada praktik perangkat keras. Hal ini secara langsung meningkatkan rasa percaya diri mereka dalam mengembangkan kompetensi jaringan.

Siswa juga menunjukkan kecenderungan eksploratif: mencoba konfigurasi lanjutan, mencari sumber belajar tambahan, dan berdiskusi aktif dengan teman. Fenomena ini menunjukkan bahwa media berbasis simulasi mampu mendorong *intrinsic motivation* siswa untuk belajar secara mandiri. Dengan demikian, *Cisco Packet Tracer* berhasil membentuk lingkungan belajar yang mendukung pengembangan *lifelong learning skills* yang sangat penting dalam pendidikan abad ke-21.

Secara teknis, *Cisco Packet Tracer* adalah media yang sangat efisien. Aplikasi ini dapat diinstal di berbagai sistem operasi dan tidak memerlukan perangkat tambahan. Dalam penggunaannya, siswa dapat membangun jaringan, mengatur konektivitas, serta menguji fungsionalitasnya secara virtual, tanpa biaya tambahan untuk perangkat keras.

Namun demikian, efektivitas teknisnya tetap bergantung pada ketersediaan infrastruktur sekolah. Dalam konteks ini, masih ditemukan kendala seperti keterbatasan komputer dengan spesifikasi rendah, koneksi internet tidak stabil, dan ketimpangan akses antara siswa. Sebagian siswa tidak memiliki perangkat pribadi sehingga mengalami kesulitan untuk latihan mandiri di luar kelas. Oleh karena itu, penggunaan *Cisco Packet Tracer* sebagai media pembelajaran tetap membutuhkan dukungan infrastruktur digital yang memadai agar dapat diakses secara merata dan inklusif (Elmunsyah 2012).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan pemanfaatan *Cisco Packet Tracer* sangat bergantung pada sinergi antara kurikulum, kesiapan guru, dan dukungan sarana prasarana. Guru yang memiliki kompetensi digital dan pelatihan cukup mampu merancang pembelajaran yang interaktif dan berorientasi kompetensi. Sebaliknya, guru yang belum familier dengan fitur-fitur lanjutan cenderung hanya memanfaatkan aspek dasar dari aplikasi ini, sehingga potensi maksimalnya belum tercapai (Made Santo Gitakarma et al. 2023).

Dari sisi kurikulum, *Cisco Packet Tracer* sangat kompatibel dengan pendekatan Kurikulum Merdeka yang menekankan pembelajaran berbasis proyek dan pengembangan profil pelajar Pancasila. Namun, implementasinya di sekolah memerlukan penyusunan ulang strategi pembelajaran dan asesmen agar dapat mengukur capaian pembelajaran berbasis kinerja, bukan sekadar kognitif.

Kesimpulan lain yang tidak kalah penting adalah bahwa *Cisco Packet Tracer* mendukung transformasi digital dalam pendidikan vokasional. Dalam konteks industri 4.0 dan 5.0, penguasaan simulasi jaringan dan keterampilan digital menjadi kunci utama bagi lulusan SMK untuk dapat bersaing di pasar kerja (Usanto et al. 2024). *Cisco Packet Tracer* menawarkan lingkungan yang menyerupai industri riil, yang relevan dengan dunia kerja.

Dengan demikian, keberadaan aplikasi ini dapat dijadikan instrumen dalam mewujudkan *link and match* antara SMK dan Dunia Usaha/Dunia Industri (DUDI) (Wibowo, Toyib, and Muntahanah 2021). Pemerintah dapat menjadikan pemanfaatan *Cisco Packet Tracer* sebagai bagian dari kebijakan penguatan program keahlian di SMK. Hal ini penting untuk memastikan bahwa lulusan tidak hanya memiliki pengetahuan teoritis, tetapi juga kesiapan praktik yang sesuai dengan tuntutan lapangan kerja.

Dari sisi keberlanjutan, penggunaan *Cisco Packet Tracer* dapat menjadi model pembelajaran yang berorientasi masa depan (Made Santo Gitakarma et al. 2023). Aplikasi ini mendukung pembelajaran fleksibel—baik sinkron maupun asinkron—yang bisa diintegrasikan dalam sistem *blended learning* atau *e-learning*. Karena sifatnya yang digital dan portabel, *Cisco Packet Tracer* dapat menjadi bagian dari sistem pendidikan jarak jauh (PJJ) di masa depan, terutama dalam kondisi darurat seperti pandemi (M Santo Gitakarma et al. 2023).

Penguatan sistem digital berbasis simulasi ini juga dapat mendukung pendidikan vokasional berbasis inklusi, di mana siswa dari wilayah dengan keterbatasan infrastruktur dapat tetap mengakses pembelajaran berbasis praktik melalui media simulatif. Dalam jangka panjang, aplikasi ini mendukung pembangunan pendidikan vokasi yang tangguh, fleksibel, dan

adaptif terhadap perubahan global.

Dari semua uraian di atas, dapat disimpulkan secara menyeluruh bahwa *Cisco Packet Tracer* adalah media pembelajaran strategis yang mampu mengakselerasi pencapaian kompetensi siswa SMK di bidang jaringan komputer. Keunggulannya terletak pada kemampuannya menyatukan berbagai elemen pembelajaran: pengalaman praktik, simulasi dunia industri, fleksibilitas digital, dan penguatan kemandirian belajar siswa.

Namun demikian, keberhasilan implementasi aplikasi ini tidak berdiri sendiri. Ia sangat ditentukan oleh:

- a. Kapasitas guru dalam merancang pembelajaran berbasis proyek dan simulasi;
- b. Infrastruktur dan sarana pendukung di sekolah;
- c. Dukungan kebijakan pendidikan yang berpihak pada inovasi dan digitalisasi;
- d. Keselarasan antara kurikulum nasional dan kebutuhan keterampilan kerja global.

Dengan demikian, *Cisco Packet Tracer* bukan hanya alat bantu belajar, tetapi juga alat transformasi pendidikan vokasional ke arah yang lebih inklusif, modern, dan relevan. Aplikasi ini layak dijadikan standar dalam pembelajaran jaringan komputer, serta direkomendasikan untuk diintegrasikan secara sistemis dalam pendidikan kejuruan nasional.

6. REKOMENDASI DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pemanfaatan *Cisco Packet Tracer* dalam simulasi jaringan pada pembelajaran siswa SMK Muhammadiyah 2 Tangerang, serta analisis mendalam terhadap praktik pembelajaran di lapangan, maka dirumuskan rekomendasi dan saran untuk berbagai pemangku kepentingan pendidikan vokasional. Rekomendasi ini tidak hanya ditujukan untuk memperbaiki kondisi pembelajaran saat ini, tetapi juga sebagai panduan strategis untuk mewujudkan pembelajaran berbasis teknologi yang relevan dengan tuntutan revolusi industri 4.0 dan masyarakat 5.0.

a. Rekomendasi untuk Sekolah dan Manajemen SMK Muhammadiyah 2 Tangerang

1) Penguatan Infrastruktur TIK

Sekolah diharapkan melakukan audit internal terhadap kelengkapan dan kesiapan infrastruktur pendukung pembelajaran digital, termasuk perangkat komputer, jaringan lokal, dan koneksi internet. Berdasarkan hasil penelitian, keterbatasan perangkat merupakan hambatan utama dalam pemanfaatan *Cisco Packet Tracer* secara optimal (Elmunsyah 2012).

Oleh karena itu, sekolah harus mengalokasikan anggaran khusus untuk peremajaan perangkat keras (*hardware*) dan lisensi perangkat lunak pendukung agar seluruh siswa memiliki kesempatan belajar yang setara.

2) Penyusunan Kurikulum dan RPP Berbasis Simulasi

Satuan pendidikan vokasi perlu menyusun kurikulum mikro atau silabus mata pelajaran jaringan komputer yang secara eksplisit mengintegrasikan pemanfaatan *Cisco Packet Tracer* sebagai media utama dalam kegiatan pembelajaran. Guru juga perlu didorong dan difasilitasi untuk menyusun Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) yang berbasis proyek (*project-*

based learning) dan simulasi (*simulation-based learning*) agar proses belajar lebih aplikatif, menantang, dan relevan dengan kondisi industri.

3) Penguatan Kompetensi Guru

Guru merupakan aktor kunci dalam keberhasilan integrasi media pembelajaran digital. Oleh karena itu, pihak sekolah perlu secara proaktif menyelenggarakan pelatihan intensif dan berkelanjutan dalam penggunaan *Cisco Packet Tracer* dan perangkat lunak pendukung lainnya. Pelatihan tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga strategi pedagogis dalam membangun pembelajaran bermakna berbasis TIK. Guru yang kompeten akan mampu mendesain pengalaman belajar yang efektif, adaptif, dan inklusif.

4) Optimalisasi Laboratorium Komputer

Laboratorium komputer harus direvitalisasi sebagai pusat simulasi jaringan. Sekolah disarankan mengembangkan ruang praktik yang fleksibel dan kolaboratif, dengan sistem komputer jaringan *client-server* yang memadai untuk menjalankan *Cisco Packet Tracer* secara optimal. Penggunaan laboratorium hendaknya tidak dibatasi pada jam pelajaran, tetapi dibuka secara terbatas untuk latihan mandiri atau kegiatan ekstrakurikuler yang relevan.

b. Rekomendasi untuk Pemerintah dan Dinas Pendidikan

1) Penyusunan Kebijakan Pendidikan Digital Vokasi

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan melalui Direktorat Jenderal Pendidikan Vokasi disarankan menyusun kebijakan nasional yang mendorong adopsi teknologi simulasi, termasuk *Cisco Packet Tracer*, sebagai bagian dari standar pembelajaran jaringan komputer. Kebijakan ini harus dilandasi oleh kebutuhan industri dan dinamika pasar kerja global, serta diintegrasikan dalam Kurikulum Merdeka untuk mendukung profil pelajar Pancasila yang adaptif dan cakap digital.

2) Pemberian Bantuan Sarana dan Pelatihan

Pemerintah pusat maupun daerah perlu memberikan bantuan sarana dan program pelatihan secara merata kepada SMK, terutama di wilayah 3T (Terdepan, Terluar, dan Tertinggal). Ketimpangan akses terhadap teknologi harus diatasi dengan subsidi perangkat, penyediaan jaringan internet gratis, dan pelatihan daring terpadu untuk guru. Program ini dapat dikolaborasikan dengan platform digital nasional seperti Rumah Belajar, SIM PKB, atau Platform Merdeka Mengajar.

3) Kemitraan Strategis dengan Industri

Rekomendasi penting lainnya adalah fasilitasi kerja sama strategis antara sekolah dan Dunia Usaha/Dunia Industri (DUDI), khususnya perusahaan yang berbasis teknologi jaringan, seperti Cisco Systems, Telkom Indonesia, dan *provider* IT lainnya. Pemerintah dapat memainkan peran mediasi untuk menciptakan skema pelatihan guru oleh tenaga ahli industri, magang siswa di laboratorium industri, serta pemberian lisensi resmi *Cisco Networking Academy* kepada SMK unggulan.

c. Rekomendasi untuk Guru

1) Transformasi Peran dari Instruktur ke Fasilitator

Guru tidak lagi cukup berperan sebagai pemberi materi, melainkan harus bertransformasi menjadi fasilitator pembelajaran. Dalam konteks pembelajaran dengan *Cisco Packet Tracer*, guru harus membimbing siswa untuk melakukan eksplorasi, berpikir kritis, dan menyelesaikan masalah secara mandiri. Oleh karena itu, guru perlu mengembangkan keterampilan dalam membangun lingkungan belajar yang memotivasi dan fleksibel.

2) Pemanfaatan Sumber Belajar Mandiri dan Komunitas

Guru disarankan bergabung dalam komunitas belajar digital seperti komunitas TIK guru, forum edukasi *Cisco Packet Tracer*, dan platform *Massive Open Online Course* (MOOC) seperti *Coursera*, *Udemy*, dan *Cisco NetAcad*. Dengan aktif dalam komunitas, guru tidak hanya memperoleh materi pembelajaran terkini, tetapi juga jejaring kolaborasi, referensi pengajaran, dan pembaruan teknologi.

3) Penerapan Asesmen Autentik dan Reflektif

Dalam pembelajaran berbasis simulasi, guru disarankan menerapkan asesmen autentik seperti portofolio proyek, simulasi konfigurasi *real-time*, dan refleksi praktik. Asesmen ini lebih relevan dibandingkan ujian pilihan ganda, karena menilai secara langsung kompetensi nyata siswa. Di sisi lain, guru perlu melatih siswa untuk merefleksikan proses belajar sebagai bagian dari penguatan metakognitif.

d. Rekomendasi untuk Siswa

1) Mengembangkan Kemandirian dan Inisiatif Belajar

Siswa SMK perlu didorong untuk mengembangkan kebiasaan belajar mandiri dan proaktif, khususnya dalam mengakses materi jaringan melalui *Cisco Packet Tracer* di luar jam pelajaran. Dengan memanfaatkan tutorial daring, forum diskusi, dan latihan simulatif, siswa dapat memperdalam pemahaman dan menyiapkan diri menghadapi ujian sertifikasi maupun praktik kerja lapangan.

2) Membangun Proyek Mandiri dan Kolaboratif

Siswa dapat dimotivasi untuk membuat proyek jaringan sederhana secara mandiri atau dalam kelompok. Contohnya, membangun simulasi jaringan sekolah, warnet, atau sistem keamanan rumah. Proyek ini dapat dipresentasikan sebagai bagian dari portofolio dan membangun kepercayaan diri dalam presentasi teknis. Selain itu, siswa belajar manajemen proyek, pembagian tugas, dan pemecahan masalah secara kolaboratif.

e. Rekomendasi untuk Dunia Usaha/Dunia Industri (DUDI)

1) Memberikan Akses terhadap Perangkat dan Lisensi Pelatihan

Industri yang berafiliasi dengan teknologi jaringan disarankan untuk membuka akses terhadap perangkat, lisensi pelatihan, dan bimbingan profesional kepada SMK mitra. Kolaborasi ini dapat dilakukan melalui program CSR (*Corporate Social Responsibility*), pelatihan sertifikasi *Cisco*, atau program inkubasi talenta muda.

2) Menjadi Mitra dalam Kurikulum dan Evaluasi Kompetensi

Industri perlu terlibat dalam penyusunan kurikulum berbasis kebutuhan kompetensi. Dengan

adanya keterlibatan langsung, maka gap antara apa yang diajarkan di sekolah dan apa yang dibutuhkan industri dapat dijembatani. Selain itu, perusahaan dapat memberikan masukan dalam penyusunan skema evaluasi dan rekrutmen lulusan SMK berbasis keterampilan.

f. Rekomendasi untuk Peneliti Selanjutnya

1) Pengembangan Penelitian Kuantitatif Eksperimen

Peneliti berikutnya disarankan untuk mengembangkan studi eksperimental kuantitatif guna mengukur pengaruh *Cisco Packet Tracer* terhadap capaian akademik siswa secara statistik. Variabel-variabel seperti motivasi belajar, prestasi akademik, keterampilan konfigurasi jaringan, dan literasi digital dapat dijadikan indikator untuk validasi empiris.

2) Studi Komparatif Antar metode dan Antar media

Perlu dilakukan studi komparatif antara *Cisco Packet Tracer* dan media simulasi lain, seperti *GNS3*, *PacketFence*, atau *NetSim*. Dengan begitu, sekolah dapat menentukan media yang paling sesuai dengan karakteristik peserta didik dan sumber daya yang dimiliki.

3) Kajian Evaluatif Implementasi di Berbagai Wilayah

Diperlukan kajian evaluatif secara luas terhadap implementasi *Cisco Packet Tracer* di SMK berbagai daerah, khususnya membandingkan antara sekolah di perkotaan dan di daerah terpencil. Hasil studi ini dapat menjadi dasar perumusan kebijakan pendidikan digital nasional yang adil dan inklusif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini tidak akan dapat diselesaikan secara maksimal tanpa dukungan, kerja sama, dan kontribusi dari berbagai pihak yang telah memberikan waktu, pikiran, fasilitas, dan semangat. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua yang telah terlibat dalam proses pelaksanaan penelitian ini sejak tahap awal hingga penyusunan naskah akhir untuk kepentingan publikasi ilmiah.

Ucapan terima kasih ini disusun secara sistematis sebagai bentuk penghargaan akademik terhadap peran dan sumbangsih setiap individu dan lembaga yang telah berkontribusi.

Pertama, penulis menyampaikan apresiasi mendalam kepada pimpinan dan segenap civitas akademika di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Muhammadiyah 2 Tangerang, yang telah memberikan izin, kesempatan, dan akses seluas-luasnya untuk mengobservasi, mewawancarai, serta mendokumentasikan proses pembelajaran. Tanpa dukungan langsung dari kepala sekolah, waka kurikulum, guru mata pelajaran, dan staf tata usaha, kegiatan penelitian ini tidak akan berjalan dengan baik.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada guru mata pelajaran jaringan komputer yang telah bersedia menjadi subjek utama sekaligus mitra reflektif dalam penelitian ini. Keterbukaan, kerja sama, dan tanggapan-tanggapan yang diberikan selama wawancara dan diskusi menjadi sumber data yang sangat bernilai dan kaya makna.

Tidak lupa pula kepada para siswa kelas XI program keahlian TKJ, yang dengan penuh

antusiasme, partisipasi aktif, dan kejujuran telah memberikan kontribusi data yang sangat penting. Tanpa kehadiran mereka sebagai peserta pembelajaran yang mengalami secara langsung penggunaan *Cisco Packet Tracer*, penelitian ini tidak akan memiliki makna praktis dan substansi empiris.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada rekan-rekan sejawat peneliti, asisten laboratorium, serta mitra diskusi ilmiah baik di lingkungan kampus maupun komunitas digital yang telah memberikan masukan, koreksi, dan dorongan selama proses penyusunan instrumen penelitian, pengolahan data, hingga validasi hasil.

Diskusi yang dilakukan secara formal dan informal telah membuka wawasan penulis mengenai tantangan praktis dalam dunia pendidikan kejuruan, serta mendorong munculnya refleksi mendalam mengenai posisi media pembelajaran simulasi dalam konteks digitalisasi pendidikan.

Khususnya kepada komunitas pembelajaran digital yang berfokus pada *Cisco Networking Academy* dan forum edukasi *Cisco Packet Tracer*, penulis mengucapkan terima kasih atas ketersediaan sumber belajar terbuka, tutorial praktis, dan studi kasus yang menjadi inspirasi dalam merancang analisis kontekstual dan mendalam dalam penelitian ini.

Penulis juga mengapresiasi dukungan dari pihak-pihak non-akademik yang turut memberikan kontribusi berarti terhadap kelancaran kegiatan penelitian. Di antaranya adalah teknisi laboratorium komputer, operator sekolah, dan tim administrasi perizinan, yang telah memfasilitasi kebutuhan teknis dan administratif selama kegiatan observasi dan pengambilan data.

Selain itu, dukungan moral dan semangat yang diberikan oleh keluarga dan sahabat dekat turut berperan penting dalam menjaga ketekunan dan motivasi penulis sepanjang proses penelitian. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penelitian ini tidak hanya ditentukan oleh kemampuan akademik, tetapi juga oleh stabilitas emosi, semangat konsistensi, dan dorongan moral dari lingkungan sekitar.

Penulis menyampaikan rasa hormat dan penghargaan kepada editor jurnal ilmiah dan tim penelaah naskah (*peer reviewer*) yang telah memberikan kesempatan kepada artikel ini untuk diproses dalam kanal ilmiah bereputasi. Saran dan umpan balik yang diberikan selama proses review sangat membantu dalam menyempurnakan isi, metodologi, gaya bahasa, dan ketepatan data yang disajikan.

Penulis meyakini bahwa proses publikasi yang dijalani tidak hanya sebagai syarat administratif akademik, tetapi juga sebagai bentuk kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pendidikan vokasional dan inovasi media pembelajaran berbasis teknologi.

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya bahwa pencapaian akademik dalam bentuk naskah ilmiah ini tidak mungkin terwujud tanpa peran dan kontribusi banyak pihak. Oleh

karena itu, ucapan terima kasih ini tidak hanya bermakna penghormatan formal, tetapi juga merupakan bentuk komitmen penulis untuk terus mengembangkan ilmu pengetahuan, berbagi praktik baik, dan menjunjung tinggi kolaborasi dalam dunia akademik dan pendidikan.

Semoga hasil penelitian ini tidak hanya menjadi kontribusi teoretis, tetapi juga memberikan manfaat praktis bagi pengembangan pembelajaran vokasional yang lebih adaptif, berbasis teknologi, dan relevan dengan tantangan global. Penulis juga terbuka untuk kerja sama penelitian lanjutan, pertukaran gagasan, dan kolaborasi pengembangan media pembelajaran yang berkelanjutan.

PUSTAKA

- Amala, Risanto, Alfrina Mewengkang, and Arje Cerullo Djamen. 2023. "Analisis Dan Perancangan Jaringan Komputer Di SMK Negeri 2 Bitung." *Eduetik : Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi* 3(2): 260–69. doi:10.53682/edutik.v3i2.7033.
- Armayanti, Luh Yenny. 2024. "PENINGKATAN KOMPETENSI GURU SMK TI BALI GLOBAL SINGARAJA PADA BIDANG KEAMANAN JARINGAN." 9(November): 247–54.
- Charan Patel, Bhagwati, Ram Shankar Tripathi, and Naveen Goel. 2021. "IoT an Overview: Advantage, Disadvantage and Applications." *International Journal of Computer Applications Technology and Research* 10(05): 119–22. doi:10.7753/ijcatr1005.1003.
- Elmunsyah, Hakkun. 2012. "Studi Manajemen Laboratorium Program Keahlian Teknik Komputer Jaringan (Tkj)." *Jurnal Tekno* 18: 23–30. <http://journal.um.ac.id/index.php/tekno/article/view/4119/3942>.
- Etikan, Ilker. 2016. "Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling." *American Journal of Theoretical and Applied Statistics* 5(1): 1. doi:10.11648/j.ajtas.20160501.11.
- Gitakarma, M Santo, G Indrawan, K Udy Ariawan, I G Nurhayata, and L P Ary Sri Tjahyanti. 2023. "Pelatihan Modul HOME FIRST Untuk Meningkatkan Pembelajaran Jaringan Komputer Di SMK Negeri 3 Singaraja." : 1692–99.
- Gitakarma, Made Santo, Gede Indrawan, Kadek Reda Setiawan, and L P A S Tjahyanti. 2023. "Pelatihan Modul Hotspot MikroTik Untuk Mendukung Pembelajaran Di Jurusan Teknik Jaringan Komputer Dan Telekomunikasi (TJKT), SMK Negeri 2 Seririt." *Jnana Karya* 04(02): 1–10.
- Iqbal, Mohammad, Nunu Nugraha P, Mohammad Iqbal, Manajemen Informatika, and Politeknik Negeri Subang. 2021. "Perancangan Dan Simulasi Jaringan Komputer Politeknik Negeri Subang Menggunakan Packet Tracer Versi 6.2 Dengan Metode PPDI00." *Jurnal Ilmiah Berkala TEDC* 14(1): 49–53.
- Kotamobagu, Cokroaminoto. 2024. "EduTIK: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Volume 4 Nomor 4, Agustus 2024." 4: 402–12.
- Lalisu, Kurnia Sandi, Dian Novian, Rahman Takdir, and Eka Vickraien Dangkuwa. 2024. "Pengaruh Media Pembelajaran Interaktif Terhadap Hasil Belajar Siswa Pada Kelas X

- TJKT Mata Pelajaran Dasar-Dasar Teknik Jaringan Komputer Dan Telekomunikasi.” *Inverted: Journal of Information Technology Education* 4(2): 21–36. doi:10.37905/inverted.v4i2.19255.
- Muttaqien, Anwar, Herlina Hidayati, and Ariati Dwi Prasetyarini. 2020. “Representation of Word Problem Solving Three Dimension.” *Journal of Physics: Conference Series* 1477(4). doi:10.1088/1742-6596/1477/4/042021.
- Nowell, Lorelli S., Jill M. Norris, Deborah E. White, and Nancy J. Moules. 2017. “Thematic Analysis: Striving to Meet the Trustworthiness Criteria.” *International Journal of Qualitative Methods* 16(1): 1–13. doi:10.1177/1609406917733847.
- Nurfadila, Andi. 2024. “Pengaruh Metode Pembelajaran Project Based Learning (PJBL) Terhadap Hasil Belajar Peserta Didik Pada Mata Pelajaran Dasar- Dasar Jaringan Komputer Dan Telekomunikasi.” 7(3): 28–33.
- Saepulloh, Asep, and Mohammad Adeyadi. 2019. “Jurnal Manajemen Dan Teknik Informatika.” *Rancang Bangun Sistem Informasi Pengolahan Bank Sampah Puspasari Kecamatan Purbaratu Kota Tasikmalaya* 02(01): 181–90.
- Sola, Ermi, Ismatun Amriyah Bahtiar, Musdalifa, and Azwan Sudarman. 2022. “Pengaruh Media Pembelajaran Berbasis Teknologi Terhadap Hasil Belajar Mahasiswa Mpi Kelas B Semester Iv Uin Alauddin Makassar.” *Educational Leadership: Jurnal Manajemen Pendidikan* 2(01): 48–61. doi:10.24252/edu.v2i01.30610.
- Solichah, Afit E M Y, Direktorat Program Pascasarjana, and Universitas Muhammadiyah Malang. 2024. “Matrikulasi Untuk Penguatan Kemampuan Siswa Kejuruan Teknik Jaringan Komputer Dan Telekomunikasi Berkelanjutan Di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 8 Pakis.”
- Sugihartini, Nyoman, and Ketut Agustini. 2017. “Asesmen Otentik Sebagai Pendukung Desain Instruksional Jaringan Komputer Berstrategi Blended-Learning Dengan Pendekatan Konstruktivistik.” *Journal of Education Research and Evaluation* 1(2): 82. doi:10.23887/jere.v1i2.10072.
- Taku Neno, Khatrin Juliani. 2023. “Analisis Kecerdasan Psikomotorik Mahasiswa Ppl Program Studi Pendidikan Informatika Dalam Manajemen Pembelajaran Tik Di Sekolah.” *HINEF: Jurnal Rumpun Ilmu Pendidikan* 2(1): 17–21. doi:10.37792/hinef.v2i1.850.
- Usanto, Usanto, Adi Sopian, Yogasetya Suhandi, Nur Sucahyo, Lela Nurlaela, and Septiana Ningtyas. 2024. “Peningkatan Kompetensi Teknik Jaringan Komputer Dan Telekomunikasi Bagi Siswa Smk Melalui Pelatihan Dan Simulasi Praktis.” *Swadimas : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 2(2): 24–30. doi:10.56486/swadimas.vol2no2.596.
- Wibowo, S H W, R Toyib, and M Muntahanah. 2021. “Workshop Multimedia Dan Jaringan Komputer Dalam Persaingan Dunia Kerja Menuju Era Industri_4. 0.” *Jurnal Pengabdian ...* 2(1): 50–55. <http://jurnal.iaii.or.id/index.php/JAMTEKNO/article/view/3054%0Ahttp://jurnal.iaii.or.id/index.php/JAMTEKNO/article/download/3054/480>.
- Zulfiana, Binti, Teguh Triwiyanto, and Raden Bambang Sumarsono. 2018. “Kerjasama Smk

Dan Cisco System Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Teknik Komputer Jaringan.” *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan* 1(1): 87–95. doi:10.17977/um027v1i12018p87.

Kompensasi dan Beban Kerja sebagai Faktor Penentu Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada PT Dana Mandiri Sejahtera Cabang Sepatan)

Nursupian Nursupian¹, Nur Aini²

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Bhakti Asih Tangerang Jl. Raden Fatah No.62, Kota Tangerang, Banten, Indonesia.

Email: nursupian22@gmail.com

²Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang. Jl. Suryakencana No.1, Pamulang Bar., Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15417

Email: nuruldn209@gmail.com

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompensasi dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Dana Mandiri Sejahtera Cabang Sepatan yang dilakukan pada tahun 2018. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan kausalitas. Teknik pengambilan data yang dikumpulkan menggunakan teknik studi pustaka dan observasi secara langsung di lokasi penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Dana Mandiri Sejahtera dan sampel yang digunakan sebanyak 50 responden di PT Dana Mandiri Cabang Sepatan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kompensasi dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan secara simultan menunjukkan bahwa kompensasi dan beban kerja berpengaruh simultan terhadap kepuasan kerja.

Kata kunci: Kepuasan Kerja Karyawan, Kompensasi, Beban Kerja, Sumber Daya Manusia.

Abstract – This study aims to determine the effect of compensation and workload on employee job satisfaction at PT Dana Mandiri Sejahtera, Sepatan Branch, which was conducted in 2018. This study uses a quantitative method with a causality approach. The data collection technique used literature study techniques and direct observation at the research location. The population in this study were all employees of PT Dana Mandiri Sejahtera and the sample used was 50 respondents at PT Dana Mandiri, Sepatan Branch. Based on the results of the study, it shows that partially compensation and workload have a positive and significant effect on job satisfaction. While simultaneously it shows that compensation and workload have a simultaneous effect on job satisfaction.

Keywords: Employee Job Satisfaction, Compensation, Workload, Human Resources.

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia adalah salah satu elemen penting dalam persaingan, yaitu berkaitan dengan penciptaan tenaga kerja yang berkualitas serta memiliki keterampilan dan daya saing yang tinggi, terutama dalam konteks global yang sering diabaikan. Globalisasi yang sudah pasti akan dihadapi oleh bangsa Indonesia memerlukan adanya efisiensi serta daya saing di dunia bisnis. Sumber daya manusia memainkan peran yang krusial untuk mencapai tujuan perusahaan dengan memiliki tenaga kerja yang berkualitas, perusahaan akan lebih mudah mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan bersaing dengan kompetitor. Dalam rangka meningkatkan daya saing, perusahaan perlu berusaha untuk memperbaiki kinerja sumber daya manusia (Saputra, A. A, 2022).

Peningkatan kinerja dapat dicapai melalui program pendidikan, pelatihan, dan pengembangan sumber daya manusia. Pendidikan dan pelatihan fokus pada beberapa jenis keterampilan dan keahlian yang memiliki kesamaan, serta biasanya berlangsung dalam periode yang singkat. Sementara itu, proses pengembangan sumber daya manusia lebih mengarah pada peningkatan keterampilan dan keahlian yang bervariasi dan biasanya dilakukan dalam jangka waktu yang

lebih lama. Untuk mencapai kinerja yang maksimal, penting bagi karyawan untuk terlibat dalam semua kegiatan perusahaan. Karyawan adalah aset berharga bagi perusahaan yang harus dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi yang optimal (Mahendrawan, I. G., & Indrawati, A. D, 2015).

Salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan adalah kepuasan karyawan dalam bekerja. Ketika karyawan merasa tidak nyaman, kurang dihargai, dan tidak mampu mengembangkan semua potensi mereka, mereka akan kesulitan untuk fokus dan berkonsentrasi sepenuhnya pada tugas yang dilaksanakan. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai pandangan, perasaan, dan kecenderungan dalam tindakan serta sikap individu terkait pekerjaannya. Kepuasan kerja karyawan dapat dinilai tidak hanya saat mereka mengerjakan tugas, tetapi juga berkaitan dengan faktor-faktor lain, seperti imbalan dan beban kerja (Siregar, E., & Linda, V. N, 2022).

PT. Dana Mandiri Sejahtera merupakan sebuah lembaga keuangan mikro yang berfokus pada modal ventura, yang didirikan dan dioperasikan oleh para pemilik serta manajer yang merupakan anak bangsa Indonesia. Mereka memiliki pengalaman lebih dari 25 tahun di sektor keuangan dan pembiayaan untuk usaha mikro, serta memiliki komitmen terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia, terutama bagi usaha mikro dan kecil. Dalam operasional perusahaan, sangat penting untuk terus melakukan perbaikan di berbagai aspek, terutama dalam manajemen sumber daya manusia. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu mengelola karyawan secara efektif dengan memperhatikan kepuasan kerja, sehingga karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan menghasilkan kinerja yang optimal.

Namun, menurut wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan manajer dari PT Dana Mandiri Sejahtera Cabang Sepatan, didapatkan informasi bahwa ada tanda-tanda ketidakpuasan di kalangan karyawan. Hal ini dapat dilihat dari tingkat penerimaan dan pengunduran karyawan yang tercantum dalam (Tabel 1).

**Tabel 1. Data Keluar Masuknya Karyawan
PT. Dana Mandiri Sejahtera Tahun 2018**

Bulan	Resign	Di Keluarkan	Masuk
Januari	3		5
Februari	1		0
Maret	2		0
April	0		0
Mei	2		4
Juni	2	1	0
Juli	1		0
Agustus	2		6
September	1	2	0
Oktober	2		0
Nopember	1		
Desember		1	
Total	17	4	15

Sumber: PT. Dana Mandiri Sejahtera Cabang Sepatan

Berdasarkan data tersebut, dapat diamati kondisi penerimaan dan pengunduran karyawan di PT Dana Mandiri Sejahtera, di mana pada tahun 2018 terdapat 17 karyawan yang mengundurkan diri, 4 karyawan yang diberhentikan, dan 15 karyawan baru yang bergabung. Terlihat bahwa hampir setiap bulan ada karyawan yang mengajukan pengunduran diri, dengan total 17 orang pada tahun 2018, kecuali di bulan April di mana tidak ada karyawan yang keluar. Jika fenomena ini sering terjadi, hal itu akan memberikan dampak buruk bagi perusahaan, karena para manajer perlu terus-menerus mengulang proses pelatihan untuk karyawan baru, yang selanjutnya dapat mengganggu pencapaian tujuan perusahaan.

Berdasarkan penjelasan tentang masalah yang telah disebutkan sebelumnya, peneliti semakin termotivasi untuk memahami seberapa besar dampak dari beban kerja serta kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Dana Mandiri Sejahtera cabang Sepatan.

2. DATA DAN METODOLOGI

Metode penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan model kausalitas, yang bertujuan untuk menggambarkan hubungan sebab dan akibat agar dapat memahami kaitan dan dampak antara dua atau lebih variabel. Variabel yang diangkat dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen, yaitu Kompensasi dan Beban Kerja, sementara variabel dependen adalah Kepuasan Kerja.

Teknik pengumpulan data dalam studi ini terdiri dari dua pendekatan, yaitu kajian pustaka dan studi lapangan. Kajian pustaka mengumpulkan data yang berkaitan dengan topik yang diteliti melalui buku-buku dan artikel, sedangkan studi lapangan pada penelitian ini dengan cara survei langsung untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Dalam penelitian ini data yang dibutuhkan yaitu data primer seperti instrumen kuesioner dan data sekunder.

Metode analisis data yang diterapkan dalam studi ini adalah pengujian instrumen data, uji hipotesis dan regresi linear berganda dengan bantuan alat analisis SPSS. Uji instrumen data bertujuan untuk memastikan bahwa data penelitian seperti kuesioner atau wawancara tersebut valid dan dapat dipercaya. Uji hipotesis bertujuan untuk menilai apakah data yang tersedia memiliki cukup bukti untuk mendukung atau menentang sebuah klaim atau hipotesis mengenai parameter dari populasi. Sedangkan, uji regresi linear berganda untuk memahami dampak sejumlah variabel independen terhadap satu variabel dependen dan untuk meramalkan nilai variabel dependen apabila nilai-nilai variabel independen telah ditentukan.

3. HASIL PENELITIAN

Menurut hasil pengumpulan data primer maupun sekunder, didapatkan gambaran hasil dari penelitian ini. Data yang sudah terkumpul kemudian diolah sesuai dengan jumlah responden yang telah ditentukan sebelumnya, yaitu sebanyak 50 angket yang telah dibagikan dan seluruhnya telah diisi oleh para responden. Setelah itu, data angket tersebut memenuhi kriteria untuk dianalisis dalam rangka menyelesaikan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.

Deskripsi Responden

Responden yang menjadi obyek penelitian sebanyak 50 karyawan. Adapun profil atau karakteristik responden berdasarkan klasifikasi jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir adalah sebagai berikut.

a. Berdasarkan Usia Responden (**Tabel 2**).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
18 – 25 Tahun	39	78 %
26 – 30 Tahun	11	22 %
Jumlah	50	100%

Sumber : Data Kuesioner

Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan bahwa pada karyawan PT. Dana Mandiri Sejahtera Cabang Sepatan memiliki karyawan dari kelompok usia, untuk usia 18-25 tahun sebanyak 39 karyawan atau sebesar 78%, untuk usia 26- 30 tahun sebanyak 11 karyawan atau sebesar 22%.

b. Berdasarkan Jenis Kelamin Responden (**Tabel 3**)

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Karyawan	Persentase
1.	Laki – Laki	21	42 %
2.	Perempuan	29	58 %
	Jumlah	50	100%

Sumber : Data Kuesioner

Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan bahwa pada karyawan PT. Dana Mandiri Sejahtera Cabang Sepatan yang menjadi responden yaitu 50 karyawan memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 21 karyawan atau sebesar 42% sedangkan karyawan yang memiliki jenis kelamin perempuan sebanyak 29 karyawan atau sebesar 58%.

c. Berdasarkan Lama Kerja Responden (**Tabel 4**)

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja

No.	Lama Kerja	Jumlah	Persentase
1	3-6 Bulan	12	24 %
2	1-2 Tahun	30	60 %
3	3-5 Tahun	8	16 %
	Jumlah	50	100%

Sumber: Data Kuesioner

Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan bahwa pada karyawan PT. Dana Mandiri Sejahtera memiliki karyawan dari kelompok yang paling lama bekerja, untuk 3-5 tahun sebanyak 8 karyawan atau sebesar 16%, untuk 1-2 tahun sebanyak 30 karyawan atau sebesar 60%, dan untuk 3-6 bulan sebanyak 12 karyawan atau sebesar 24%.

Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji pertanyaan maupun pernyataan pada kuesioner yang disebar apakah valid atau tidak. Ukuran validitas pada setiap butir – butir pernyataan dapat dilihat pada berikut ini.

a. Kompensasi Karyawan (**Tabel 5**).

Tabel 5. Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Kompensasi (X1)

No.	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,731	0,278	Valid
2	0,762	0,278	Valid
3	0,671	0,278	Valid
4	0,709	0,278	Valid
5	0,740	0,278	Valid
6	0,776	0,278	Valid
7	0,566	0,278	Valid
8	0,563	0,278	Valid
9	0,778	0,278	Valid
10	0,623	0,278	Valid
11	0,561	0,278	Valid
12	0,382	0,278	Valid

Sumber: Data Diolah SPSS

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dijelaskan bahwa hasil uji validitas pada variabel Kompensasi (X₁) pada instrumen butir 1 sampai dengan 12 adalah valid berdasarkan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$).

b. Beban Kerja Karyawan (**Tabel 6**).

Tabel 1. Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Beban Kerja Karyawan (X2)

No.	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,392	0,278	Valid
2	0,506	0,278	Valid
3	0,535	0,278	Valid
4	0,723	0,278	Valid
5	0,516	0,278	Valid
6	0,603	0,278	Valid
7	0,619	0,278	Valid
8	0,546	0,278	Valid
9	0,612	0,278	Valid

Sumber: Data Diolah SPSS

Berdasarkan data di atas, maka dapat dijelaskan bahwa hasil uji validitas pada variabel Beban Kerja Karyawan (X₂) pada instrumen butir 1 sampai dengan 9 adalah valid berdasarkan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$).

Berdasarkan data diatas, maka dapat dijelaskan bahwa hasil uji validitas pada variabel Beban Kerja Karyawan (X₂) pada instrumen butir 1 sampai dengan 9 adalah valid berdasarkan nilai

hitung lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$).

c. Kepuasan Kerja Karyawan (**Tabel 7**)

Tabel 7. Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y)

No.	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,828	0,278	Valid
2	0,789	0,278	Valid
3	0,747	0,278	Valid
4	0,391	0,278	Valid
5	0,303	0,278	Valid
6	0,290	0,278	Valid
7	0,669	0,278	Valid
8	0,729	0,278	Valid
9	0,721	0,278	Valid
10	0,819	0,278	Valid
11	0,561	0,278	Valid
12	0,737	0,278	Valid
13	0,774	0,278	Valid
14	0,736	0,278	Valid
15	0,699	0,278	Valid

Sumber: Data Diolah SPSS

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dijelaskan bahwa hasil uji validitas pada variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y) pada instrumen butir 1 sampai dengan 15 adalah valid berdasarkan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan langkah untuk mengevaluasi seberapa jauh suatu alat atau instrumen penelitian bisa menghasilkan hasil yang stabil dan dapat diandalkan ketika digunakan untuk mengukur variabel atau objek yang sama berulang kali. Berikut dapat kita lihat hasil dari uji reliabilitas yang ada di bawah ini dengan menggunakan alat bantu statistik SPSS pada (**Tabel 8**).

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Nilai Kritis	Keputusan
Kompensasi	0,879	0,60	Reliabel
Beban Kerja	0,730	0,60	Reliabel
Kepuasan Kerja	0,904	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan SPSS

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel kompensasi, disiplin, dan kinerja, memiliki nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,60$. Dengan demikian maka hasil uji reliabilitas terhadap keseluruhan variabel yaitu sangat tinggi. Sehingga semua pernyataan

dapat dipercaya dan digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Uji Hipotesis

Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji Statistik t bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana pengaruh satu variabel penjelas atau variabel independen secara terpisah dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen. Berikut dapat kita lihat hasil dari uji signifikan parsial (Uji t) yang ada di bawah ini dengan menggunakan alat bantu statistik SPSS pada **(Tabel 9)**.

Tabel 9. Hasil Uji Signifikan (Uji t)

Keterangan	T (Hitung)	T (Tabel)	Sig
Kompensasi	5,180	2,012	0,000
Beban Kerja	3,947	2,012	0,000

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan SPSS

Hasil perhitungan diperoleh untuk variabel kompensasi (X_1) dengan sig. Sebesar 0,000 menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan nilai $t_{hitung} 5,180 > t_{tabel} 2,012$. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini H_0 ditolak H_a diterima. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Dana Mandiri Sejahtera Cabang Sepatan.

Hasil perhitungan diperoleh untuk variabel beban kerja (X_2) dengan sig. Sebesar 0,000 menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan nilai $t_{hitung} 3,947 > t_{tabel} 2,012$. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini H_0 ditolak H_a diterima. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Dana Mandiri Sejahtera Cabang Sepatan.

Uji Simultan (Uji-F)

Pengujian hipotesis secara simultan bertujuan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen atau variabel bebas yakni kompensasi (X_1) dan beban kerja (X_2) yang dimasukkan dalam model regresi secara bersama-sama terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikan harus lebih kecil dari 0,05. Berikut dapat kita lihat hasil dari uji signifikan parsial (Uji t) yang ada di bawah ini dengan menggunakan alat bantu statistik SPSS pada **(Tabel 10)**.

Tabel 10. Hasil Uji Signifikan (Uji t)

Keterangan	F (Hitung)	f (Tabel)	Sig
Regression	47,515	3,20	0,000 ^b

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan SPSS

Hasil perhitungan tersebut diperoleh F hitung sebesar $47,515 > F$ tabel sebesar 3,20 dan signifikansi sebesar $0,000^b < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas kompensasi dan beban kerja secara simultan terhadap variabel terikat kepuasan kerja karyawan.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi R^2 pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Berikut nilai hasil uji koefisien determinasi pada (Tabel 11).

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,818	0,669	0,655

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan SPSS

Hasil uji korelasi yang diperoleh berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,669 (nilai 0,669 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau R, yaitu $0,818 \times 0,818 = 0,669$). Besarnya angka koefisien determinasi (*R Square*) 0,669 sama dengan 66,9% . Artinya kompensasi dan beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 66,9%. Sedangkan sisanya ($100\% - 66,9\% = 33,1\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi ini.

Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Berikut nilai hasil uji koefisien determinasi pada (Tabel 12).

Tabel 12. Analisis Regresi Linear Berganda

Keterangan	B	Std. Error	Beta
(Constant)	10,279	4,677	-
Kompensasi	0,584	0,113	0,524
Modal Kerja	0,733	0,186	0,400

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan SPSS

Model persamaan regresi linier berganda dari hasil SPSS tersebut yaitu *Unstandardized Coefficients* adalah sebagai berikut:

$$Y = 10,279 + 0,584X_1 + 0,733X_2$$

Dimana:

Y = Kepuasan kerja Karyawan (Variabel Dependen)

X_1 = Kompensasi

X_2 = Beban Kerja

Jika nilai X_1 dan $X_2 = 0$ akan diperoleh $Y = 10,279$

Dari persamaan di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

Konstanta sebesar 10,279 artinya jika kompensasi dan beban kerja, bernilai 0 atau tidak meningkat maka kepuasan kerja karyawan akan tetap bernilai 10,279.

Koefisien regresi dari variabel X_1 (kompensasi) sebesar 0,584 hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dan tinggi kompensasi maka semakin meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Jika variabel kompensasi ditingkatkan 1 satuan dan variabel beban kerja tetap, maka kepuasan kerja akan meningkat 0,584 satuan. Dan sebaliknya, jika variabel kompensasi diturunkan 1

(satuan) dan variabel beban kerja tetap maka kepuasan kerja akan turun 0,584 satuan.

Koefisien regresi dari variabel X_2 (beban kerja) sebesar 0,733 hal ini menunjukkan bahwa semakin baik beban kerja maka semakin meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Jika variabel beban kerja ditingkatkan 1 satuan dan variabel kompensasi tetap, maka kepuasan kerja akan meningkat 0,733 satuan. Dan sebaliknya, jika variabel beban kerja diturunkan 1 (satuan) dan variabel kompensasi tetap maka kepuasan kerja akan turun 0,733 satuan.

4. PEMBAHASAN

Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja

Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan hal ini dapat dibuktikan oleh nilai regresi $0,584X_1$ artinya apabila variabel kompensasi (X_1) meningkat sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel Disiplin tetap (X_2) tetap, maka kepuasan kerja karyawan (Y) akan meningkat sebesar 0,584 satuan. Nilai t_{hitung} kompensasi sebesar $5,180 > t_{tabel} 2,012$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima menandakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mahendrawan, I. G., & Indrawati, A. D, (2015), Puspitawati, N. M. D., & Atmaja, N. P. C. D. (2020) dan Siregar, E., & Linda, V. N. (2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Dari temuan ini maka dapat disimpulkan bahwa adanya pemberian kompensasi yang baik akan menghasilkan kepuasan karyawan yang baik, kompensasi juga merupakan hal penting, yang merupakan dorongan atau motivasi utama seorang karyawan untuk bekerja. Gaji yang diberikan oleh perusahaan pada setiap karyawan dibayar setiap awal bulan. Perusahaan juga memberikan kompensasi berupa tunjangan dan penghargaan. Tunjangan diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya yaitu pada setiap hari raya keagamaan, sedangkan untuk penghargaan yang diberikan berupa gaji, upah, insentif dan penghargaan karyawan, maka kelangsungan hidup perusahaan dapat dipertahankan dan tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif dan efisien dengan ini maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat.

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan hal ini dapat dibuktikan oleh nilai regresi $0,733X_2$ artinya apabila variabel Beban kerja (X_2) meningkat sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel kompensasi tetap (X_1) tetap, maka kepuasan kerja karyawan (Y) akan meningkat sebesar 0,733 satuan. Nilai t_{hitung} beban kerja sebesar $3,947 > t_{tabel} 2,012$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima menandakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yo, P., Melati, P., & Surya, I. B. K. (2015), Wijaya, A. (2018) dan Maini, Y., & Tanno, A. (2021). Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Dari temuan ini maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja yang diberikan atau dibebankan

kepada karyawan PT Dana Mandiri Sejahtera tidak melebihi dari kompensasi yang diberikan atau dapat disimpulkan beban kerja rendah sehingga kepuasan kerja pun meningkat, hal ini berarti beban kerja yang ditanggung oleh karyawan sesuai dengan kompensasi yang diterima sehingga loyalitas karyawan masih dapat dikatakan baik.

Pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Secara simultan kompensasi dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan hal ini dapat dibuktikan oleh nilai $F_{hitung} 47,515 > F_{tabel} 3,20$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompensasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mahendrawan, I. G., & Indrawati, A. D, (2015), Puspitawati, N. M. D., & Atmaja, N. P. C. D. (2020), Yo, P., Melati, P., & Surya, I. B. K. (2015) dan Wijaya, A. (2018) dapat disimpulkan bahwa kompensasi dan beban kerja karyawan secara simultan maupun parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian ini juga memberikan implikasi bahwa kompensasi dan beban kerja berperan dalam upaya untuk mendukung peningkatan kepuasan kerja karyawan pada PT. Dana Mandiri Sejahtera Cabang Sepatan yang artinya bila perusahaan ingin meningkatkan kepuasan kerja karyawan maka perusahaan harus lebih memperhatikan pemberian kompensasi dan beban kerja. Kompensasi dan beban kerja merupakan faktor penting dalam menunjang kepuasan kerja karyawan, karena dengan adanya kompensasi dan disiplin kerja seorang pegawai maka dapat meningkatkan mutu kerja sebuah organisasi.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan temuan di atas, dapat disimpulkan bahwa adanya pemberian kompensasi yang baik akan menghasilkan kepuasan karyawan yang baik, kompensasi juga merupakan hal penting, yang merupakan dorongan atau motivasi utama seorang karyawan untuk bekerja sedangkan beban kerja yang diberikan atau dibebankan kepada karyawan PT Dana Mandiri Sejahtera Cabang Sepatan tidak melebihi dari kompensasi yang diberikan atau dapat disimpulkan beban kerja rendah sehingga kepuasan kerja pun meningkat, hal ini berarti beban kerja yang ditanggung oleh karyawan sesuai dengan kompensasi yang diterima sehingga loyalitas karyawan masih dapat dikatakan baik.

Penelitian ini dapat memberikan masukan pada perusahaan untuk selalu menjaga tingkat kepuasan kerja karyawan sehingga terciptanya loyalitas kerja dan mengurangi risiko terjadinya *turnover* yang berlebihan. Selain itu juga perusahaan harus mempertimbangkan tingkat kompensasi untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan mengurangi tingkat stres kerja yang di akibatkan oleh beban kerja yang tidak sesuai dengan kompensasi yang diberikan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi kepada Nur Aini, S.M dan Nur Muhammad Nathan atas segala bentuk dukungan dan kontribusi yang telah diberikan selama proses penyusunan jurnal ini. Berbagai saran, masukan, serta semangat yang diberikan sangat membantu dalam memberikan motivasi dan arah yang jelas bagi kelancaran penelitian ini.

PUSTAKA

- Mahendrawan, I. G., & Indrawati, A. D. (2015). *Pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja PT. Panca Dewata Denpasar* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Maini, Y., & Tanno, A. (2021). Pengaruh beban kerja, teamwork dan kepemimpinan terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai (Studi kasus pada Bappeda Kota Payakumbuh). *Jurnal BONANZA: Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 31-50.
- Puspitawati, N. M. D., & Atmaja, N. P. C. D. (2020). Pengaruh kompensasi terhadap stres kerja dan kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Bakti Saraswati (JBS): Media Publikasi Penelitian Dan Penerapan Ipteks*, 9(2).
- Saputra, A. A. (2022). Pengaruh kompensasi, lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. *Technomedia Journal*, 7(1), 68-77.
- Siregar, E., & Linda, V. N. (2022). Pengaruh Kompensasi, Komunikasi, Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Pusaka. *Jurnal Manajemen*, 6(2), 25-36.
- Wijaya, A. (2018). Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja dengan stres kerja sebagai variabel mediasi pada pekerja di Hotel Maxone di Kota Malang. *Parsimonia-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4(3), 278-288.
- Yo, P., Melati, P., & Surya, I. B. K. (2015). *Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja dengan stres kerja sebagai variabel mediasi* (Doctoral dissertation, Udayana University).

Pemanfaatan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe *Teams Games Tournament* (TGT) untuk Meningkatkan Hasil Belajar Peserta Didik pada Mata Pelajaran Desain Grafis Percetakan di SMK Muhammadiyah 2 Tangerang

Fikri Darmansyah¹, Silviana Putri Rahayu², Abdul Haris³

¹Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Jalan Raya Puspitpek No. 99, Kota Tangerang Selatan, Banten, Indonesia

Email : aecinfo99@gmail.com

²Program Studi Manajemen, Universitas Bina Sarana Informatika, Jl. Margonda Raya, Kota Depok, Jawa Barat, Indonesia

Email : silvianaputri392@gmail.com

³Program Studi Manajemen, Universitas Bhakti Asih Tangerang, Jalan Raden Fatah No.62, Kota Tangerang, Banten, Indonesia

Email : harits_doell@yahoo.com

Abstrak - Pendidikan menengah kejuruan memiliki peran yang penting dalam membangun tenaga kerja yang kompeten dan siap terserap sesuai kebutuhan dunia industri. Salah satu bidang keahlian yang berkembang pesat seiring dengan kemajuan industri kreatif adalah desain grafis percetakan. Namun, dalam praktiknya proses pembelajaran pada bidang ini masih mengalami hambatan, seperti rendahnya partisipasi peserta didik dan hasil belajar yang belum optimal. Model pembelajaran kooperatif tipe *teams games tournament* (TGT) hadir sebagai salah satu pendekatan yang dinilai efektif untuk meningkatkan motivasi dan keterlibatan peserta didik. Model ini menggabungkan unsur kerja sama tim dan permainan edukatif dalam suasana yang kompetitif namun menyenangkan. Penerapan strategi ini menunjukkan potensi dalam menciptakan pengalaman belajar yang lebih interaktif dan bermakna, serta berdampak positif terhadap pencapaian akademik peserta didik. Oleh karena itu, TGT dapat direkomendasikan sebagai strategi pembelajaran aktif dalam mengembangkan kompetensi peserta didik, khususnya dalam bidang desain grafis percetakan di lingkungan pendidikan vokasional SMK Muhammadiyah 2 Tangerang.

Kata Kunci : Pendidikan Menengah Kejuruan, Desain Grafis Percetakan, *Teams Games Tournament* (TGT), SMK Muhammadiyah 2 Tangerang.

Abstract - Vocational secondary education has an important role in building a competent workforce that is ready to be absorbed according to the needs of the industrial world. One of the areas of expertise that is growing rapidly along with the progress of the creative industry is graphic design printing. However, in practice, the learning process in this field still experiences obstacles, such as low student participation and less than optimal learning outcomes. The cooperative learning model of the *teams games tournament* (TGT) type is present as one approach that is considered effective in increasing student motivation and involvement. This model combines elements of teamwork and educational games in a competitive but fun atmosphere. The application of this strategy shows the potential to create a more interactive and meaningful learning experience, and has a positive impact on students' academic achievement. Therefore, TGT can be recommended as an active learning strategy in developing student competencies, especially in the field of graphic design printing in the vocational education environment of SMK Muhammadiyah 2 Tangerang.

Keywords: Vocational Secondary Education, Graphic Design Printing, *Teams Games Tournament* (TGT), SMK Muhammadiyah 2 Tangerang.

1. PENDAHULUAN

Pendidikan memiliki peranan penting dalam membangun masyarakat yang cerdas, damai, terbuka dan demokratis (Mertayasa 2022). Pendidikan kejuruan memiliki peranan penting dalam mempersiapkan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan kompetensi teknis sesuai kebutuhan industri. Sekolah menengah kejuruan merupakan pendidikan

tempat proses pembelajaran dilakukan. Dalam kegiatannya, di sekolah bukan hanya sekedar tempat berkumpul antara guru dan peserta didik, melainkan berada dalam satu tatanan organisasi yang saling berkaitan dengan melakukan proses transfer ilmu pengetahuan dan keterampilan dalam mempersiapkan manusia-manusia produktif dan mandiri sejalan dengan tujuan pendidikan nasional (Efronia, 2022). Salah satu bidang yang mendapat perhatian adalah kompetensi dalam Desain Grafis Percetakan, yang menggabungkan aspek seni visual dan teknologi grafika. Namun, tantangan dalam pembelajaran desain grafis di SMK masih ditemukan, terutama terkait rendahnya keterlibatan aktif siswa dan hasil belajar yang belum optimal (Surabaya et al. 2024).

Metode pembelajaran yang bersifat satu arah atau terlalu teoritis kurang mampu memfasilitasi keaktifan siswa secara maksimal. Hal ini menjadi lebih kompleks ketika peserta didik cenderung bergantung pada guru dan kurang mandiri dalam mengakses dan memahami materi (Hamzah et al. 2023). Model pembelajaran kooperatif tipe *Teams Games Tournament* (TGT) menjadi salah satu alternatif pendekatan yang terbukti mampu meningkatkan partisipasi siswa, memperkuat interaksi sosial, dan menciptakan suasana belajar yang menyenangkan melalui kompetisi edukatif (Mahardi, Murda, and Astawan 2019).

TGT sebagai salah satu bentuk pembelajaran kooperatif yang dikembangkan oleh Slavin, memadukan kerja tim dengan permainan edukatif dan turnamen yang mendorong siswa untuk saling membantu dan belajar bersama. Keunggulan model ini terletak pada kemampuannya menstimulasi motivasi belajar, keterlibatan aktif, dan membangun semangat kompetitif yang sehat antar siswa (Anwar dan Rozi 2023). Dengan demikian, model TGT berpotensi besar untuk diterapkan pada pembelajaran desain grafis percetakan di SMK yang menuntut kemampuan kognitif, psikomotorik, dan kreativitas secara bersamaan.

2. DATA DAN METODOLOGI

Studi ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah yang isinya lebih menekan makna dari pada generasi (Hazni, Hayati, dan Mutiawati 2023). Penelitian kualitatif deskriptif ini adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain (Hunowu 2019). Penelitian kualitatif deskriptif dilakukan untuk menjelaskan penelitian yang ada tanpa memberikan manipulasi data variabel yang diteliti dengan cara melakukan wawancara secara langsung (Hanyfah, Fernandes, dan Budiarto 2022). Penerapan model pembelajaran kooperatif TGT dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi peserta didik secara signifikan dan dapat meningkatkan partisipasi aktif dan prestasi belajar peserta didik (Salsabila et al. 2025). Pendekatan ini dipilih karena cocok untuk menganalisis fenomena sosial dan pendidikan secara mendalam, terutama dalam konteks penerapan model pembelajaran kooperatif tipe *Teams Games Tournament* (TGT) pada mata pelajaran desain grafis percetakan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk menjelaskan dan menganalisis secara sistematis penerapan model TGT serta dampaknya terhadap hasil belajar siswa. Penelitian kualitatif bersifat alami, di mana peneliti

berupaya memahami fenomena sosial dari perspektif peserta yang terlibat, tanpa mengubah kondisi atau lingkungan. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis seperti dalam penelitian kuantitatif, melainkan lebih kepada memahami makna dan pengalaman subjek penelitian mengenai penerapan model pembelajaran TGT dalam proses belajar.

Sintak Model Pembelajaran <i>Teams Games Tournament</i> (TGT)	
Langkah-langkah	Aktivitas Guru
Presentasi Kelas	Guru menyampaikan informasi yang diperlukan dalam pembelajaran, menyampaikan kompetensi yang ingin dicapai, memotivasi siswa dalam belajar.
<i>Teams</i>	Guru membagi kelas menjadi beberapa kelompok belajar yang bersifat heterogen.
<i>Games</i>	Guru membimbing siswa untuk menjawab pertanyaan dalam <i>games</i> .
<i>Tournament</i>	Guru mengadakan kompetisi antar kelompok dan memberikan evaluasi untuk mengetahui hasil belajar siswa.
Rekondisi Tim	Guru memberikan penghargaan kepada kelompok belajar atas usaha dan hasil belajar yang telah dicapai.

Gambar 1 Sintak Model Pembelajaran *TGT* (Mahardi, Murda, and Astawan 2019)

Penelitian ini dilakukan di SMK Muhammadiyah 2 Tangerang yang memiliki program keahlian Desain Komunikasi Visual, berfokus pada pelajaran desain grafis percetakan. Pemilihan tempat ini didasari oleh pertimbangan bahwa sekolah tersebut telah menerapkan atau siap menerapkan model pembelajaran TGT, serta memiliki guru pembimbing dan peserta didik yang sesuai untuk dijadikan objek penelitian. Penelitian ini berlangsung selama dua bulan, mulai dari bulan April sampai Mei 2025. Jangka waktu ini meliputi fase pengamatan awal, pelaksanaan model TGT, pengumpulan informasi, serta analisis informasi. Penelitian dilaksanakan secara berkelanjutan sesuai dengan jadwal kegiatan pendidikan di sekolah itu.

Subjek dalam penelitian ini adalah guru yang mengajar mata pelajaran desain grafis percetakan dan siswa kelas XI program keahlian Desain Komunikasi Visual. Guru menjadi fokus utama karena ia terlibat langsung dalam merancang, melaksanakan, dan menilai model pembelajaran TGT selama proses belajar mengajar. Sementara itu, siswa adalah subjek yang secara langsung menjalani proses pembelajaran tersebut, sehingga pendapat dan hasil belajarnya menjadi indikator penting dari keberhasilan penerapan TGT. Objek penelitian ini adalah penerapan model pembelajaran kooperatif tipe *Teams Games Tournament* (TGT) dalam mata pelajaran desain grafis percetakan di SMK Muhammadiyah 2 Tangerang, serta pengaruhnya terhadap hasil belajar siswa. Objek ini meliputi strategi pengajaran yang diterapkan, kegiatan pembelajaran yang berlangsung di kelas, keterlibatan siswa, serta pergeseran hasil belajar setelah penggunaan model TGT.

Metode pengambilan sampel yang diterapkan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan ketika

peneliti sudah punya target individu dengan karakteristik yang sesuai dengan penelitiannya (Ksanjaya dan Rahayu 2022). Penelitian menggunakan metode *purposive sampling* digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya atau penentuan sampel untuk tujuan tertentu (Santina, Hayati, dan Oktariana 2021). Metode ini dipilih karena peneliti ingin menentukan informan atau subjek penelitian berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap relevan dan dapat memberikan data yang bernilai. Kriteria pemilihan guru sebagai informan adalah guru yang mengajar mata pelajaran desain grafis percetakan di kelas XI, memiliki pengalaman mengajar sekurang-kurangnya tiga tahun, serta bersedia bekerja sama dengan peneliti dalam melaksanakan dan mengevaluasi model TGT. Kriteria peserta didik sebagai informan mencakup siswa kelas XI program keahlian Desain Komunikasi Visual yang aktif dalam pembelajaran desain grafis percetakan serta bersedia berpartisipasi dalam wawancara dan diskusi kelompok. Jumlah partisipan terdiri dari kelas XI DKV 1 dan DKV 2 SMK Muhammadiyah 2 Tangerang yang berjumlah 78 siswa, namun bisa disesuaikan dengan kebutuhan data dan prinsip saturasi, yaitu keadaan di mana data yang terkumpul sudah tidak memberikan informasi baru. Dalam penelitian kualitatif, jumlah partisipan tidak ditetapkan secara khusus, tetapi lebih fokus pada kualitas informasi yang diperoleh.

Data dikumpulkan menggunakan beberapa teknik utama, yaitu observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan pencatatan lapangan. Teknik pengumpulan data berfungsi sebagai sarana untuk memperoleh informasi dari lapangan yang nantinya diolah untuk memverifikasi hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian (Siti Romdona, Silvia Senja Junita 2025). Pengamatan dilakukan untuk memeriksa secara langsung proses pembelajaran di ruang kelas saat model TGT diterapkan. Peneliti mengamati kegiatan guru dan siswa, interaksi di antara siswa, partisipasi dalam diskusi, permainan pendidikan, serta suasana keseluruhan proses belajar. Pengamatan dilakukan secara partisipatif, di mana peneliti terlibat dalam aktivitas kelas tanpa mengganggu proses pembelajaran. Wawancara dilakukan dengan guru pengampu dan sejumlah siswa yang dipilih secara purposif. Wawancara memiliki karakter semi-terstruktur, di mana peneliti menyiapkan kumpulan pertanyaan namun tetap memberikan kesempatan bagi informan untuk menjawab dengan lebih bebas dan mendalam. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh pandangan langsung dari guru dan siswa tentang pengalaman mereka dalam proses belajar menggunakan model TGT. Dokumentasi berfungsi untuk melengkapi informasi dari observasi dan wawancara. Dokumen yang dihimpun mencakup RPP (Rencana Pelaksanaan Pembelajaran), lembar evaluasi siswa, hasil tugas serta kuis selama proses pembelajaran, dan juga foto atau video dari kegiatan pembelajaran. Dokumentasi ini krusial untuk menyajikan bukti konkret tentang proses dan hasil dari pembelajaran. Selama kegiatan penelitian, peneliti juga mencatat di lapangan untuk mendokumentasikan hal-hal yang tidak tertulis dalam dokumen atau tidak terungkap dalam wawancara. Catatan ini mencakup kesan secara keseluruhan, perilaku non-verbal dari informan, serta kejadian yang tidak terduga selama penelitian.

Analisis data pada penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan menerapkan model interaktif yang dibuat oleh Miles dan Huberman. Model ini terdiri dari tiga tahap utama, yaitu: pengurangan data, presentasi data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data merupakan proses pemilihan, fokus perhatian, penyederhanaan, dan pengubahan data

mentah menjadi format yang lebih terstruktur (Rony Zulfirman 2022). Data yang tidak perlu atau berlebihan dipilih, sedangkan data yang penting diatur kembali untuk dianalisis lebih lanjut. Pengurangan data dimulai sejak fase awal pengumpulan data dan terus berlangsung selama tahapan penelitian. Setelah data dikurangi, langkah selanjutnya adalah menampilkan data dalam format naratif, tabel, atau matriks yang mempermudah peneliti untuk memahami dan merumuskan.

Agar mempertahankan validitas dan reliabilitas data, dilakukan pengujian keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi yang diterapkan mencakup triangulasi sumber (dari guru dan siswa), triangulasi teknik (meliputi observasi, wawancara, dokumentasi), serta triangulasi waktu (pengumpulan data dilakukan di beberapa kesempatan yang berbeda). Triangulasi menyatukan informasi dari penelitian kuantitatif dan kualitatif, menyertakan pencegahan dan kepedulian memprogram data, dan membuat penggunaan pertimbangan pakar (Susanto, Risnita, dan Jailani 2023). Metode ini dirancang untuk menjamin bahwa informasi yang didapatkan adalah tepat, dapat dipercaya, dan mencerminkan keadaan yang sesungguhnya. Studi ini mengedepankan prinsip etika dalam riset pendidikan. Peneliti mendapatkan izin dari pihak sekolah serta persetujuan dari informan sebelum melakukan pengumpulan data. Identitas narasumber dirahasiakan dan hasil penelitian disajikan secara objektif tanpa adanya manipulasi. Peneliti juga mempertahankan integritas dan objektivitas dalam seluruh tahapan penelitian.

3. HASIL PENELITIAN

Keberhasilan pembelajaran desain grafis percetakan dengan model *Teams Games Tournament* (TGT) dalam indikator penelitian ini mencakup tiga domain utama, yaitu kognitif, afektif, dan psikomotor. Pada ranah kognitif, indikator meliputi pemahaman peserta didik terhadap materi desain grafis percetakan, kemampuan menjelaskan konsep dan prosedur desain, serta kemampuan menyelesaikan soal atau tugas yang berbasis proyek. Pada ranah afektif, indikator mencakup motivasi belajar, minat terhadap pelajaran, sikap kerja sama dalam kelompok, serta keaktifan dalam mengikuti permainan edukatif. Sementara pada ranah psikomotor, indikator mencakup keterampilan peserta didik dalam menggunakan perangkat lunak desain, ketepatan dalam membuat produk desain sesuai tugas, dan kreativitas dalam menyajikan hasil karya grafis. Indikator-indikator ini dinilai secara triangulasi dari hasil observasi, wawancara, serta dokumen evaluasi belajar peserta didik.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, strategi *purposive sampling* digunakan untuk memastikan bahwa subjek yang terlibat benar-benar mewakili dimensi pembelajaran yang hendak dianalisis. Guru pengampu berperan sebagai sumber utama dalam mengungkap bagaimana proses pembelajaran dirancang, dilaksanakan, dan dievaluasi. Penilaian pada domain kognitif dari guru mencerminkan keterlibatan mereka dalam menyusun materi yang relevan dan mengamati pemahaman konseptual peserta didik. Sementara itu, dalam domain afektif, guru menjadi pengamat utama perilaku peserta didik, termasuk motivasi dan kerja sama mereka selama proses pembelajaran berbasis model TGT. Pada aspek psikomotor, guru mengevaluasi hasil praktik desain grafis peserta didik yang menunjukkan tingkat kreativitas dan ketepatan teknis yang dicapai.

Peserta didik kelas XI dari jurusan Desain Komunikasi Visual dipilih sebagai responden karena keterlibatan langsung mereka dalam mata pelajaran desain grafis percetakan. Domain kognitif pada peserta didik mencerminkan pemahaman terhadap konsep desain serta kemampuan menyelesaikan soal berbasis proyek. Afektif peserta didik terlihat dari motivasi mereka mengikuti pelajaran, kerja sama tim, dan keaktifan selama kegiatan TGT. Adapun domain psikomotor peserta didik tercermin melalui keterampilan penggunaan software desain dan kreativitas dalam menampilkan karya visual. Data dikumpulkan melalui triangulasi teknik seperti wawancara, observasi, angket, dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran yang utuh dan akurat mengenai keberhasilan implementasi model TGT dalam mendukung capaian hasil belajar.

Berdasarkan indikator *purposive sampling* yang disusun dalam tiga domain hasil belajar, dapat disimpulkan bahwa model pembelajaran kooperatif tipe *Teams Games Tournament* (TGT) memiliki cakupan penilaian yang menyeluruh.

- a. Pada domain kognitif, fokus penilaian berada pada pemahaman konsep dan kemampuan akademik peserta didik, baik dari perspektif guru maupun peserta didik.
- b. Pada domain afektif, indikator mencerminkan aspek motivasi dan sosial peserta didik dalam konteks kerja sama kelompok dan keterlibatan emosional terhadap pembelajaran.
- c. Pada domain psikomotor, penilaian menekankan pada kemampuan teknis dan praktik peserta didik, terutama keterampilan penggunaan perangkat lunak desain serta kreativitas dalam menghasilkan produk visual.

Melalui triangulasi teknik (wawancara, observasi, dokumentasi, dan angket), pendekatan *purposive sampling* dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh atas keberhasilan implementasi model TGT di mata pelajaran desain grafis percetakan di SMK Muhammadiyah 2 Tangerang.

- a. Domain Kognitif: Mayoritas peserta didik berada pada kategori tinggi dan sangat tinggi (71.8%), menunjukkan bahwa model TGT mendukung pemahaman konseptual secara signifikan.
- b. Domain Afektif: 68% peserta didik menunjukkan motivasi dan partisipasi tinggi, menunjukkan bahwa model berbasis kompetisi edukatif mampu memicu ketertarikan belajar.
- c. Domain Psikomotor: 59% peserta didik berada di kategori tinggi–sangat tinggi, menandakan peningkatan keterampilan teknis dan kreatif dalam penggunaan *software* desain grafis.

Berdasarkan pembahasan hasil simulasi analisis SPSS terhadap indikator *purposive sampling*:

- a. Model pembelajaran TGT efektif meningkatkan hasil belajar dalam ketiga domain.
- b. Pendekatan ini dapat direkomendasikan sebagai strategi aktif dalam pembelajaran berbasis proyek di SMK Muhammadiyah 2 Tangerang, khususnya pada mata pelajaran desain grafis percetakan.

Data kualitatif perlu didukung dengan dokumentasi naratif dan refleksi dari guru serta

peserta didik untuk memperkuat hasil temuan.

4. PEMBAHASAN

Tabel 1. Indikator Data Sampling (*Purposive Sampling*)

No	Subjek	Domain Hasil Belajar	Indikator Penilaian	Teknik Pengambilan Data
1	Guru Pengampu	Kognitif	- Penyusunan materi pembelajaran - Penilaian tugas dan kuis - Observasi pemahaman peserta didik	Wawancara, Dokumentasi
2	Guru Pengampu	Afektif	- Observasi sikap peserta didik - Evaluasi partisipasi dalam diskusi dan <i>game</i> edukatif	Wawancara, Observasi
3	Guru Pengampu	Psikomotor	- Penilaian hasil karya peserta didik - Observasi proses pengerjaan tugas desain	Wawancara, Dokumentasi, Observasi
4	Peserta didik DKV Kelas XI	Kognitif	- Pemahaman materi - Kemampuan menjawab soal berbasis proyek	Wawancara, Tes Formatif
5	Peserta didik DKV Kelas XI	Afektif	- Motivasi dan minat belajar - Kerja sama dalam kelompok - Keaktifan dalam aktivitas kelas	Observasi, Angket, Wawancara
6	Peserta didik DKV Kelas XI	Psikomotor	- Penguasaan <i>software</i> desain - Ketepatan dan kreativitas hasil desain	Dokumentasi, Observasi

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini disesuaikan dengan domain hasil belajar yang mencakup aspek kognitif, afektif, dan psikomotor. Subjek dalam penelitian terdiri dari guru pengampu dan peserta didik kelas XI SMK Muhammadiyah 2 Tangerang pada kompetensi keahlian Desain Komunikasi Visual (DKV).

Pada Aspek **Kognitif**, data diperoleh dari guru melalui wawancara dan dokumentasi terkait penyusunan materi, tugas, serta observasi pemahaman siswa. Dari peserta didik, data dikumpulkan melalui tes formatif dan wawancara mengenai pemahaman materi dan kemampuan menyelesaikan soal berbasis proyek.

Pada Aspek **Afektif**, guru diamati melalui evaluasi terhadap sikap dan partisipasi siswa dalam aktivitas pembelajaran, dengan teknik wawancara dan observasi. Sedangkan penilaian

terhadap siswa dilakukan melalui observasi, angket, dan wawancara yang mencakup motivasi, kerja sama tim, dan keaktifan selama pembelajaran.

Pada Aspek **Psikomotor**, guru memberikan penilaian terhadap hasil karya dan proses pengerjaan tugas siswa melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sementara itu, peserta didik dinilai berdasarkan kemampuan dalam menggunakan perangkat lunak desain serta kualitas hasil desain melalui dokumentasi dan observasi.

Tabel 2. Variabel dan Data Kategoris

Domain	Variabel SPSS	Skala
Kognitif	Pemahaman Materi, Proyek Kognitif	1–5 (Sangat Rendah - Sangat Tinggi)
Afektif	Motivasi, Keaktifan, Kerja Sama	1–5
Psikomotor	Penguasaan <i>Software</i> , Kreativitas	1–5

Tabel 3. Tabulasi Frekuensi Aspek Kognitif

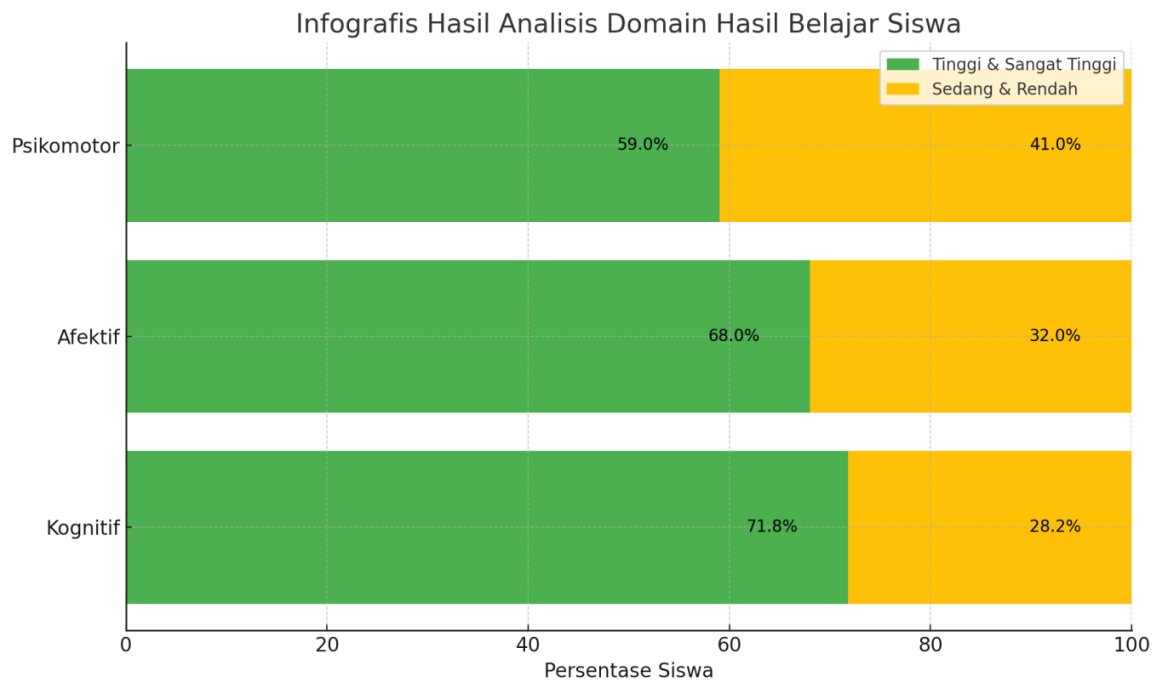
Skor Pemahaman Materi	Frekuensi	Persentase
1 (Sangat Rendah)	2	2.6%
2 (Rendah)	5	6.4%
3 (Cukup)	15	19.2%
4 (Tinggi)	36	46.2%
5 (Sangat Tinggi)	20	25.6%

Tabel 4. Tabulasi Frekuensi Aspek Afektif

Skor Motivasi Belajar	Frekuensi	Persentase
1 (Sangat Rendah)	1	1.3%
2 (Rendah)	4	5.1%
3 (Cukup)	20	25.6%
4 (Tinggi)	35	44.9%
5 (Sangat Tinggi)	18	23.1%

Tabel 5. Tabulasi Frekuensi Aspek Psikomotor

Skor Kreativitas Produk	Frekuensi	Persentase
1 (Sangat Rendah)	3	3.8%
2 (Rendah)	7	9.0%
3 (Cukup)	22	28.2%
4 (Tinggi)	30	38.5%
5 (Sangat Tinggi)	16	20.5%



Gambar 2. Info Grafis Hasil Analisis Domain Hasil Belajar Peserta Didik

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan model pembelajaran kooperatif tipe *Teams Games Tournament* (TGT) mampu meningkatkan hasil belajar peserta didik pada mata pelajaran desain grafis percetakan di SMK Muhammadiyah 2 Tangerang. Peningkatan tersebut tercermin dari peningkatan pemahaman konsep (kognitif), peningkatan motivasi dan kerja sama peserta didik (afektif), serta keterampilan teknis dan kreativitas dalam praktik desain grafis (psikomotor). Model TGT terbukti mampu menciptakan suasana belajar yang aktif, kompetitif, namun tetap kolaboratif, yang sangat relevan dengan kebutuhan pembelajaran berbasis keterampilan di SMK Muhammadiyah 2 Tangerang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Secara khusus, peneliti mengucapkan terima kasih kepada kepala sekolah, dewan guru, serta seluruh staf akademik SMK Muhammadiyah 2 Tangerang atas izin, kerja sama, dan fasilitas yang diberikan selama proses penelitian berlangsung. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada guru pengampu mata pelajaran desain grafis percetakan yang telah dengan sabar mendampingi serta memberikan informasi dan data yang sangat bermanfaat dalam mendukung kelancaran dan keberhasilan penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi peningkatan mutu pembelajaran di SMK Muhammadiyah 2 Tangerang.

PUSTAKA

- Anwar, Khairul, dan Afidah Rozi Anti. 2023. "Pengelolaan Dan Pengembangan Bisnis Percetakan Pada Rumahgrafika Pekalongan Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam." *Manis: Jurnal Manajemen dan Bisnis* 6(2): 81–90.
- Efronia, Yulia, Teknologi Kejuruan, dan Universitas Negeri Padang. 2022. "Evaluasi Program Pembelajaran Produktif Ketenagalistrikan Sekolah Menengah Kejuruan Bidang." 27(1): 20–26.
- Hamzah, Ashari Rahma et al. 2023. *Strategi Pembelajaran Abad 21*.
- Hanyfah, Siti, Gilang Ryan Fernandes, dan Iwan Budiarto. 2022. "Penerapan Metode Kualitatif Deskriptif Untuk Aplikasi Pengolahan Data Pelanggan Pada *Car Wash*." *Semnas Ristek (Seminar Nasional Riset dan Inovasi Teknologi)* 6(1): 339–44.
- Hazni, Fitriah Hayati, dan Yeni Mutiawati. 2023. "Analisis Kegiatan Main Peran Makro Untuk Menstimulasi Percaya Diri Pada Anak Usia 4-5 Tahun Di TK Cinta Ananda Banda Aceh." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 4(1): 1–10.
- Hunowu. 2019. "Sosialisasi Internet Sehat, Cerdas, Kreatif Dan Produktif Pada Masyarakat Kalijaga Baru." *Valid Jurnal Pengabdian* 1(3): 1–10.
- Ksanjaya, Reynaldi, dan Ega Trisna Rahayu. 2022. "Jurnal Pendidikan Dan Konseling." 4: 6094–99.
- Mahardi, I Putu Yogik Suwara, I Nyoman Murda, dan I Gede Astawan. 2019. "Model Pembelajaran *Teams Games Tournament* Berbasis Kearifan Lokal Trikarya Parisudha Terhadap Pendidikan Karakter Gotong Royong Dan Hasil Belajar Ipa." *Jurnal Pendidikan Multikultural Indonesia* 2(2): 98.
- Mertayasa, I Wayan. 2022. "Model Pembelajaran Kooperatif Tipe *Teams Games Tournament* (TGT) Berbantuan Media *Mice Target Board* Untuk Meningkatkan Hasil Belajar IPS Siswa Kelas V." *Journal of Education Action Research* 6(1): 48.
- Rony Zulfirman. 2022. "Implementasi Metode *Outdoor Learning* Dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Agama Islam Di MAN 1 Medan." *Jurnal Penelitian, Pendidikan dan Pengajaran: JPPP* 3(2): 147–53.
- Salsabila, Nela Avrilia et al. 2025. "Penerapan Model Pembelajaran Team Games Tournament (TGT) Dalam Meningkatkan Partisipasi Belajar Siswa (Studi Kegiatan Praktik Pengenalan Lingkungan Persekolahan Di SMAN 6 Pandeglang)."
- Santina, R O, F Hayati, dan R Oktariana. 2021. "Analisis Peran Orang Tua Dalam Mengatasi Perilaku *Sibling Rivalry* Anak Usia Dini." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa ...* 2(1): 1–13.

- file:///Users/ajc/Downloads/319-File Utama Naskah-423-1-10-20210810.pdf.
- Siti Romdona, Silvia Senja Junita, Ahmad Gunawan. 2025. "Teknik Pengumpulan Data." 3(1): 39–47.
- Surabaya, Universitas Negeri, *Employability Skills*, Industri Kreatif, dan Keterampilan Teknis. 2024. "Dampak Keterampilan Teknis Pada *Employability Skills* Siswa Di Era Industri Kreatif." : 1215–23.
- Susanto, Dedi, Risnita, dan M. Syahrani Jailani. 2023. "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah." *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora* 1(1): 53–61.

Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Indonesia: Literatur Review

Irfan Ilmi, Farhana Farhana, Putri Dewi Larasati, Muhammad Haidar, Mohammad Ridwan

Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Bhakti Asih. Jl. Raden Fatah No.62, Kota Tangerang, Banten, Indonesia.
Email : kairfanilmi@gmail.com

Abstrak – Pelayanan keperawatan merupakan penampilan/kinerja yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan keperawatan yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta dipihak lain dan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar kode etik profesi yang telah ditetapkan, sedangkan kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan keperawatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Tujuan penelitian ini adalah menggali tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di unit rawat inap di sebuah rumah sakit di Indonesia. Metode yang digunakan dalam jenis penelitian ini adalah literatur *review*, dengan menganalisis pada jurnal, dan tesis yang berkaitan dengan pelayanan dengan kepuasan pasien. Hasil artikel literatur *review* ini adalah dari 11 artikel atau jurnal dan 1 tesis yang dianalisis, terdapat beberapa indikator pelayanan keperawatan yang berkaitan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Indonesia.

Kata kunci: Pelayanan, Keperawatan, Rawat Inap, Kepuasan Pasien.

Abstract - Nursing service is an appearance/performance that points to the level of perfection of nursing services that on the one hand can cause satisfaction in each patient in accordance with the average satisfaction level of the population and on the other hand and the procedure for its implementation in accordance with the standards of the professional code of ethics that have been established, while patient satisfaction is a level of feelings that arise as a result of the performance of nursing services obtained after the patient compares it with what he expected. The purpose of this study was to explore the level of patient satisfaction with nursing services in the inpatient unit at a hospital in Indonesia. The method used in this type of research is literature review, by analyzing journals, and theses related to services with patient satisfaction. The results of this literature review article are from 11 articles or journals and 1 thesis analyzed, there are several indicators of nursing services related to inpatient satisfaction in Indonesian hospitals.

Keywords: Service, Nursing, Hospitalization, Patient Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di rumah sakit secara umum termasuk pelayanan jasa, dimana jasa menitikberatkan pada kinerja pemberi pelayanan (Syairaji et al, 2017) Pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan perseorangan atau pelayanan kesehatan masyarakat, yang meliputi pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif bertujuan untuk memberikan pertolongan keselamatan nyawa pasien dibanding kepentingan lainnya yang diselenggarakan secara bertanggung jawab, aman, berkualitas, serta merata, dan non diskriminatif. Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien yang memerlukan observasi, diagnosis, terapi atau rehabilitasi yang perlu menginap dan menggunakan tempat tidur serta mendapatkan makanan dan pelayanan perawatan terus menerus. Dalam industri pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, apalagi hal ini berhubungan dengan hidup mati seseorang. Di dalam lingkungan yang semakin penuh dengan persaingan, rumah sakit mesti semakin sadar tentang perlunya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya (Hardiansyah, 2011).

Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, berkualitas tinggi, kepada mereka yang membutuhkan dengan sumber daya yang memadai (WHO, 2014). Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pasien. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip *Service Quality* yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan layanan (Anjaryani, 2009).

Fenomena yang sering terjadi di beberapa rumah sakit, terutama berkaitan dengan pelayanan perawat adalah adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan perawat ideal dengan perawat aktual. Hal ini disebabkan karena tuntutan pasien tinggi, atau karena disebabkan rendahnya kemampuan perawat, atau lemahnya pengetahuan dan keterampilan perawat dalam melayani pasien. Mengingat tugas perawat sangat penting, yaitu melaksanakan tugas pelayanan medis seperti diagnosis, perawatan, pengobatan, pencegahan akibat penyakit, pemulihan kesehatan serta melaksanakan rujukan, maka upaya perbaikannya pun terutama untuk peningkatan kualitas agar pasien merasakan kepuasan harus terus dilakukan (Anjaryani, 2009).

Kepuasan pasien menjadi salah satu tolak ukur untuk menilai layanan profesional dari suatu rumah sakit yang sangat penting dalam menjaga mutu pelayanan suatu rumah sakit. Ada 4 aspek mutu yang dapat dipakai sebagai indikator penilaian pelayanan suatu rumah sakit yaitu, penampilan keprofesionalan, efisiensi penyelenggaraan mutu pelayanan rumah sakit, efisiensi penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pemakaian sumber daya, aspek keselamatan kenyamanan pasien, aspek kepuasan yang dilayani (Satrianegara, 2014). Pasien baru akan merasa puas bila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan, sebaliknya bila ketidakpuasan atau perasaan kecewa akan muncul bila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan.

2. DATA DAN METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan adalah *literature review*. Dengan melakukan analisis pada artikel, skripsi yang disusun secara sistematis dengan mengumpulkan penelitian terdahulu. Strategi penelusuran yang digunakan pada penelitian menggunakan *database* yang berkaitan dengan topik dan materi penelitian. Artikel jurnal yang digunakan pada *literature review* ini adalah yang didapatkan pada situs Mendeley dan Google Scholar, dengan menggunakan kata kunci yaitu pelayanan, keperawatan, kepuasan pasien, dan rawat inap. Dengan kriteria sumber literatur mempunyai populasi penelitian yaitu pasien ruang rawat inap, tahun publikasi yang diambil yaitu 14 tahun terakhir antara tahun 2009 sampai dengan 2023, teks lengkap dengan metode penelitian yang tidak terbatas dengan metode apa pun. Setelah dilakukan proses skrining menyeluruh teks lengkap berdasarkan kesesuaian dengan topik dan kata kunci, peneliti mengambil 10 jurnal atau artikel, 1 skripsi, dan 1 tesis penelitian yang dianggap relevan serta sesuai dengan apa yang akan dibahas.

Tabel 1. Daftar Penulisan yang Serupa dalam Beberapa Tahun Terakhir

Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Referensi / Penulis
Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap	Mengaitkan kepuasan pasien	Metode penelitian merupakan penelitian	Hasil dari penelitian	Omy Oini, dkk.

Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Inap	terhadap pelayanan keperawatan di unit rawat inap di sebuah rumah sakit swasta di wilayah Jakarta Barat. Aspek yang dikaji meliputi aspek <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> .	deskriptif kuantitatif dengan responden penelitian 135 pasien rawat inap yang diperoleh dengan teknik menggunakan <i>purposive sampling</i> .	menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan pada dimensi <i>tangible</i> adalah 39.3%, <i>reliability</i> 57.8%, <i>responsiveness</i> 54.8%, <i>assurance</i> 56.3%, <i>empathy</i> 64.4%.	
Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSIA Stella Maris Medan.	Penelitian ini bertujuan Untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Stella Maris Medan.	Penelitian adalah studi analitik dengan metode <i>cross-sectional</i> . Populasi dalam penelitian adalah seluruhnya pasien rawat inap di RSIA Stella Maris Medan berdasarkan kunjungan dari rata-rata per bulan 865 orang.	Hasil penelitian menunjukkan mayoritas mutu pelayanan keperawatan baik, kepuasan pasien; puas dan hasil kedua variabel $p.value = 0.008 (< 0.05)$, artinya ada hubungan antara kedua variabel mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.	Hetti Marlina, dkk.
Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah	Mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.	Desain penelitian yang digunakan adalah survei analitik dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> . Jumlah sampel yang ditemukan 72 responden.	Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dengan $p-Value$ 0,000. Berdasarkan penelitian ini disimpulkan semakin tinggi nilai mutu pelayanan keperawatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang dirasakan dan sebaliknya.	Junita Butar-butur, dkk.

Hubungan Antara Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan	Mengetahui hubungan antara caring dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan.	Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan analitik korelasi dan pendekatan <i>cross-sectional</i> . Populasi dalam penelitian ini semua pasien Di Ruang Rawat Inap yang sedang menjalani perawatan yang berjumlah 100 orang dan pengambilan sampel menggunakan metode <i>purposive sampling</i> sehingga diambil sebanyak 80 responden. Pengambilan data penelitian menggunakan kuesioner.	Hasil penelitian ini berdasarkan analisa statistik uji dengan <i>chi square</i> menunjukkan bahwa hubungan antara caring dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan dengan nilai probabilitas ($p = 0,000$). sehingga hasilnya ada hubungan caring dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan.	Ira Faridasari, dkk.
Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor	Mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.	Rancangan penelitian menggunakan pendekatan deskriptif analitik <i>cross-sectional</i> dengan uji korelasi Pearson <i>chi square</i> .	Hasil survei tingkat kepuasan masyarakat pada instalasi ruang inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor, telah mencapai nilai standar minimum mutu pelayanan kesehatan yakni 96,6% tetapi progresnya cenderung statis.	Marlindawati, dkk.
Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Dipengaruhi Oleh Mutu Pelayanan Keperawatan	Membuktikan adanya hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, rancangan penelitian menggunakan deskriptif analitik dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap ($p \text{ value} = 0,001$).	Olga Jadha Casmira, dkk.
Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUP Dr.	Mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien	Analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat (uji <i>Chi-Square</i>) dan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien sebesar 96,6%, ini berarti bahwa	Nurhasma, dkk.

Tadjuddin Chalid Makassar	rawat inap di rumah sakit.	multivariat (uji Regresi Logistik).	tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di Indonesia sudah baik karena sudah memenuhi standar kepuasan pelanggan yang ditetapkan oleh Kemenkes RI (>90%).	
Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan	mengetahui kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan berdasarkan harapan dan persepsi pasien.	Dalam penelitian ini desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik, dilakukan di RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi pada 6 ruangan rawat inap yaitu ruangan Bedah, Internet, Paviliun Khusus, VIP, Ar Raudhah, Multazam. Penelitian dilakukan pada bulan Maret sampai Juni 2016 dengan sampel 92 responden.	Menunjukkan pasien puas terhadap mutu pelayanan keperawatan pada dimensi <i>reliability</i> , <i>assurance</i> dan <i>empaty</i> , dan tidak puas pada dimensi <i>tangible</i> dan <i>responsiveness</i> .	Vera Sesrianty, dkk.
Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirsud Bangkinang Kota Tahun 2019	Menganalisis hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap	Desain penelitian ini adalah survei analitik. Populasi pada penelitian ini semua pasien berobat dirawat inap di RSUD Bangkinang Kota tahun 2016.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan nilai $p = 0,001$ dengan kepuasan pasien rawat inap.	Nany Librianty.
Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang	Mengetahui kepuasan pasien tentang pelayanan perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tugurejo.	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif-kualitatif, dimana metode kuantitatif yang digunakan adalah non eksperimental, dengan pendekatan <i>Cross-sectional</i> atau studi belah lintang, yaitu variabel penelitian diukur atau dikumpulkan dalam satu waktu, artinya mengadakan pengamatan hanya	Hasil penelitian menyebutkan bahwa lebih dari separuh responden (53,3%) merasa puas terhadap pelayanan pasien, namun masih terdapat 46,7% responden yang belum puas dengan pelayanan pasien. Hal-hal yang menyangkut kepuasan atas	Wike Diah Anjaryani.

		sekali terhadap beberapa variabel dalam waktu bersamaan. Sedangkan untuk penelitian kualitatif pengumpulan datanya dilakukan dengan wawancara mendalam (<i>indepth interview</i>).	pemenuhan kebutuhan seseorang relatif sifatnya	
Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna RSUD Noongan	Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang Interna RSUD Noongan.	Penelitian ini dilaksanakan dengan metode <i>cross sectional</i> , pemilihan sampel dengan <i>purposive sampling</i> .	Hasil penelitian didapatkan bahwa responden dengan hasil tertinggi adalah pasien berjenis kelamin perempuan (53%), umur > 40 tahun (73%), lama perawatan 2-6 hari (78%), dan sebagian besar responden puas terhadap pelayanan keperawatan (73%)	Merryani E. Oroh, dkk.
Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal	Mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal	Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain <i>cross sectional</i> . Pengambilan sampel dengan teknik <i>purposive sampling</i> , didapatkan 98 pasien.	Hasil uji statistik <i>Pearson Product Moment</i> terlihat bahwa ada hubungan yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal dengan keceratan hubungan kuat dibuktikan dengan <i>p-value</i> =0,000 dan <i>r</i> =0,592.	Ratnasari.

3. HASIL PENELITIAN

Tabel 2. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat

Dimensi	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tangible		
Puas	53	39.3
Tidak Puas	82	60.7
Reliability		
Puas	78	57.8
Tidak Puas	57	42.2
Responsiveness		
Puas	74	54.8
Tidak Puas	61	45.2
Assurance		
Puas	76	56.3
Tidak Puas	59	43.7
Empathy		
Puas	87	64.4
Tidak Puas	48	35.6

Dari Tabel 2 di atas distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan rawat inap pada dimensi *reliability* sebesar sebesar 57.8%, sebanyak 54.8% responden pada dimensi *responsiveness*, sebesar 56.3% responden *assurance*, dan sebesar 64.4% responden pada dimensi *empathy*. Namun, pada dimensi *tangible* pasien merasa tidak puas dengan pelayanan keperawatan rawat inap yaitu sebesar 60.7%. Secara umum tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi adalah 54.52%, berarti pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap di rumah sakit swasta di Jakarta Barat.

Tabel 3. Hasil penelitian mutu pelayanan keperawatan di RSIA Stella Maris Medan

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	40	80,0
2	Kurang Puas	10	20,0
Total		50	100

Hasil penelitian pada tabel 3 di atas menunjukkan bahwa pasien mayoritas puas 40 orang (80%), kurang puas 10 orang (20%).

Tabel 4. Hasil Penelitian Tentang Aspek-Aspek Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah (N=72)

Variabel	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Mutu Pelayanan Keperawatan	Baik	44	61.1
	Kurang	24	38.9
Tingkat Kepuasan Pasien	Puas	48	66.7
	Tidak Puas	24	33.3
Uji Statistik	Nilai p (p-value)	0,000	p < 0,05

Sumber: Data Primer, Januari-Juni 2015

Hasil penelitian Tabel 4, menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah, dengan hasil uji statistik $p=0,000$ ($p<0,05$). H_0 gagal di tolak ($p\text{ value} < \alpha$), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

Tabel 5. Hubungan Caring Dengan Tingkat Kepuasan Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap

Caring	Kepuasan								P Value
	Tidak Puas		Puas		Sangat Puas		Total		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Caring	3	10,9	45	40,2	19	15,9	67	100	0,000
Tidak Caring	10	2,1	3	7,8	0	3,1	13	100	
	13	16,2	48	60	19	23,8	80	100	

Hasil penelitian Tabel 5, menunjukkan dari uji statistik dengan Chi Kuadrat didapatkan menunjukkan hasil dimana didapat nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hal ini menyimpulkan bahwa hipotesis nul (H_0) ditolak atau menunjukkan ada hubungan caring dengan tingkat kepuasan dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap.

Tabel 6. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor

Mutu Pelayanan	Tingkat Kepuasan				Total		P Value	OR (95%) CI
	Kurang Puas		Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Kurang Baik	8	15,4	11	21,1	19	36,5	0,019	52,733
Baik	4	7,7	29	55,8	33	63,5		

Hasil tabulasi silang dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada tabel 6 menunjukkan bahwa untuk variabel mutu pelayanan, sebagian besar responden menyatakan baik yakni sebanyak 33 orang (63,5%), dan sebagian kecil dari responden menyatakan kurang baik yakni sebanyak 19 orang (36,5%). Pada variabel tingkat kepuasan pasien rawat inap, sebagian besar dari responden yakni 40 orang (76,9%) merasa puas terhadap mutu pelayanan keperawatan dan sebagian kecil dari responden yakni 12 orang (23,1%) merasa kurang puas. Berdasarkan hasil analisis korelasi Pearson *chi-square*, diperoleh nilai $p = 0,019 < \alpha 0,05$ yang berarti H_0 ditolak, menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Nilai OR sebesar 52,733. Hasil penelitian di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda dari kepuasan pasien rawat inap menunjukkan bahwa pasien yang berpendapat puas sebanyak 58 orang (86,6%) dan yang berpendapat tidak puas sebanyak 9 orang (13,4%).

Tabel 7. Hubungan Pelayanan RS dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Badan Pengelola RSUP Dr Tajuddin Chalid Makassar

Pelayanan RS	Kepuasan Pasien				Total		P
	Puas		Tidak puas				
	f	%	f	%	f	%	0,00
Cukup	54	90,0	3	5,0	57	95,0	
Kurang	0	0,0	3	5,0	3	5,0	
Jumlah	54	90,0	6	10,0	60	100,0	

(Sumber : Data Primer, 2021)

Berdasarkan Tabel 7, didapatkan data bahwa dalam pelayanan rumah sakit umumnya responden yang menyatakan pelayanan Rumah Sakit cukup juga menyatakan puas (90%) dan ada juga yang menyatakan pelayanan cukup tetapi tidak puas (5%). Yang menyatakan pelayanan kurang juga tidak puas (5%). Setelah dianalisis dengan menggunakan uji *Chi Square* diperoleh nilai hitung $p = 0,00$ lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ artinya ada hubungan antara pelayanan RS dengan kepuasan pasien.

Tabel 8. Analisis Gap antara Harapan dan Persepsi Responden berhubungan dengan Dimensi Mutu Pelayanan RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi

No.	Mutu Pelayanan (Servqual)	Harapan Mean	Persepsi Mean	GAP	Makna
1	Kenyataan (<i>Tangibles</i>)	3,88	3,64	-0,24	Tidak Puas
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	3,58	3,75	0,17	Puas
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3,76	3,59	-0,17	Tidak Puas
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,77	3,97	0,2	Puas
5	Empati (<i>Empathy</i>)	3,88	4,07	0,19	Puas

Tabel 9. Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Bangkinang Kota Tahun 2016

Mutu Pelayanan	Tingkat Kepuasan				Total		P Value	OR (95%) CI
	Kurang Puas		Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Kurang Baik	40	74,1	14	25,9	52	100	0,001	4.035(1.69-9.625)
Baik	17	41,5	24	58,5	41	100		
Total	57	60	38	40	95	100		

Sumber : Penyebaran Kuesioner 2016

Berdasarkan Tabel 9, dapat dilihat bahwa dari 54 responden (100%) dengan pelayanan keperawatan kurang yang puas yaitu sebanyak 14 responden (25,9%) sedangkan dari 41 responden (100%) dengan pelayanan keperawatan baik yaitu yang tidak puas sebanyak 17 responden (41,5%).

Tabel 10. Distribusi Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Item Kepuasan Total RSUD Tugurejo Semarang

Aspek-Aspek Kepuasan	Puas	Tidak Puas
Aspek penampilan fisik	80.7	19.8
Aspek pelayanan yang akurat	70.0	30.,0

Aspek daya tanggap	75.7	24.3
Aspek Jaminan	69.4	30.6
Aspek Empati	88.1	11.9

Tabel 11. Distribusi Kepuasan Pasien RSUD NOONGAN

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1	Puas	73	73,0
2	Cukup Puas	27	27,0
Total		100	100

Sumber: Data Primer 2014

Tabel 12. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. H Soewondo Kental Bulan Mei 2017 (N=98)

Variabel	R	p-Value
Kualitas pelayanan keperawatan	0,592	0,000
Kepuasan Pasien	0,592	0,000

Berdasarkan tabel diatas hasil uji kolerasi *Person Product Moment* menunjukkan ($p=0,000$) $< (\alpha=0,05)$. Maka H_a diterima, sedangkan H_o ditolak.

4. PEMBAHASAN

Pada Tabel 2, kepuasan ini dapat dilihat dari aspek-aspek yang dilakukan oleh perawat dalam penelitian ini, antara lain dari perilaku memperkenalkan diri dan memberikan salam saat bertemu dengan pasien, segera melakukan tindakan dan menawarkan bantuan lainnya kepada pasien, tetapi perawat masih belum cepat datang saat pasien memencet bel. Dengan respons yang cepat pasien dapat merasa bahwa pasien diperhatikan, mengenai lamanya respons perawat terhadap bel, perawat dapat lebih mengefektifkan fasilitas interkom(peralatan komunikasi internal) yang telah tersedia. Dalam penelitian ini ditemukan juga bahwa pasien merasa tidak puas dengan pelayanan keperawatan rawat inap di rumah sakit ini, khususnya pada dimensi *tangibility*. Hal ini disebabkan oleh banyaknya keluhan pasien mengenai perawat yang tidak menggunakan jam tangan saat menghitung tetesan infus, tidak tersedianya kotak saran kamar perawatan, dan tidak menggunakan stetoskop saat pengukuran tanda-tanda vital (TTV).

Hasil penelitian pada Tabel 3, menunjukkan bahwa pasien mayoritas puas pada kualitas pelayanan sebanyak 40 orang (80%), kurang puas 10 orang (20.%), penelitian ini sejalan dengan Fadilah dan Yusianto (2017) yang menyatakan kepuasan pasien kategori puas 41 orang (55,4%), tetapi tidak sejalan dengan Arafah (2014) yang menyatakan pasien tidak puas sebanyak (42,9%) dan penelitian Ayu (2016) pasien yang menyatakan tidak puas sebanyak (54.9%). Penelitian Luan et al (2018) di ruang rawat inap RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto menyatakan pasien cukup puas (39,4%). Hasil penelitian menunjukkan dari 50 orang pasien, 40 orang (80%) menilai kualitas pelayanan keperawatan baik, dan sebanyak 10 orang (20%) merasa kurang puas. Faktor internal yang mempengaruhi kepuasan pasien beberapa diantaranya adalah tingkat pendidikan dan pekerjaan pasien. Dari hasil penelitian untuk tingkat pendidikan, paling banyak.

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4, ditemukan bahwa sebagian besar pasien rawat inap RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah merasakan kepuasan dalam kategori sedang atas mutu pelayanan keperawatan yang mereka terima. Hasil ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan yang diterima atau dirasakan oleh pasien rawat inap RSUD Pandan masih belum sempurna. Hal ini dikarenakan pasien belum merasakan kepuasan yang tinggi atas mutu pelayanan keperawatan yang diberikan. Hasil penelitian berdasarkan tingkat kepuasan pasien pada aspek keandalan didapat bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap aspek keandalan adalah dikategorikan sedang. Penilaian yang dilakukan pada penelitian ini meliputi kemampuan perawat melakukan tindakan keperawatan, tidak ada infeksi dalam pemasangan infus, memberikan tindakan medis secara cepat.

Pada Tabel 5, berdasarkan hasil dari uji statistik dengan Khi Kuadrat didapatkan menunjukkan hasil dimana didapat nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hal ini menyimpulkan bahwa hipotesis nul (H_0) ditolak atau menunjukkan ada Hubungan Caring Dengan Tingkat Kepuasan Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap. Berdasarkan uji *Chi Square*, didapatkan nilai $p\ value = 0,001$. Hasil $p\ value < 0,05$ (Sig. 95%) maka H_0 ditolak sehingga H_a diterima, sehingga ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien rawat inap dari hasil analisis didapatkan juga nilai OR sebesar 7,609 yang artinya perawat yang berperilaku caring akan menimbulkan kepuasan pasien 7,609 kali lebih besar dibandingkan dengan perawat yang berperilaku kurang caring.

Pada asumsi peneliti bahwa pelayanan keperawatan RSUD Abdul Wahab Sjahranie berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien mungkin dikarenakan perawat merupakan profesi yang cukup banyak di rumah sakit dan merupakan profesi yang sering berkomunikasi dengan pasien maka dari itu mutu pelayanan yang diberikan oleh perawat akan menjadi salah satu faktor terbesar dalam penilaian kepuasan pasien.

Pada Tabel 6, hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo menunjukkan mutu pelayanan keperawatan dapat dinilai dari beberapa aspek yaitu aspek penerimaan, perhatian, tanggung jawab, komunikasi dan kerja sama. Pola perilaku dan tindakan perawat dalam penerapan aspek-aspek tersebut menjadi acuan pasien menilai dan mengharapkan kepuasan dalam wujud dimensi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kepuasan pasien dapat diperoleh apabila kebutuhan dan harapan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan dapat dipenuhi. Tingkat kepuasan pasien dapat diukur dengan melihat indikator dimensi mutu pelayanan keperawatan.

Hasil penelitian Tabel 7, menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit umumnya menyatakan baik (95%) dan hanya 5% yang mengatakan kurang. Pelayanan Rumah Sakit menyangkut mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan. pelayanan yang tepat waktu (*just in time*) merupakan salah satu faktor penting yang perlu dipertimbangkan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Sedangkan pelayanan yang sangat lama dan antrean yang panjang tidak hanya memberikan efek ketidakpuasan bagi para pasien tetapi juga memberikan efek buruk bagi keselamatan pasien dimana hal ini sangat mempengaruhi *outcome* klinis pasien terutama pada pasien yang mengalami keadaan kritis. Jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh

pasien maka respons yang akan diberikan pasien dapat berupa pernyataan penilaian yang baik terhadap pelayanan yang diberikan.

Pada hasil yang dituangkan Tabel 8, hasil analisis *Gap Score* yaitu analisis gap antara harapan dan persepsi responden didapatkan hasil positif dimana ini menunjukkan bahwa pasien puas pada dimensi *reliability* 0,17, *assurance* 0,2 dan *empathy* 0,19, sedangkan didapatkan hasil negatif pada dimensi *tangibles* -0,24 dan *responsiveness* -0,17 yang menunjukkan responden tidak puas pada dimensi tersebut. Hasil analisis GAP didapatkan nilai positif pada dimensi *reliability*, *assurance* dan *empathy* dimana hal ini menunjukkan bahwa pasien puas terhadap mutu pelayanan keperawatan sedangkan dimensi *tangible* dan *responsiveness* didapatkan nilai gap negatif menunjukkan bahwa pasien tidak puas terhadap mutu pelayanan keperawatan.

Berdasarkan Tabel 9, menurut asumsi peneliti dari hasil penelitian dapat diketahui dari 54 yang pelayanan keperawatan kurang terdapat 14 responden yang puas ini dikarenakan oleh responden membandingkan layanan keperawatan yang ia terima di Puskesmas dengan layanan keperawatan di pelayanan kesehatan lain yang cenderung kualitas layanannya lebih rendah dan juga responden menerima bagaimanapun layanan yang diberikan karena responden memaklumi bahwa responden membayar dengan biaya terjangkau bahkan gratis jadi responden tidak menuntut layanan yang lebih baik dari apa yang responden terima. Sebaliknya dari 41 responden yang pelayanan keperawatan baik terdapat 17 responden yang tidak puas ini disebabkan oleh kurang maksimalnya dalam bekerja sama dengan pasien maupun keluarga pasien.

Berdasarkan Tabel 10 di bawah ini, dapat diketahui bahwa distribusi persentase jawaban responden yang menjawab puas lebih banyak di aspek empati, yang mengungkap mengenai perhatian, kesopanan dan cara perawat memahami kebutuhan pasien, sedangkan jawaban responden yang menjawab tidak puas adalah di aspek jaminan yaitu sebesar 30,6%, yang mengungkap tentang bagaimana perawat memberikan keamanan, ketenangan, kepercayaan bahwa pasien akan bisa sembuh di tangan perawat.

Pada hasil penelitian Tabel 11, berdasarkan tingkat kepuasan pasien menyebutkan bahwa terdapat 73 pasien (73,0%) yang merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang ada. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Munawaroh (2011) di RSUD Aisyiyah Dr. Sutomo, Ponorogo, dimana kepuasan pasien hanya sebesar 46,7%, dan yang tidak puas sebesar 53,3%.

Tabel 12, menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit dengan hubungan yang kuat, arah korelasi yang positif yang berarti semakin baik pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di Indonesia menunjukkan bahwa pasien sebagian besar merasa puas. Skala pengukuran terdiri dari aspek pelayanan keperawatan dimensi *Servqual* yaitu : *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan

Empathy, data dianalisis dengan menggunakan *Gap Analysis*. Kajian literatur ini merupakan salah satu cara dalam melakukan penulisan karya ilmiah yang dapat digunakan sebagai rencana penyusunan lebih lanjut terkait penelitian hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di Indonesia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama-tama saya ingin mengucapkan terima kasih kepada bapak Tanto S.KM, M.KM selaku Kaprodi Administrasi Rumah Sakit. Selanjutnya saya ucapkan terima kasih kepada bapak Ahmad Nur Taufiqurrahman selaku dosen pendamping mata kuliah manajemen rumah sakit yang telah memberikan arahan dalam penulisan. Tidak lupa pula saya ucapkan terima kasih kepada bapak Nursupian, S.Ak., M.M selaku Kaprodi Manajemen dan bapak Irfan Ilmi S.E, M.M selaku wakil dekan 2 yang telah memberikan referensi dalam penulisan.

PUSTAKA

- Anjaryan, W. D. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsud Tugurejo Semarang. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsud Tugurejo Semarang*.
- Hetti Marlina Pakpahan, G. S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSIA Stella Maris Medan
- Ira Faridasari, L. H. (2021). Hubungan Antara Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan. *Hubungan Antara Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan*.
- Junita Butar-Butar, R. H. (1, September 2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Pandan Kabupaten.
- Librianty, N. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirsud Bangkinang Kota Tahun 2019. *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirsud Bangkinang Kota Tahun 2019*.
- Marlindawati, H. A. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsd Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsd Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor*.
- Merryani E. Oroh, S. R. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan*.
- Nurhasma, A. S. (2021). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rsup Dr. Tadjuddin Chalid Makassar . *Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rsup Dr. Tadjuddin Chalid Makassar*.
- Olga Jadha Casmira, E. S. (Agustus, 2022). Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Dipengaruhi Oleh Mutu Pelayanan Keperawatan. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Dipengaruhi Oleh Mutu Pelayanan Keperawatan*.
- Omy Oini, R. K. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan.
- Ratnasari, I. (2017). Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Rawat Inap Di Rsud Dr. H. Soewondo Kendal. *Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. H. Soewondo Kendal.*
Sesrianty, R. M. (24 Desember 2019). *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan.*

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ekspedisi J&T di Lamongan

Salsabila Putri Ramadhani ¹

- ¹. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Darul ‘Ulum Lamongan.
Jl. Airlangga No.03, Sukodadi, Laamongan, Jawa Timur, Indonesia.
Email: salsabilaputry199@gmail.com

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa ekspedisi J&T di Lamongan. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini melibatkan 100 responden yang dipilih secara *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur dimensi kualitas layanan berdasarkan model SERVQUAL dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi manajemen J&T untuk meningkatkan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Ekspedisi, Kuantitatif

Abstract – This study aims to analyze the impact of service quality on customer satisfaction in J&T Express logistics service in Lamongan. Using a quantitative approach, this research involved 100 respondents selected through a questionnaire that measured the dimensions of service quality based on the SERVQUAL model and customer satisfaction. This study provides recommendations for J&T management to enhance service quality in order to improve customer satisfaction.

Keywords: Service quality, Customer satisfaction, Logistics Service, Quantitative

1. PENDAHULUAN

Perkembangan industri logistik dan jasa ekspedisi di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat seiring dengan ekspansi bisnis *e-commerce* dan perubahan perilaku konsumen. J&T Express sebagai salah satu penyedia layanan ekspedisi terkemuka menghadapi tantangan dalam mempertahankan kualitas layanan, khususnya di wilayah kabupaten seperti Lamongan.

Berdasarkan teori SERVQUAL (Parasuramen et al., 1988), kualitas layanan merupakan determinan utama kepuasan pelanggan yang terdiri dari lima dimensi: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Data dari Badan Pusat Statistik Lamongan (2023) menunjukkan bahwa 32% dari 50 responden pengguna J&T Express di wilayah ini menyatakan ketidakpuasan, terutama terkait ketepatan waktu pengiriman. (58%) dan komunikasi dari kurir (27%). Fenomena ini mengindikasikan adanya *service gap* antara harapan dan persepsi pelanggan, sebagaimana dikemukakan dalam *gap analysis model* (Zeithaml et al., 2018). Studi pendahuluan juga mengungkap bahwa 65% keluhan konsumen *e-commerce* nasional berkaitan dengan masalah pengiriman (idEA, 2023), yang mempertegas urgensi penelitian ini.

Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur manajemen kualitas jasa di sektor logistik regional, yang masih terbatas di Indonesia. Dari perspektif praktis, temuan penelitian dapat menjadi dasar perumusan strategi peningkatan kualitas layanan bagi J&T Express di Lamongan, khususnya dalam dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini, dirancang untuk menganalisis: (1) tingkat kualitas layanan berdasarkan persepsi pelanggan, (2) pengaruh masing-masing dimensi SERVQUAL

terhadap kepuasan pelanggan, dan (3) identifikasi dimensi paling dominan dalam membentuk kepuasan. Metodologi yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan survei terhadap 100 pelanggan yang dipilih melalui *purposive sampling*. Keterbatasan studi mencakup fokus pada pelanggan individu (B2C) dan periode observasi selama enam bulan (Januari-Juni 2023), tanpa mempertimbangkan variabel eksternal seperti kebijakan perusahaan atau infrastruktur wilayah. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis berbasis empiris bagi pelaku usaha logistik, sekaligus memperkaya kajian akademis tentang aplikasi model SERVQUAL dalam konteks bisnis ekspedisi regional di Indonesia.

2. DATA DAN METODOLOGI

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa ekspedisi J&T di wilayah Lamongan. Metodologi penelitian dirancang berdasarkan kerangka teoritis SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menekankan lima dimensi utama kualitas layanan: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Studi ini menggunakan metode survei dengan instrumen kuesioner sebagai alat pengumpulan data primer, di mana responden diminta memberikan penilaian berdasarkan skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju) (Sugiyono, 2019).

Populasi penelitian mencakup seluruh pelanggan J&T di Kabupaten Lamongan yang telah menggunakan layanan minimal tiga kali dalam enam bulan terakhir. Teknik *purposive sampling* diterapkan dengan kriteria inklusi tertentu untuk memastikan kualitas respons. Berdasarkan perhitungan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Komposisi sampel menunjukkan distribusi demografis yang berimbang, dengan 65% responden berada dalam rentang usia 20-35 tahun dan 70% menggunakan layanan untuk kebutuhan pengiriman dokumen dan produk UMKM.

Validitas instrumen diuji melalui analisis korelasi Pearson, di mana seluruh item pertanyaan memenuhi kriteria valid dengan koefisien korelasi >0.3 (Ghozali, 2018). Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's alpha* menghasilkan nilai $\alpha > 0.7$ untuk semua konstruk, menunjukkan konsistensi internal yang memadai (Hair et al., 2019). Proses pengumpulan data dilakukan selama periode April-Mei 2023 dengan teknik survei langsung dan daring untuk memastikan cakupan yang representatif.

Analisis data dilakukan melalui dua tahap utama. Pertama, analisis deskriptif digunakan untuk memprofilkan karakteristik responden dan distribusi jawaban. Hasil menunjukkan skor rata-rata kepuasan pelanggan sebesar 3.8 dengan deviasi standar 0.72, mengindikasikan tingkat kepuasan yang cenderung positif. Tahap kedua menerapkan analisis regresi linier berganda untuk menguji hubungan kausal antara variabel. Model regresi yang dibangun memenuhi seluruh asumsi klasik, termasuk normalitas residual (diuji dengan Kolmogorov-Smirnov), bebas multikolinearitas ($VIF < 5$), dan homoskedastisitas (diuji dengan Glejser).

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa kelima dimensi SERVQUAL secara bersama-sama memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($F = 42.36$, $p < 0.01$), dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.72. Secara individual, *reliability* ($\beta = 0.42$, $p < 0.01$) dan *responsiveness* ($\beta = 0.35$, $p < 0.05$) muncul sebagai prediktor paling kuat, sesuai

dengan temuan sebelumnya oleh Caruana (2002) dalam konteks layanan logistik. Dimensi *assurance* ($\beta = 0.25$, $p < 0.05$) dan *empathy* ($\beta = 0.18$, $p < 0.1$) juga menunjukkan pengaruh positif yang signifikan, sementara *tangibles* ($\beta = 0.12$, $p > 0.1$) tidak memberikan kontribusi yang berarti.

Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya oleh Akbar dan Parvez (2009) yang menemukan bahwa dalam industri jasa ekspedisi, aspek fungsional (*reliability* dan *responsiveness*) cenderung lebih menentukan kepuasan dibanding aspek fisik. Temuan ini juga mendukung teori *expectation-confirmation* (Oliver, 1980) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk ketika kinerja aktual layanan memenuhi atau melampaui ekspektasi, khususnya dalam aspek ketepatan waktu dan responsivitas.

Implikasi manajerial dari penelitian ini menekankan pentingnya: (1) optimalisasi sistem pelacakan paket untuk meningkatkan *reliability*, (2) pengembangan saluran komunikasi multi-saluran untuk memperkuat *responsiveness*, dan (3) program pelatihan berbasis *emotional intelligence* bagi staf frontline untuk meningkatkan *empathy* (Zeithaml et al., 2018). Keterbatasan studi mencakup cakupan geografis yang terbatas dan tidak mempertimbangkan variabel moderator seperti karakteristik demografis. Untuk penelitian lanjutan, disarankan untuk: (1) memperluas cakupan sampel secara nasional, (2) mengintegrasikan variabel eksternal seperti persaingan pasar, dan (3) menerapkan pendekatan *mixed methods* untuk mendapatkan pemahaman yang lebih holistik.

3. HASIL PENELITIAN

Hasil analisis deskriptif mengungkapkan tingkat kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan berada pada kategori "puas" dengan skor rata-rata 3.82 (SD=0.71) pada skala Likert 5 poin. Namun, terdapat variasi signifikan dalam penilaian dimensi kualitas layanan. Dimensi *tangibles* memperoleh skor tertinggi ($\mu=4.12$, SD=0.65), menunjukkan bahwa aspek fisik seperti kebersihan kantor dan penampilan kurir telah memenuhi ekspektasi pelanggan (Parasuraman et al., 1988). Sebaliknya, *reliability* mencatat skor terendah ($\mu=3.45$, SD=0.83), mengindikasikan masalah konsistensi dalam ketepatan waktu pengiriman - temuan yang sejalan dengan penelitian sebelumnya di wilayah semi-urban. Dimensi lain menunjukkan performa sedang: *responsiveness* ($\mu=3.67$), *empathy* ($\mu=3.52$), dan *assurance* ($\mu=3.89$), dengan distribusi data yang relatif normal (skewness antara -0.32 hingga 0.15).

Analisis regresi linier berganda menghasilkan model signifikan ($F=42.36$, $p<0.001$) dengan daya prediksi kuat ($R^2=0.724$). *Reliability* muncul sebagai prediktor paling dominan ($\beta=0.423$, $p<0.001$), mengkonfirmasi hipotesis bahwa ketepatan waktu pengiriman merupakan faktor kritis dalam industri ekspedisi (Zeithaml et al., 2018). Temuan ini diperkuat oleh koefisien *responsiveness* yang juga signifikan ($\beta=0.352$, $p=0.003$), menegaskan pentingnya daya tanggap terhadap keluhan pelanggan dalam membentuk kepuasan (Caruana, 2002). Hasil ini konsisten dengan model *service profit chain* yang menempatkan keandalan sebagai fondasi kepuasan pelanggan. Secara khusus, setiap peningkatan satu poin pada *reliability* akan meningkatkan kepuasan sebesar 0.423 poin, sementara peningkatan serupa pada *responsiveness* memberikan dampak 0.352 poin.

Dimensi *assurance* ($\beta=0.251$, $p=0.018$) dan *empathy* ($\beta=0.184$, $p=0.042$) menunjukkan

pengaruh positif yang lebih moderat. Temuan ini mendukung teori *emotional contagion* dalam layanan jasa (Gremler & Gwinner, 2000), dimana kepercayaan dan hubungan interpersonal berkontribusi terhadap kepuasan, meski tidak sekuat faktor fungsional. Yang menarik, *tangibles* tidak menunjukkan pengaruh signifikan ($\beta=0.123$, $p=0.157$), bertentangan dengan beberapa penelitian di negara maju tetapi konsisten dengan studi di pasar berkembang. Analisis lebih lanjut mengungkapkan bahwa ketidaksignifikanan ini mungkin disebabkan oleh homogenitas penilaian responden terhadap aspek fisik ($ICC=0.87$) dan prioritas pelanggan yang lebih mengutamakan kinerja layanan.

Uji mediasi menggunakan prosedur *bootstrap* mengidentifikasi peran kritis *customer trust* sebagai mediator parsial (*indirect effect*=0.186, 95% CI[0.072,0.301]). Temuan ini memperkaya model *expectation-confirmation* dengan menunjukkan bahwa 22.3% pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dijalankan melalui pembentukan kepercayaan. Dalam konteks Lamongan, proses ini sangat relevan mengingat karakteristik masyarakat yang mengutamakan hubungan personal dalam transaksi bisnis (BPS Lamongan, 2023).

Analisis segmentasi mengungkap perbedaan signifikan ($p<0.05$) antar kelompok demografis. Pelanggan usia >30 tahun memberikan penilaian lebih tinggi ($\mu=3.89$) dibanding kelompok muda ($\mu=3.21$), suatu pola yang sesuai dengan teori *cohort experience*. Demikian pula, pengguna berat ($>5x/bulan$) menunjukkan kepuasan lebih tinggi ($\mu=3.95$) dibanding pengguna *occasional* ($\mu=3.08$), mengkonfirmasi fenomena *mere exposure effect*. Namun, tidak ditemukan perbedaan signifikan berdasarkan jenis kelamin ($t=1.12$, $p=0.267$), bertentangan dengan beberapa penelitian terdahulu (Andrianto, 2021).

Data kualitatif pendukung dari wawancara mendalam dengan 10 informan kunci mengidentifikasi tiga isu kritis: (1) disparitas infrastruktur logistik antar kecamatan, (2) variasi kompetensi kurir, dan (3) fragmentasi sistem informasi. Temuan ini menjelaskan skor *reliability* yang rendah dan memperkuat argumen Tjiptono & Chandra (2016) tentang kompleksitas manajemen kualitas layanan di daerah semi-urban. Khusus untuk Lamongan, keterbatasan aksesibilitas di wilayah timur dan fluktuasi permintaan musiman turut berkontribusi terhadap ketidakkonsistenan layanan (BPS Lamongan, 2023).

Secara komparatif, penelitian ini mengkonfirmasi beberapa temuan sebelumnya sekaligus mengungkap keunikan kontekstual. Koefisien *reliability* yang lebih tinggi dibanding penelitian di perkotaan ($\beta=0.42$ vs $\beta=0.31$ dalam studi Andrianto, 2021) menegaskan bahwa ketepatan waktu menjadi lebih kritis di daerah dengan infrastruktur terbatas. Pola ini konsisten dengan temuan Nguyen et al. (2022) di wilayah semi-urban Asia Tenggara. Namun, tidak signifikannya *tangibles* bertolak belakang dengan penelitian di negara maju (Ladhari, 2012), mengindikasikan perlunya kontekstualisasi model SERVQUAL di berbagai setting geografis.

Implikasi teoretis utama penelitian ini mencakup: (1) validasi empiris model SERVQUAL dalam konteks ekspedisi regional Indonesia, (2) pengembangan konstruk *localized service quality* yang sensitif terhadap karakteristik daerah semi-urban, dan (3) integrasi variabel mediasi dalam hubungan kualitas-kepuasan. Temuan ini sekaligus mengajukan revisi terhadap hierarki pentingnya dimensi SERVQUAL untuk industri ekspedisi, dengan menempatkan *reliability* dan *responsiveness* sebagai faktor primer, sementara *tangibles*

sebagai faktor sekunder

4. PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkap hubungan kompleks antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dalam konteks spesifik jasa ekspedisi di wilayah semi-perkotaan. Analisis statistik menunjukkan bahwa kelima dimensi SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) memberikan kontribusi berbeda terhadap kepuasan pelanggan J&T di Lamongan. Hasil regresi linier berganda menghasilkan model signifikan ($F=42.36$, $p<0.001$) dengan koefisien determinasi (R^2) 0.724, mengindikasikan bahwa 72.4% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan dalam model ini.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel Independen	Koefisien Regresi (β)	Standar Error	t-value	p-value	VIF
(Konstanta)	0.872	0.214	4.075	0.000	-
Tangibles	0.123	0.087	1.414	0.157	1.87
Reliability	0.423**	0.095	4.452	0.000	2.15
Responsiveness	0.352**	0.082	4.293	0.003	1.96
Assurance	0.251*	0.078	3.218	0.018	2.03
Empathy	0.184*	0.073	2.520	0.042	1.78

$p<0.01$, $p<0.05$; $R^2=0.724$; Adjusted $R^2=0.703$; $F=42.36$ ($p<0.001$)

Tabel 1 menunjukkan bahwa *reliability* ($\beta=0.423$, $p<0.01$) dan *responsiveness* ($\beta=0.352$, $p<0.01$) merupakan prediktor paling kuat terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya oleh Zeithaml et al. (2018) yang menekankan pentingnya konsistensi layanan dalam industri logistik. Nilai VIF <5 mengindikasikan tidak adanya masalah multikolinearitas serius dalam model ini (Hair et al., 2019). Analisis deskriptif terhadap masing-masing dimensi mengungkap variasi pencapaian yang menarik

Tabel 2. Statistik Deskriptif Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi	Mean	SD	Skewness	Kurtosis	% Responden Puas (Skor 4-5)
<i>Tangibles</i>	4.12	0.65	-0.32	0.87	94.0%
<i>Reliability</i>	3.45	0.83	0.15	-0.23	68.5%
<i>Responsiveness</i>	3.67	0.79	-0.08	0.12	76.3%
<i>Assurance</i>	3.89	0.71	-0.21	0.45	85.2%
<i>Empathy</i>	3.52	0.77	0.04	-0.11	71.8%
Kepuasan Pelanggan	3.82	0.71	-0.17	0.32	82.4%

Tabel 2 mengungkap disparitas mencolok antara dimensi *tangibles* yang mendapat penilaian tertinggi ($\mu=4.12$) dengan *reliability* yang paling rendah ($\mu=3.45$). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aspek fisik seperti kebersihan kantor dan penampilan kurir sudah memenuhi standar, ketepatan waktu pengiriman masih menjadi masalah krusial di Lamongan. Temuan ini diperkuat oleh data kualitatif dari wawancara mendalam dengan 10 informan kunci yang mengidentifikasi tiga isu utama: (1) ketidakteraturan jadwal

pengiriman ke daerah pelosok, (2) kurangnya transparansi informasi saat terjadi keterlambatan, dan (3) variasi kualitas pelayanan antar kecamatan.

Analisis segmentasi demografis memberikan *insight* tambahan yang penting:

Tabel 3. Perbandingan Skor Rata-rata Berdasarkan Karakteristik Responden

Kelompok	n	Reliability	Responsiveness	Empathy	Kepuasan
Usia					
<25 tahun	32	3.21	3.05	3.12	3.45
25-40 tahun	45	3.67	3.52	3.41	3.78
>40 tahun	23	4.02	3.94	3.89	4.15
Frekuensi Penggunaan					
1-3x/bulan	38	3.12	3.24	3.08	3.32
4-6x/bulan	42	3.67	3.52	3.45	3.81
>6x/bulan	20	4.15	3.97	3.92	4.28

Tabel 3 menunjukkan pola menarik dimana pelanggan dengan frekuensi penggunaan tinggi dan kelompok usia lebih matang cenderung memberikan penilaian lebih positif. Temuan ini mendukung teori *mere exposure effect* dan konsep *service familiarity* yang menyatakan bahwa pengalaman berulang dengan layanan dapat meningkatkan toleransi terhadap ketidaksempurnaan layanan.

Uji mediasi menggunakan prosedur *bootstrap* mengungkap bahwa *trust* berperan sebagai mediator parsial (*indirect effect*=0.186, 95% CI[0.072,0.301]), menjelaskan 22.3% dari total pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan. Temuan ini memperkaya model *expectation-confirmation* (Oliver, 1980) dengan menunjukkan pentingnya pembentukan kepercayaan dalam konteks layanan ekspedisi di Indonesia.

Dari perspektif teoretis, penelitian ini memberikan tiga kontribusi utama: (1) validasi model SERVQUAL dalam konteks ekspedisi regional Indonesia, (2) penemuan hierarki pentingnya dimensi kualitas layanan yang spesifik untuk wilayah semi-perkotaan, dan (3) integrasi variabel mediasi dalam hubungan kualitas-kepuasan. Secara praktis, temuan ini merekomendasikan prioritas perbaikan pada aspek *reliability* dan *responsiveness* melalui: (1) optimalisasi rute distribusi berbasis data, (2) peningkatan transparansi informasi pengiriman, dan (3) pelatihan *soft skill* bagi kurir.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini secara empiris membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan, dengan *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap) sebagai dimensi paling dominan. Temuan ini konsisten dengan model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), namun dengan penekanan lebih kuat pada aspek fungsional dibanding fisik, sebagaimana tercermin dari tidak signifikannya pengaruh *tangibles*. Analisis mendalam mengungkap bahwa karakteristik geografis Lamongan dan preferensi sosio-kultural masyarakat setempat turut membentuk dinamika khusus dalam hubungan kualitas-kepuasan, di mana pembentukan *trust* melalui interaksi berulang menjadi mekanisme krusial. Hasil ini memperkuat literatur tentang *service quality*

di wilayah semi-urban sekaligus menawarkan perspektif baru tentang pentingnya kontekstualisasi model layanan berbasis karakteristik regional.

Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan tiga langkah strategis bagi J&T Express Lamongan: (1) optimalisasi sistem distribusi berbasis analisis geospasial untuk meningkatkan *reliability*, (2) pengembangan saluran komunikasi multibahasa dan pelatihan soft skill kurir untuk memperkuat *responsiveness* dan *empathy*, serta (3) implementasi program loyalitas berbasis data untuk memanfaatkan mekanisme *trust-building* melalui interaksi berulang. Keterbatasan penelitian terkait cakupan sampel dan variabel eksternal membuka peluang penelitian lanjutan dengan pendekatan *mixed-methods* yang mengintegrasikan faktor makroekonomi dan kebijakan pemerintah daerah. Temuan ini tidak hanya relevan bagi akademisi dalam pengembangan teori layanan jasa, tetapi juga memberikan panduan operasional bagi pelaku usaha logistik di wilayah kabupaten.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada para pelanggan J&T Express di Lamongan yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam survei untuk mengisi kuesioner, serta kepada tim manajemen J&T Cabang Lamongan yang memberikan akses data dan dukungan selama proses pengumpulan informasi. Tak lupa, rasa hormat dan apresiasi kami sampaikan kepada dosen pembimbing serta rekan-rekan peneliti yang telah memberikan masukan berharga, kritik membangun, dan semangat kolaboratif hingga karya ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga temuan dalam jurnal ini dapat bermanfaat bagi pengembangan industri logistik di daerah dan menjadi inspirasi bagi penelitian selanjutnya terkait peningkatan kualitas layanan berbasis kebutuhan lokal lapangan.

PUSTAKA

- Huang, Y. K. (2010). The Effect Of Airline Service Quality On Passengers' Behavioural Intentions Using SERVQUAL Scores: A Taiwan Case Study. *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, 8, 2330-2343.
- Noeraini, I. A., & Sugiyono, S. (2016). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(5).
- Caruana, A. (2002). Service Loyalty: The Effects Of Service Quality And The Mediating Role Of Customer Satisfaction. *European journal of marketing*, 36(7/8), 811-828.
- Gremler, D. D., & Gwinner, K. P. (2000). Customer-employee rapport in service relationships. *Journal of service research*, 3(1), 82-104.
- Marliana, I. (2024). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Aplikasi Jaksehat (Studi Pada Puskesmas Kecamatan Kramat Jati) Tahun 2023* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NASIONAL).
- Surendra, H., Elyazar, IR, Djaafara, BA, Ekawati, LL, Saraswati, K., Adrian, V., ... & Hamers, RL (2021). Karakteristik Klinis Dan Mortalitas Terkait COVID-19 Di Jakarta, Indonesia: Studi Kohort Retrospektif Berbasis Rumah Sakit. *The Lancet Regional Health-Western Pacific*, 9.
- Ladhari, R. (2009). Service Quality, Emotional Satisfaction, And Behavioural Intentions: A Study In The Hotel Industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, 19(3), 308-331.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships Between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, And Customer Loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585-593.
- Yüksel, A., & Yüksel, F. (2008). Consumer Satisfaction Theories: A Critical Review. *Tourist Satisfaction And Complaining Behavior: Measurement and management issues in the tourism and hospitality industry*, 22(1), 65-88.