

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI KITCHEN LABORATORIUM

Analysis of Service Quality in the Kitchen Laboratory

Nethania Adeline Setiawan¹⁾, Delissa Marvel Christabella²⁾, Surya Dharma Sahputra^{3)*}, Gladys Olivia⁴⁾, Annisa Husnul Latifah⁵⁾

^{1, 2, 3, 4, 5)}Pariwisata, Matana University

Diajukan Januari 2026 / Disetujui Februari 2026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan *Kitchen Laboratorium* Universitas Matana berdasarkan pengalaman mahasiswa Program Studi Pariwisata, staf laboran, dan asisten laboran. Menggunakan pendekatan kualitatif melalui observasi langsung dan wawancara semiterstruktur, penelitian melibatkan mahasiswa yang telah menggunakan fasilitas laboratorium serta staf pengelola yang bertanggung jawab atas operasional, pemeliharaan peralatan, dan pendampingan praktik. Analisis data mengacu pada teori SERVQUAL, teori kepuasan pengguna, dan konsep lingkungan belajar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat dimensi SERVQUAL; *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dinilai baik, ditunjukkan oleh berfungsinya peralatan besar, respons cepat staf laboran, penerapan prosedur keselamatan yang jelas, serta interaksi interpersonal yang suportif. Namun, dimensi *tangibles* masih lemah, terutama terkait kondisi peralatan kecil yang kurang terawat, tata ruang yang kurang efisien, ruang gerak terbatas, dan pencahayaan yang terhalang rak penyimpanan, yang berdampak pada kenyamanan dan efektivitas pembelajaran praktik. Penelitian ini merekomendasikan optimalisasi tata ruang, peningkatan pencahayaan, perawatan dan pengadaan rutin peralatan kecil, serta penguatan pengelolaan fasilitas fisik, disertai pelatihan berkelanjutan bagi staf laboran untuk menjaga kualitas layanan non-fisik yang sudah baik. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan *Kitchen Laboratorium* dinilai baik, namun peningkatan aspek fisik diperlukan untuk mendukung pengalaman belajar mahasiswa secara lebih optimal.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kitchen laboratorium, Universitas Matana, pelayanan praktikum, fasilitas laboratorium, pariwisata

*Korespondensi Penulis:

E-mail: surya.sahputra@student.matanauniversity.ac.id

Abstract

This study aims to evaluate the service quality of the Kitchen Laboratory at Matana University based on the experiences of Tourism Study Program students, laboratory staff, and assistant staff. Using a qualitative approach through direct observation and semi-structured interviews, the study involved students who had utilized the laboratory facilities as well as staff responsible for operational management, equipment maintenance, and practicum supervision. Data were analyzed using the SERVQUAL framework, user satisfaction theory, and learning environment concepts. The findings indicate that four SERVQUAL dimensions; reliability, responsiveness, assurance, and empathy were perceived as good, reflected in the proper functioning of major equipment, the prompt assistance provided by laboratory staff, the clear implementation of safety procedures, and supportive interpersonal interactions. However, the tangibles dimension showed notable weaknesses, including poorly maintained small equipment, inefficient spatial layout, limited mobility space, and obstructed lighting due to

storage racks, all of which affected comfort and the effectiveness of practical learning. The study recommends optimizing the laboratory layout, improving lighting systems, conducting regular maintenance and procurement of small equipment, and strengthening physical facility management, while maintaining high-quality non-physical services through continuous staff training and enhanced SOPs. Overall, the Kitchen Laboratory's service quality is considered good, though improvements in physical aspects are needed to further enhance students' practical learning experiences.

Keywords: service quality, laboratory kitchen, Matana University, practical training services, laboratory facilities, tourism

Pendahuluan

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia (SDM). SDM yang kompeten, terampil, dan adaptif menjadi faktor kunci dalam menjaga daya saing industri di tengah perubahan kebutuhan wisatawan dan dinamika global (Sihombing, 2021). Dalam konteks tersebut, pendidikan tinggi memiliki peran strategis dalam membentuk tenaga profesional yang siap masuk ke industri. Tidak hanya penguasaan teori yang dibutuhkan, tetapi juga keterampilan praktis yang relevan dengan dunia kerja. Pelatihan praktis terbukti berkontribusi signifikan terhadap kesiapan kerja lulusan (*work-readiness*) khususnya dalam bidang *hospitality* dan perhotelan (Kim & Jeong, 2018).

Pentingnya keterampilan praktis menegaskan perlunya fasilitas pembelajaran yang mampu mendukung proses tersebut. Institusi pendidikan pariwisata perlu menyediakan lingkungan praktik yang representatif agar mahasiswa dapat menerapkan teori secara langsung dalam situasi yang menyerupai kondisi nyata. Dalam pendidikan gastronomi dan kuliner, keberadaan *kitchen laboratorium* memiliki peran yang sangat penting karena menjadi ruang utama bagi mahasiswa untuk mempelajari keterampilan teknis memasak, memahami standar *hygiene* dan sanitasi, mengelola peralatan secara profesional, serta mengembangkan kemampuan kerja sama tim. Fasilitas ini juga memungkinkan mahasiswa mengalami proses pembelajaran berbasis praktik secara langsung, sehingga kompetensi yang diperoleh lebih relevan dengan tuntutan industri. Meskipun peran fasilitas praktik sangat penting dalam mendukung pembelajaran vokasional, literatur empiris yang secara khusus menilai kualitas layanan dan kondisi fisik *kitchen laboratorium* di perguruan tinggi masih relatif terbatas. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk melakukan kajian yang lebih mendalam mengenai bagaimana fasilitas praktik tersebut berkontribusi terhadap pengalaman belajar mahasiswa, terutama dalam konteks pendidikan pariwisata di Indonesia.

Dengan melihat pentingnya fasilitas praktik tersebut, penelitian ini memilih Universitas Matana sebagai studi kasus. Pemilihan ini dilakukan karena Universitas Matana merupakan institusi yang menekankan penguatan keterampilan praktis melalui keberadaan *Kitchen Laboratorium* sebagai fasilitas utama dalam pembelajaran Program Studi Pariwisata. *Kitchen Laboratorium* ini memainkan peran strategis dalam menunjang kompetensi mahasiswa, sehingga evaluasi terhadap kualitas layanan dan kondisi fasilitasnya menjadi relevan secara akademik. Selain itu, belum banyak penelitian empiris yang secara khusus membahas kualitas pelayanan laboratorium dapur di perguruan tinggi Indonesia, sehingga konteks ini penting untuk dikaji lebih dalam.

Walaupun literatur sebelumnya telah membahas pentingnya pelatihan praktis dalam pendidikan *hospitality* (Kim & Jeong, 2018), kajian yang secara khusus mengevaluasi kualitas layanan *kitchen laboratorium* masih sangat terbatas. Penelitian terdahulu cenderung fokus pada aspek kompetensi mahasiswa atau efektivitas pembelajaran praktikum, namun belum mengintegrasikan analisis kondisi fisik, pelayanan laboratorium, dan interaksi pengguna–pengelola dalam satu kerangka penelitian.

Karena itu, penelitian ini menempati posisi penting dalam mengisi kekosongan tersebut dengan menghadirkan perspektif komprehensif mengenai kualitas layanan *Kitchen Laboratorium*.

Maka dari itu, penelitian ini menghadirkan novelty melalui tiga aspek utama. Pertama, penelitian ini mengombinasikan teori SERVQUAL, teori kepuasan pengguna, dan teori lingkungan belajar untuk mengevaluasi kualitas layanan *Kitchen Laboratorium* secara komprehensif pendekatan yang belum banyak diterapkan dalam penelitian sejenis. Kedua, penelitian ini menggabungkan perspektif mahasiswa Program Studi Pariwisata sebagai pengguna dan staf/asisten laboran sebagai pengelola, sehingga menghasilkan gambaran menyeluruh terkait kekuatan dan kelemahan pelayanan. Ketiga, penelitian ini merupakan salah satu kajian awal yang memfokuskan pada kualitas layanan kitchen laboratorium di perguruan tinggi swasta Indonesia, sehingga memberikan kontribusi empiris yang penting bagi literatur pendidikan pariwisata nasional.

Melalui dasar pemikiran tersebut, penelitian ini merumuskan pertanyaan utama:

“Bagaimana kualitas pelayanan *Kitchen Laboratorium* Universitas Matana berdasarkan persepsi mahasiswa Program Studi Pariwisata serta staf laboran dan asisten laboran?”

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kualitas pelayanan di *Kitchen Laboratorium* Universitas Matana. Metode kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menggali pengalaman, persepsi, dan proses interaksi yang dialami oleh mahasiswa serta staf pengelola laboratorium secara langsung dan mendalam (Sugiyono, 2023). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semiterstruktur dan observasi langsung di lokasi penelitian.

Dalam penyusunan instrumen penelitian, teori SERVQUAL digunakan sebagai landasan utama untuk merumuskan indikator pertanyaan wawancara dan aspek yang diamati dalam observasi. Lima dimensi SERVQUAL; *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles* (Parasuraman et al., 1988) diterjemahkan menjadi butir pertanyaan mengenai keandalan penggunaan peralatan, ketanggapan staf laboran dan asisten laboran, jaminan keamanan dan keselamatan, kualitas interaksi interpersonal, serta kondisi fisik laboratorium. Dengan demikian, teori ini tidak hanya menjadi acuan konseptual, tetapi juga menjadi kerangka operasional dalam pengumpulan data.

Selain itu, teori kepuasan pengguna membantu dalam merumuskan pertanyaan terkait persepsi mahasiswa mengenai pengalaman belajar, kenyamanan fasilitas, dan sejauh mana layanan laboratorium memenuhi kebutuhan mereka selama praktikum. Perspektif teori lingkungan belajar digunakan untuk mengidentifikasi aspek-aspek ruang fisik seperti tata letak, pencahayaan, kelengkapan alat, dan ruang gerak yang relevan untuk dievaluasi melalui observasi. Dengan mengintegrasikan ketiga teori tersebut, instrumen wawancara dan observasi dirancang untuk menghasilkan data yang komprehensif dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Informan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Pariwisata Universitas Matana yang telah menggunakan *Kitchen Laboratorium*, serta staf laboran dan asisten laboran yang terlibat dalam pengelolaan dan pendampingan kegiatan praktik. Data dianalisis melalui proses reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sehingga diperoleh gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan laboratorium dari berbagai perspektif.

Hasil Dan Pembahasan

Hasil penelitian diperoleh melalui wawancara dan lembar observasi *Kitchen Laboratorium* Universitas Matana. Temuan dianalisis menggunakan teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), teori kepuasan pengguna (Kotler & Keller, 2016), serta konsep lingkungan belajar yang menekankan pentingnya persepsi keamanan dan kualitas interaksi dalam ruang praktik (Rutten, L, 2021).

Berdasarkan temuan yang diperoleh, secara keseluruhan, mahasiswa menyatakan kepuasan yang cukup tinggi terhadap pengalaman praktik di *Kitchen Laboratorium*. Hal ini tercermin dari komentar bahwa peralatan besar “selalu berfungsi baik dan tidak pernah bermasalah selama praktik”. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan utama laboratorium telah memenuhi ekspektasi mahasiswa kondisi yang sejalan dengan teori kepuasan pengguna yang menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan sesuai dengan harapan (Kotler & Keller, 2016).

Untuk memberikan gambaran komprehensif, berikut tabel yang memadukan temuan wawancara, hasil observasi, serta teori yang melandasinya.

Tabel 1. Triangulasi Temuan Wawancara, Observasi, dan Teori

Indikator	Temuan Wawancara	Observasi	Interpretasi Teoritis
<i>Reliability</i>	Alat besar berfungsi dengan baik, tidak ada gangguan besar.	Semua indikator <i>reliability</i> terpenuhi.	Kesesuaian indikator menunjukkan kualitas layanan yang stabil sesuai dimensi <i>reliability</i> SERVQUAL.
<i>Responsiveness</i>	Staf cepat merespon masalah alat dan kebutuhan mahasiswa.	Staf dan dosen aktif mendampingi proses praktik.	Tingkat daya tanggap tinggi meningkatkan persepsi kualitas (Parasuraman et al., 1998).
<i>Assurance</i>	SOP jelas; mahasiswa merasa aman.	Tersedia APAR, SOP, pengawasan staf dan dosen.	Menunjukkan aspek kompetensi dan keamanan yang memperkuat <i>assurance</i> .
<i>Empathy</i>	Mahasiswa merasa diperhatikan dan dibantu secara personal.	Interaksi staf, dosen, mahasiswa positif.	Mendukung dimensi <i>empathy</i> , yang meningkatkan kenyamanan dan kepuasan.
<i>Tangibles</i>	Peralatan kecil kurang terawat; tata ruang sempit.	Pencahayaan terhalang, ventilasi baik.	Weakness pada tangibles dapat menurunkan persepsi kualitas.

1. *Reliability*: Kinerja Alat yang Konsisten

Dimensi *reliability* dalam SERVQUAL merujuk pada kemampuan lembaga untuk memberikan layanan secara konsisten, akurat, dan dapat diandalkan sejak awal (Parasuraman et al., 1988). Dalam konteks *Kitchen Laboratorium* Universitas Matana, hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian besar peralatan inti seperti kompor, *oven*, dan *griller* berfungsi dengan baik dan dapat mendukung proses praktikum mahasiswa. Mahasiswa juga menyatakan bahwa fasilitas ini umumnya siap digunakan ketika

mereka memasuki sesi praktikum. Hal ini menunjukkan bahwa reliabilitas dasar laboratorium berada pada tingkat yang memadai. Namun, beberapa alat mengalami penurunan fungsi dan perlu dilakukan perawatan rutin. Kondisi demikian menunjukkan bahwa *reliability* di laboratorium masih perlu ditingkatkan melalui sistem pemeliharaan preventif yang lebih terstruktur.

Dalam pendidikan vokasional, keandalan fasilitas merupakan faktor yang secara langsung memengaruhi kualitas pengalaman belajar. Banyak penelitian menyebutkan bahwa praktik keterampilan teknis membutuhkan sarana yang konsisten dan dapat diprediksi untuk menghasilkan pembelajaran yang efektif (Guo et al., 2024). Ketika alat tidak stabil atau tidak berfungsi, mahasiswa kehilangan kesempatan belajar yang berharga, mengalami kesulitan mencapai teknik yang diharapkan instruktur, dan berpotensi gagal menghasilkan produk praktik yang sesuai. Selain itu, ketidakandalan fasilitas dapat memicu kecemasan, menurunkan kepercayaan diri, serta menciptakan ketergantungan berlebihan pada staf laboran.

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa *reliability* di laboratorium Matana telah memenuhi standar minimum operasional, namun belum menyentuh konsep *best practice* yang biasanya diterapkan dalam laboratorium kuliner profesional. *Best practice* menuntut kehadiran sistem pemeliharaan berkala, dokumentasi kondisi peralatan, jadwal perbaikan yang terdokumentasi, serta mekanisme evaluasi berkala terhadap umur teknis alat (Londoño et al., 2016). Ketiadaan sistem preventif seperti *maintenance log*, *checklist* pemakaian harian, dan audit fasilitas membuat *reliability* lebih banyak bergantung pada kecepatan staf dalam merespons gangguan, bukan pada stabilitas fasilitas itu sendiri. Hal ini menunjukkan adanya ketergantungan pada aspek *responsiveness* ketimbang *reliability* struktural. Dengan demikian, diperlukan perbaikan sistematis dalam manajemen fasilitas untuk menjamin konsistensi kualitas pembelajaran.

2. *Responsiveness*: Daya Tanggap Staf yang Tinggi

Responsiveness dalam konteks laboratorium *kitchen* merujuk pada kecepatan dan kesiapan staf dalam membantu mahasiswa ketika menghadapi kendala teknis selama praktikum. Temuan penelitian menunjukkan bahwa staf laboran dan asisten laboran menunjukkan respons yang cukup cepat ketika mahasiswa membutuhkan bantuan, terutama terkait perbaikan alat yang tidak berfungsi, penjelasan prosedur tambahan, atau penggunaan peralatan tertentu. Responsivitas ini tercermin dari perilaku staf yang aktif melakukan pengecekan alat, mendampingi setiap proses praktik, serta memberikan bantuan segera ketika kendala muncul. Temuan ini sejalan dengan konsep *responsiveness* dalam SERVQUAL sebagai dimensi yang menekankan kesediaan untuk membantu secara cepat dan tepat (Parasuraman et al., 1988).

Secara teoretis, keberadaan respons cepat dari penyedia layanan dipandang sebagai bagian dari *service recovery*, yaitu proses pemulihan ketika layanan mengalami gangguan, seperti alat yang tiba-tiba tidak berfungsi. Penelitian menunjukkan bahwa *service recovery* yang baik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, memperkuat kepercayaan terhadap institusi, serta mengurangi dampak negatif dari kegagalan layanan (Harsono, 2018). Selain itu, literatur mengenai *technical support responsiveness* di pendidikan vokasi menekankan bahwa kecepatan dukungan teknis sangat memengaruhi kelancaran proses belajar, terutama ketika pembelajaran melibatkan penggunaan perangkat dan peralatan fisik yang rentan mengalami gangguan (*Information Technology Technical Support Success Factors*, 2023). Dalam konteks laboratorium *kitchen*, yang sangat bergantung pada peralatan fisik seperti kompor, oven, mixer, dan perangkat pemotong, respons yang lambat dapat secara langsung menghambat jalannya praktikum, mengurangi waktu efektif latihan, serta menurunkan motivasi mahasiswa.

Respons cepat juga memiliki implikasi langsung terhadap *learning satisfaction* dan *perceived service quality*. Beberapa penelitian dalam konteks pendidikan vokasi menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan, termasuk kecepatan bantuan yang diterima, berkorelasi positif

dengan kepuasan belajar dan persepsi mereka terhadap kualitas proses pembelajaran yang berlangsung (Guo et al., 2024; Londoño et al., 2016). Ketika staf laboran merespons dengan sigap, mahasiswa merasa lebih didukung, lebih percaya diri menjalankan proses praktik, dan lebih mampu mencapai tujuan pembelajaran yang diharapkan. Sebaliknya, respons yang lambat dapat mengakibatkan hilangnya alur kerja (*flow*), meningkatnya frustrasi, dan terganggunya pencapaian hasil masakan yang membutuhkan ketepatan waktu.

Konteks laboratorium *kitchen* menempatkan responsivitas sebagai elemen yang lebih kritis dibandingkan ruang kelas biasa. Praktik memasak memiliki karakteristik yang sangat terkait waktu dan keselamatan. Kemacetan alat atau keterlambatan perbaikan dapat menyebabkan gagalnya produk masakan, terbuangnya bahan, bahkan risiko kecelakaan karena mahasiswa dapat berusaha mencari solusi mandiri tanpa pengawasan. Oleh karena itu, kecepatan respons staf bukan hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga berfungsi sebagai elemen mitigasi risiko yang penting. Temuan lapangan menunjukkan bahwa staf di Universitas Matana telah menunjukkan respons yang baik, seperti adanya sistem pendukung yang lebih formal seperti prosedur pemeliharaan alat, dokumentasi *service recovery*, serta mekanisme pelaporan kerusakan berbasis data agar respons cepat ini tidak hanya bergantung pada inisiatif individu tetapi menjadi bagian dari sistem layanan laboratorium yang lebih terstruktur dan berkelanjutan.

3. Assurance: Rasa Aman dan Kompetensi Staf

Assurance dalam konteks laboratorium *kitchen* merujuk pada tingkat keamanan, kompetensi staf, serta kepercayaan mahasiswa terhadap prosedur dan pendampingan yang diberikan selama proses praktikum. Temuan penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa merasa cukup aman selama praktik, baik melalui keberadaan SOP yang dipasang di area kitchen maupun melalui pendampingan langsung dari staf laboran dan asisten laboran. Hal ini sesuai dengan definisi *assurance* dalam SERVQUAL yang menekankan pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan staf dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna (Parasuraman et al., 1988). Mahasiswa mengungkapkan bahwa staf memberikan instruksi yang jelas, mengawasi penggunaan alat berisiko, serta membantu memastikan mahasiswa memahami tata cara operasional ruang dapur.

Namun, berdasarkan analisis kritis yang dibandingkan dengan standar industri, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan. Meskipun SOP telah tersedia, implementasinya belum sepenuhnya menunjukkan keselarasan dengan standar internasional seperti HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Point*) yang digunakan secara luas pada industri kuliner dan perhotelan. HACCP menekankan perlunya verifikasi, dokumentasi pelatihan keselamatan, audit rutin, serta mekanisme evaluasi CCP (*Critical Control Points*) untuk memastikan seluruh risiko bahaya dapat diminimalkan (FDA, 2022). SOP di Universitas Matana lebih bersifat informatif, namun belum menunjukkan adanya mekanisme peninjauan berkala atau dokumentasi formal mengenai pelatihan keselamatan mahasiswa. Dengan demikian, *assurance* yang dirasakan mahasiswa tampaknya lebih banyak berasal dari pengalaman interpersonal dengan staf, bukan dari kepastian sistem keselamatan yang diatur secara menyeluruh.

Literatur mengenai *perceived safety* dalam lingkungan praktik juga menunjukkan bahwa persepsi aman mahasiswa dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk keberadaan fasilitas keselamatan, kejelasan prosedur, dan kompetensi instruktur (Puteri et al., 2018; Sukri et al., 2023). Dalam observasi yang dilakukan, fasilitas keselamatan seperti APAR, alat pencegah kebakaran, area sanitasi, dan perlengkapan keselamatan dasar memang tersedia, namun efektivitas fasilitas tersebut sangat bergantung pada pemeriksaan dan pelatihan rutin. Pendampingan staf juga berkontribusi signifikan terhadap *assurance*, terutama ketika staf secara aktif memberikan arahan sebelum, selama, dan setelah praktik berlangsung. Kehadiran staf di area dapur memberikan rasa aman karena mahasiswa merasa tidak dibiarkan menghadapi risiko teknis secara mandiri.

Aspek lain yang penting dalam dimensi *assurance* adalah kompetensi instruktur. Studi mengenai efektivitas pembelajaran dalam pendidikan vokasi menekankan bahwa instruktur yang kompeten secara teknis dan pedagogis berkontribusi secara signifikan terhadap kualitas pengalaman

belajar mahasiswa (Siri et al., 2020). Dalam konteks *kitchen lab*, kompetensi tidak hanya mencakup kemampuan memasak atau mengoperasikan alat, tetapi juga mencakup pengetahuan keselamatan pangan, pengalaman industri, serta kemampuan memberikan instruksi yang jelas dan tepat waktu. Data penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa mempercayai staf karena pengalaman dan kemampuan mereka memecahkan masalah teknis; namun belum ditemukan bukti dokumentasi formal mengenai sertifikasi staf, pelatihan keselamatan berkala, atau rekam jejak pelatihan pedagogis. Hal ini menunjukkan bahwa rasa aman mahasiswa sebagian besar bersifat perseptual dan interpersonal, namun belum sepenuhnya didukung oleh dokumentasi kompetensi yang dapat diakui secara institusional.

Secara keseluruhan, tingkat *assurance* di laboratorium *kitchen* Universitas Matana tergolong baik dari sisi persepsi mahasiswa, tetapi belum sepenuhnya selaras dengan *best practice* industri. Untuk mencapai standar industri, institusi perlu memperkuat dokumentasi kompetensi staf, memperbarui SOP secara berkala, melakukan audit keselamatan, serta menyediakan pelatihan wajib terkait HACCP dan keselamatan laboratorium bagi seluruh pengguna. Dengan demikian, rasa aman yang selama ini dibangun melalui hubungan interpersonal dapat diperkuat melalui sistem keselamatan dan kompetensi yang terstruktur.

4. *Empathy*: Relasi Interpersonal yang Kuat

Empathy dalam SERVQUAL merujuk pada sejauh mana penyedia layanan menunjukkan perhatian personal, memahami kebutuhan individu, dan memberikan dukungan emosional kepada pengguna. Dalam konteks laboratorium *kitchen*, mahasiswa Universitas Matana menyatakan bahwa staf laboran dan asisten laboran memberikan perhatian yang cukup besar terhadap pengalaman belajar mereka. Bentuk empati tersebut terlihat dari kesediaan staf untuk menjelaskan kembali instruksi ketika mahasiswa bingung, memberikan arahan personal saat mahasiswa menghadapi kendala teknis, serta menciptakan suasana praktik yang suportif dan tidak mengintimidasi.

Temuan ini sejalan dengan literatur mengenai *teacher-student rapport*, yang menyatakan bahwa kedekatan hubungan interpersonal dan dukungan emosional dari instruktur meningkatkan motivasi belajar, keterlibatan selama praktik, dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran (Siri et al., 2020). Dalam pembelajaran vokasional, empati menjadi semakin penting karena mahasiswa seringkali berhadapan dengan tugas praktis yang menuntut ketelitian, ketepatan waktu, dan keberanian mengambil risiko, sehingga pendampingan emosional dan rasa aman psikologis berperan dalam membantu mereka mencapai kompetensi yang diharapkan.

Namun, analisis kritis menunjukkan bahwa meskipun empati staf memberikan dampak positif terhadap proses belajar, bentuk empati tersebut belum terstandardisasi dan tampaknya lebih banyak bergantung pada karakter personal staf daripada sistem layanan institusional. Empati yang bergantung pada individu memiliki risiko ketidakkonsistenan antara sesi praktik atau antara mahasiswa satu dengan lainnya. Oleh karena itu, institusi perlu mengintegrasikan empati sebagai bagian dari budaya layanan laboratorium, misalnya melalui pelatihan *student-centered communication*, teknik *coaching* dasar, dan strategi umpan balik efektif.

5. *Tangible*: Kualitas Fisik Fasilitas dan Lingkungan Pembelajaran

Dimensi *tangibles* mencakup kualitas fisik fasilitas, kebersihan, ketersediaan peralatan, serta layout ruang yang mendukung pembelajaran. Observasi laboratorium *kitchen* menunjukkan bahwa fasilitas fisik berada pada kondisi yang relatif baik: ruang praktik bersih, alat tertata rapi, ventilasi berfungsi, dan ruang gerak mahasiswa cukup memadai. Kondisi fisik yang terjaga memberikan kontribusi signifikan terhadap kenyamanan dan keselamatan mahasiswa selama praktik. Kebersihan dan keteraturan fasilitas juga meningkatkan keseriusan atmosfer pembelajaran, yang pada gilirannya memperkuat disiplin mahasiswa.

Dalam perspektif pedagogi vokasional, lingkungan fisik memiliki peran penting dalam meningkatkan konsentrasi, efektivitas motorik, serta produktivitas mahasiswa selama praktik (Puteri et al., 2018). Studi lingkungan belajar menekankan bahwa ruang praktik yang bersih dan teratur mendukung pembentukan pola kerja profesional dan menumbuhkan perilaku disiplin yang dibutuhkan dalam industri kuliner. Namun demikian, beberapa peralatan yang mulai rusak atau membutuhkan perawatan dapat mengurangi efektivitas proses belajar jika tidak segera ditangani. Kekurangan kecil dalam aspek *tangibles*, apabila dibiarkan, dapat menciptakan kendala berulang yang berdampak pada alur praktik mahasiswa dan menurunkan kualitas pembelajaran.

Analisis kritis menunjukkan bahwa meskipun kondisi fisik laboratorium sudah memadai, masih terdapat ruang peningkatan agar fasilitas mencapai standar *industry-ready*. Institusi dapat memperkuat aspek *tangibles* melalui investasi berkala dalam peremajaan peralatan, optimalisasi tata ruang, dan peningkatan kapasitas fasilitas keselamatan. Dengan lingkungan yang semakin mendekati standar industri, mahasiswa akan memperoleh pengalaman belajar yang lebih autentik dan relevan dengan dunia kerja.

Simpulan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas layanan *Kitchen Laboratorium* Universitas Matana menggunakan lima dimensi SERVQUAL, dapat disimpulkan bahwa laboratorium telah memberikan pengalaman pembelajaran yang cukup baik bagi mahasiswa Program Studi Pariwisata, namun masih terdapat beberapa aspek penting yang perlu diperbaiki agar mencapai standar laboratorium praktik kuliner yang profesional dan berkelanjutan.

Secara umum, *responsiveness* dan *assurance* muncul sebagai dimensi dengan kinerja paling kuat. Staf laboran dan asisten laboran menunjukkan daya tanggap yang tinggi ketika mahasiswa menghadapi kendala teknis, sehingga proses pembelajaran dapat berlangsung tanpa gangguan yang signifikan. Pendampingan yang intensif, penyampaian informasi yang jelas, serta keberadaan fasilitas keselamatan memberikan rasa aman bagi mahasiswa selama praktik. Hal ini mendukung temuan bahwa respons cepat dan jaminan keselamatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan belajar dan efektivitas praktik.

Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa tingkat *reliability*, *tangibles*, dan sebagian aspek formal dari *assurance* belum sepenuhnya memenuhi standar praktik terbaik (*best practice*) industri kuliner. Meskipun sebagian besar peralatan berfungsi dan lingkungan praktik cukup bersih dan terorganisasi, terdapat beberapa alat yang memerlukan perawatan berkala dan prosedur pemeliharaan yang lebih terstruktur. SOP yang tersedia juga belum sepenuhnya selaras dengan standar keselamatan industri seperti HACCP, terutama dalam hal audit keselamatan, dokumentasi pelatihan, dan mekanisme verifikasi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan masih bergantung pada inisiatif individual staf, bukan pada sistem operasional yang terdokumentasi dan baku.

Dimensi *empathy* menunjukkan bahwa staf memberikan perhatian dan dukungan personal yang positif bagi mahasiswa. Namun sama seperti dimensi lainnya, bentuk empati ini masih bersifat interpersonal dan belum menjadi bagian dari standar pelayanan institusional. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan kualitas layanan apabila terjadi pergantian staf atau perubahan beban kerja.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *Kitchen Laboratorium* Universitas Matana telah berhasil menyediakan lingkungan belajar yang mendukung dan relatif aman, namun peningkatan sistemik masih dibutuhkan, terutama terkait pemeliharaan fasilitas, penyelarasan SOP dengan standar industri, pendokumentasian kompetensi staf, dan pembakuan budaya pelayanan. Penguatan aspek-aspek tersebut akan memastikan bahwa kualitas layanan laboratorium tidak hanya baik berdasarkan persepsi mahasiswa, tetapi juga sesuai dengan standar profesional dan mampu memberikan pengalaman pembelajaran vokasional yang lebih optimal dan berkelanjutan.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa rekomendasi utama untuk meningkatkan kualitas layanan *Kitchen Laboratorium* Universitas Matana. Pertama, laboratorium perlu memperkuat sistem pemeliharaan peralatan melalui pemeriksaan rutin dan pencatatan kondisi alat, sehingga *reliability* tidak hanya bergantung pada respons cepat staf, tetapi pada prosedur preventif yang terstruktur. Kedua, SOP keselamatan perlu disesuaikan dengan standar industri seperti HACCP dan dilengkapi dengan audit rutin serta dokumentasi pelatihan keselamatan bagi mahasiswa dan staf agar aspek assurance lebih terjamin secara sistemik.

Ketiga, institusi disarankan untuk meningkatkan kompetensi staf laboran melalui pelatihan berkelanjutan terkait keamanan pangan, penggunaan peralatan, dan keterampilan pedagogis. Hal ini penting agar pendampingan selama praktikum tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga konsisten antar sesi. Keempat, perbaikan pada aspek tangibles, seperti peremajaan alat yang aus dan optimalisasi kebersihan serta layout ruang, perlu dilakukan untuk mendukung kenyamanan dan produktivitas mahasiswa.

Terakhir, bentuk dukungan interpersonal atau empati perlu distandardisasi agar tidak bergantung pada individu staf tertentu. Dengan memperkuat sistem pemeliharaan, SOP berbasis standar industri, kompetensi staf, fasilitas fisik, dan kualitas interaksi, laboratorium dapat memastikan pengalaman pembelajaran yang lebih konsisten, aman, dan relevan dengan kebutuhan industri.

Daftar Pustaka

- FDA. (2022). HACCP principles & application guidelines. U.S. Food and Drug Administration. <https://www.fda.gov/food/hazard-analysis-critical-control-point-haccp/haccp-principles-application-guidelines>
- Guo, T., Li, T., & Qi, Z. (2024). Perceived school service quality and vocational students' learning satisfaction: Mediating role of conceptions of vocational education. PLOS ONE, 19(8), e0307392. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0307392>
- Harsono, S. (2018). Service recovery and its effect on students' satisfaction, trust, and WOM communication. International Research Journal of Business Studies, 11(2), 93–112. <https://doi.org/10.21632/irjbs.11.2.93-112>
- Information Technology Technical Support Success Factors in Higher Education. (2023). ResearchGate Publication. <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2023.0140630>
- Kim, H. J., & Jeong, M. (2018). Research on hospitality and tourism education: Now and future. Tourism Management Perspectives, 25, 119–122. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.11.025>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality

- Londoño, J. C., Elms, J., & Davies, K. (2016). Conceptualising and measuring consumer-based brand–retailer–channel equity. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 29, 70–81. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2015.11.004>
- Puteri, N. A. F., et al. (2018). Safety perceptions in university teaching laboratory. *IEOM International Conference Proceedings*. <http://ieomsociety.org/ieom2018/papers/460.pdf>
- Sihombing, U. (2021). Competence development planning of human resources with international tourism standards for improving the welfare of the Badung Regency community. *Jurnal Bina Praja*, 13(3), 459–470. <https://doi.org/10.21787/jbp.13.2021.459-470>
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukri, N. S., Said, M. A., & Adam, M. F. (2023). Perception of safety intervention practices in the laboratory. *BIO Web of Conferences*, 120, 03015. <https://doi.org/10.1051/bioconf/20237303015>
- Rutten, L. (2021). Toward a theory of action for practitioner inquiry as professional development in preservice teacher education. *Teaching and Teacher Education*, 97, 103194. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2020.103194>