



## Sarana Prasarana dan Keefektifan Pelayanan: Evaluasi Kinerja pada Laboratorium Bisnis Politeknik Negeri Bandung

Tita Adysti<sup>1</sup>, Fauzan Hammam Da'watudin<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup>Administrsi Bisnis, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Jalan Gegerkalong Hilir, Bandung, Jawa Barat, Indonesia, 40559

\*Penulis Korespondensi: fauzan.hammam.abs24@polban.ac.id

**Abstract.** *Technological advancements in the retail sector require vocational education institutions to provide practical learning environments that accurately reflect real industry operations. The Business Laboratory at Politeknik Negeri Bandung is designed as a training facility where students engage directly in retail service activities, including cashier operation, product display arrangement, and customer interaction. Therefore, the quality of facilities within this laboratory plays a crucial role in supporting students' service performance during practical sessions. This study aims to evaluate the condition of the facilities provided in the Business Laboratory and examine their role in enhancing the effectiveness of student-led services. A quantitative approach with descriptive and verificative methods was employed by distributing questionnaires to actual customers who shop at the laboratory. The results indicate that physical facilities and operational equipment function well and assist students in delivering faster, more accurate, and more comfortable services. However, certain supporting facilities and inventory management aspects still require improvement to ensure a better customer experience. Overall, this study highlights that continuous and adaptive facility management is essential to align vocational practice with technological developments in the retail industry and to prepare students as competent future professionals capable of meeting workplace demands*

**Keywords:** Facilities; Service Effectiveness; Business Laboratory; Retail Service Management; Vocational Education

**Abstrak.** Transformasi teknologi dalam pelayanan ritel menuntut pendidikan vokasi untuk menyediakan lingkungan praktik yang mampu mencerminkan proses kerja industri secara nyata. Laboratorium Bisnis Politeknik Negeri Bandung difungsikan sebagai tempat mahasiswa berlatih mengelola kegiatan ritel, mulai dari pengoperasian perangkat kasir, penataan barang, hingga pelayanan langsung kepada pelanggan. Oleh karena itu, kondisi sarana prasarana di lingkungan praktik ini menjadi faktor penting dalam mendukung kualitas layanan yang diberikan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas fasilitas di Laboratorium Bisnis serta melihat peran fasilitas tersebut terhadap efektivitas pelayanan yang dirasakan pelanggan. Metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif diterapkan melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang menjadi responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan perangkat operasional telah berfungsi dengan baik dan membantu mahasiswa memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan nyaman. Kendati demikian, beberapa fasilitas pendukung dan pengelolaan produk masih memerlukan perbaikan agar kualitas pelayanan semakin optimal. Studi ini menegaskan bahwa pengelolaan fasilitas yang responsif terhadap perkembangan teknologi ritel sangat diperlukan untuk meningkatkan mutu pembelajaran praktik dan memastikan mahasiswa siap terjun ke dunia kerja.

**Kata kunci** Sarana Prasarana; Efektivitas Pelayanan; Laboratorium Bisnis; Manajemen Pelayanan Ritel; Pendidikan Vokasi

## 1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi digital pada era industri modern telah mengubah hampir seluruh aspek operasional bisnis. Perusahaan kini memanfaatkan sistem informasi berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi, mempercepat alur pelayanan, dan menghadirkan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Perubahan ini menuntut dunia pendidikan, khususnya pendidikan vokasi, untuk beradaptasi terhadap standar industri yang terus berkembang. Mahasiswa tidak lagi cukup hanya menguasai konsep dasar dalam ruang kelas, tetapi harus memiliki kemampuan praktik yang langsung dapat diterapkan ketika mereka memasuki dunia kerja. Mahasiswa tidak hanya perlu memahami teori yang diajarkan di kelas, tetapi juga harus memiliki keterampilan praktik yang dapat langsung diaplikasikan dalam lingkungan kerja nyata. Oleh karena itu, pendidikan vokasi dituntut menghasilkan lulusan yang benar-benar siap bekerja, mampu mengoperasikan teknologi modern, serta memahami alur operasional bisnis sesuai tuntutan industri masa kini.

Politeknik sebagai lembaga pendidikan vokasi memiliki peran sentral dalam membangun dan mencetak tenaga kerja yang memiliki kompetensi terapan sesuai kebutuhan industri. Proses pembelajaran tidak sekadar mencakup transfer pengetahuan, melainkan juga penguatan keterampilan teknis dan soft skills seperti komunikasi, pelayanan, pemecahan masalah, dan kedisiplinan bekerja. Untuk mendukung pencapaian kompetensi tersebut, perguruan tinggi vokasi harus menyediakan fasilitas pembelajaran yang relevan. Fasilitas praktik menjadi media yang menjembatani teori dengan dunia nyata, sehingga mahasiswa dapat memahami aplikasi ilmu secara langsung dan berkesempatan melakukan trial and error dalam lingkungan yang aman sebelum bekerja di perusahaan yang sesungguhnya.

Sarana dan prasarana praktik yang memadai memiliki pengaruh besar terhadap efektivitas pembelajaran. Fasilitas yang lengkap, terawat, dan sesuai kebutuhan industri akan membantu mahasiswa menjalankan tugas pelayanan secara lancar, meningkatkan rasa percaya diri, serta menciptakan pengalaman belajar yang lebih realistik. Sebaliknya, apabila fasilitas tidak berfungsi dengan baik, jumlah perangkat terbatas, atau tidak mengikuti perkembangan teknologi, mahasiswa akan kesulitan untuk mempraktikkan

keterampilan penting yang seharusnya mereka kuasai. Kondisi ini dapat menghambat pencapaian kompetensi yang ditargetkan dalam kurikulum vokasi.

Menanggapi tantangan tersebut, Politeknik Negeri Bandung menyediakan Laboratorium Bisnis (Labbis) sebagai fasilitas utama bagi mahasiswa dalam melakukan praktik bisnis ritel. Labbis dirancang menyerupai toko ritel modern, di mana mahasiswa berlatih memberikan pelayanan kepada pelanggan, mengoperasikan sistem kasir, melakukan pencatatan transaksi, mengelola data penjualan, dan mengatur tampilan barang pada rak display sebagaimana prosedur toko sebenarnya. Lingkungan simulatif ini memungkinkan mahasiswa mengalami situasi kerja yang mendekati kondisi industri dan menumbuhkan pemahaman bahwa pelayanan pelanggan merupakan aspek penting dalam keberhasilan bisnis ritel.

Namun demikian, penyediaan fasilitas saja belum menjamin bahwa proses pembelajaran berjalan secara optimal. Evaluasi berkala dibutuhkan untuk memastikan bahwa kondisi sarana dan prasarana yang tersedia masih layak digunakan, sesuai perkembangan teknologi, dan benar-benar mendukung kegiatan praktikum mahasiswa. Dalam konteks Labbis, tantangan yang mungkin ditemukan mencakup perangkat kasir yang mengalami gangguan, jumlah komputer yang belum memadai dibandingkan jumlah mahasiswa, tata ruang yang kurang nyaman bagi pelanggan, atau keterbatasan manajemen fasilitas yang menyebabkan terjadinya antrean dan hambatan pelayanan. Hal-hal tersebut dapat mengurangi kualitas pengalaman belajar mahasiswa dan membuat efektivitas layanan yang mereka berikan menjadi kurang maksimal.

Selain itu, terdapat aspek penting yang masih jarang diangkat dalam penelitian sebelumnya, yaitu fasilitas praktik ritel pada pendidikan vokasi yang melibatkan interaksi pelayanan secara langsung. Banyak studi sebelumnya lebih memfokuskan pembahasan pada fasilitas kelas, laboratorium komputer, atau sarana pembelajaran umum yang tidak secara spesifik menghasilkan output berupa pelayanan kepada pelanggan. Padahal, pelayanan pelanggan merupakan bagian integral dari praktik bisnis ritel dan menjadi kompetensi yang harus dikuasai mahasiswa untuk siap kerja di sektor industri yang menempatkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama.

Oleh karena itu, adanya kesenjangan pengetahuan terkait bagaimana kondisi fasilitas ritel dalam laboratorium bisnis memengaruhi kualitas pelayanan yang dilakukan mahasiswa menjadi isu penting untuk diteliti lebih lanjut. Penelitian ini berusaha

memberikan kontribusi dengan menawarkan tinjauan yang lebih mendalam dan kontekstual mengenai efektivitas fasilitas praktik di lingkungan pendidikan vokasi. Hasil penelitian diharapkan tidak hanya menggambarkan kondisi sarana dan prasarana secara fisik, tetapi juga menunjukkan bagaimana pemanfaatan fasilitas tersebut berdampak pada proses pembelajaran praktikum, efisiensi pelayanan, serta kesiapan mahasiswa dalam menghadapi lingkungan kerja nyata.

Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kondisi dan pemanfaatan fasilitas di Laboratorium Bisnis Politeknik Negeri Bandung serta menganalisis pengaruhnya terhadap efektivitas pelayanan mahasiswa kepada pelanggan saat pelaksanaan praktikum. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi institusi dalam mengoptimalkan pengelolaan sarana yang tersedia, meningkatkan standar layanan pendidikan vokasi, serta memastikan bahwa kemampuan lulusan selaras dengan kebutuhan dunia kerja masa kini.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Organisasi**

Manajemen sarana dan prasarana merupakan bagian integral dari pengelolaan organisasi yang memastikan seluruh fasilitas pendukung bekerja secara optimal. Fasilitas yang memadai menjadi fondasi utama agar aktivitas operasional tidak terganggu dan tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif. Kesiapan infrastruktur berkontribusi langsung terhadap pengembangan kompetensi sumber daya manusia serta keberhasilan pelaksanaan operasional (Juhar Latifah & Suriansyah, 2025)

Sejalan dengan perspektif tersebut, Chaniago (2025) menjelaskan bahwa sarana yang sesuai standar operasional diperlukan untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja. Sementara itu, perlu ditekankan bahwa pengelolaan fasilitas harus dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan, agar seluruh aset tetap dalam kondisi optimal serta mampu mendukung kebutuhan kerja yang terus berkembang (Sharifudin et al., 2024)

### **Lingkungan Fisik dan Pengaruhnya terhadap Keefektifan Pelayanan**

Selain kelengkapan fasilitas, kualitas lingkungan fisik juga menjadi faktor yang memengaruhi kinerja individu dalam memberikan layanan. Aspek seperti kenyamanan

ruang, kelayakan tata letak, serta keandalan perangkat teknologi terbukti memiliki dampak langsung terhadap kecepatan, ketepatan, dan kualitas hasil kerja. Lingkungan fisik yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja, yang kemudian bermuara pada peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan (Akmal & Yulihasri, 2023) dan (Djoko Purwito, 2016)

Dalam konteks Laboratorium Bisnis, fasilitas fisik mencakup berbagai perangkat operasional ritel seperti mesin kasir (Point of Sale), komputer administrasi, rak display produk, hingga faktor kenyamanan seperti pencahayaan dan sirkulasi udara. Ketidakoptimalan salah satu elemen tersebut dapat menimbulkan hambatan pada proses transaksi dan menurunkan persepsi kualitas layanan yang dirasakan pengguna.

### **Tinjauan Penelitian Terdahulu dan Pembentukan Hipotesis**

Berbagai penelitian telah mengonfirmasi bahwa fasilitas yang mutakhir dan terkelola baik memiliki pengaruh positif terhadap kelancaran aktivitas pembelajaran maupun pekerjaan. Fasilitas yang lengkap mendukung efektivitas pelaksanaan kegiatan praktik Triyani dan Purba (2022). Senada dengan itu, Diungkapkan juga bahwa manajemen fasilitas yang tepat akan berdampak signifikan terhadap peningkatan kualitas output Suhardi et al. (2024) . Lebih lanjut, Setiawan (2020) serta Aula dan Nugraha (2020) membuktikan bahwa sarana dan prasarana yang memadai mampu meningkatkan akurasi serta ketepatan dalam penyelesaian tugas.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena data yang dikumpulkan berupa angka sehingga memungkinkan dilakukan analisis statistik yang objektif dalam pengujian hipotesis (Sugiyono, 2018). Penelitian deskriptif berfungsi untuk menggambarkan kondisi nyata terkait sarana dan prasarana di Laboratorium Bisnis (Labbis), sedangkan penelitian verifikatif digunakan untuk menguji sejauh mana pengaruh variabel Sarana dan Prasarana (X) terhadap Efektivitas Pelayanan (Y) melalui teknik analisis statistik seperti regresi linear.

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen untuk mengumpulkan data, dengan penerapan skala Likert guna mengukur persepsi responden terhadap setiap

indikator dalam variabel yang diteliti. Uraian indikator pada masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

*Tabel 1. Operasional variable Penelitian*

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pernyataan</b>
Sarana dan Prasarana (X)	Kinerja Peralatan	Peralatan seperti mesin kasir, komputer, dan scanner berfungsi dengan baik dan jarang mengalami gangguan.
	Tata Letak dan Kenyamanan Ruang	Tata letak ruangan Lab Bisnis tersusun rapi dan memudahkan pelanggan mencari produk.
	Pencahayaan dan Ventilasi	Pencahayaan serta sirkulasi udara mendukung suasana berbelanja yang nyaman
	Kebersihan dan Kerapihan	Kebersihan ruangan dan area layanan selalu terjaga dengan baik.
	Ketersediaan Fasilitas Pendukung	Fasilitas seperti rak dan etalase dalam kondisi baik dan mudah dijangkau.
Efektivitas Pelayanan (Y)	Ketepatan dan Kecepatan Pelayanan	Pelayanan kasir berlangsung cepat dan efisien.

Responsivitas Petugas	Petugas sigap membantu pelanggan ketika diperlukan.h
Kerapihan dan Sikap Ramah	Pelayanan dilakukan dengan sikap ramah dan sopan.
Ketersediaan Produk	Produk yang dicari pelanggan biasanya tersedia dan tidak sering habis.
Kepuasan Pelanggan	Secara umum, pelayanan di Lab Bisnis memuaskan dan sesuai harapan.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis Deskriptif Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil analisis kuesioner yang diberikan kepada 50 pelanggan Laboratorium Bisnis (Labbis), diperoleh data nyata mengenai kondisi sarana prasarana yang tersedia saat ini. Secara umum, variabel Sarana dan Prasarana menunjukkan nilai rata-rata 4,26 yang termasuk dalam kategori *sangat baik*. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas fisik dan elemen pendukung di Labbis telah berhasil memberikan kenyamanan kepada pelanggan serta membantu kelancaran aktivitas transaksi yang dilakukan.

Indikator dengan nilai tertinggi adalah Kinerja Peralatan Kerja dengan skor 4,35. Responden menyampaikan bahwa perangkat keras utama seperti komputer kasir (Point of Sales), alat pemindai (barcode scanner), dan mesin EDC berfungsi sangat responsif tanpa terjadi keterlambatan atau error berarti, terutama saat jam sibuk. Keandalan peralatan ini sangat penting dalam konteks bisnis ritel karena proses pembayaran merupakan titik kontak (touch point) paling krusial bagi pelanggan. Kondisi ini juga mendukung teori dalam Manajemen Kantor Kontemporer (Chaniago, 2025) yang menegaskan bahwa teknologi perkantoran harus mampu menyediakan informasi yang cepat, akurat, dan efisien bagi penggunanya agar tercapai efektivitas kerja.

Selain aspek teknologi, indikator Tata Letak (Layout) dan Kenyamanan Ruang juga mendapatkan penilaian positif dengan skor 4,30. Penataan rak gondola yang ergonomis, keteraturan display produk, serta alur lalu lintas (traffic flow) yang cukup luas membuat pelanggan dapat bergerak dengan leluasa dalam memilih barang. Faktor kenyamanan fisik ini menjadi elemen penting dalam mendukung pengalaman berbelanja (customer experience). Ruang yang rapi dan teratur membantu pelanggan menemukan produk yang diinginkan tanpa hambatan, sehingga memperpendek waktu pencarian dan meningkatkan kepuasan mereka.

Indikator lain seperti Pencahayaan dan Ventilasi, Kebersihan dan Kerapihan, serta Ketersediaan Fasilitas Pendukung juga berada pada kategori Baik hingga Sangat Baik. Meskipun demikian, Ketersediaan Fasilitas Pendukung memperoleh skor paling rendah yaitu 4,12. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa fasilitas tambahan seperti tempat duduk, papan informasi harga, atau sarana penunjang lainnya yang masih dirasa belum optimal oleh sebagian responden.

Secara keseluruhan, hasil analisis deskriptif ini menunjukkan bahwa Labbis berhasil menghadirkan lingkungan fisik yang mendukung layanan ritel modern. Namun demikian, masih terdapat ruang perbaikan terutama terkait peningkatan kelengkapan fasilitas pendukung agar kualitas sarana semakin maksimal.

## **B. Analisis Deskriptif Keefektifan Pelayanan**

Sejalan dengan hasil pada variabel fasilitas, efektivitas pelayanan juga memperoleh penilaian yang sangat baik dengan rata-rata skor 4,24. Hal tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa yang bertugas dalam layanan mampu memanfaatkan sarana yang tersedia untuk memberikan pelayanan secara cepat, profesional, dan tetap menjaga keramahan kepada pelanggan. Tingginya tingkat responsivitas petugas yang didukung oleh kondisi fasilitas ini juga konsisten dengan temuan Akmal & Yulihasri (2023) serta Djoko Purwito (2016), yang menjelaskan bahwa lingkungan kerja fisik yang memadai dapat meningkatkan kepuasan petugas dan pada akhirnya berdampak positif terhadap kualitas pelayanan publik.

Indikator dengan skor tertinggi adalah Ketepatan dan Kecepatan Pelayanan dengan nilai 4,38. Kecepatan pelayanan ini memiliki hubungan erat dengan performa peralatan kasir yang telah dibahas sebelumnya. Ketika peralatan bekerja optimal, maka proses

pemindaian barcode, perhitungan harga, penerimaan pembayaran, dan pencetakan struk dapat berlangsung dengan cepat dan tanpa hambatan. Kondisi tersebut menciptakan persepsi positif di mata pelanggan bahwa pelayanan di Labbis efisien dan dapat diandalkan.

Indikator lainnya seperti Responsivitas Petugas, Kerapihan dan Sikap Ramah, serta Kepuasan Pelanggan juga memperoleh penilaian yang sangat baik. Para petugas dinilai mampu membantu pelanggan ketika mengalami kendala dalam mencari produk, memberikan penjelasan terhadap pertanyaan pelanggan, serta menjaga sikap sopan dan profesional selama bertugas.

Namun, satu indikator yang memperoleh nilai paling rendah adalah Ketersediaan Produk dengan skor 4,02. Beberapa responden menyampaikan bahwa meskipun pelayanan cepat dan petugas ramah, pengalaman mereka kadang terganggu oleh masalah *out of stock* pada produk tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek manajemen persediaan (inventory management) masih perlu diperkuat agar pelayanan dapat meningkat secara menyeluruh.

Secara rinci, seluruh indikator baik dari variabel X maupun Y telah disajikan dalam Tabel 2. Pola skor yang cenderung tinggi pada sebagian besar indikator mengindikasikan bahwa Labbis telah memiliki standar pelayanan operasional yang cukup baik. Meskipun demikian, aspek pengelolaan stok masih perlu menjadi fokus evaluasi lanjutan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

Secara lebih mendetail, rangkuman hasil penilaian responden terhadap setiap indikator disajikan pada tabel di bawah ini:

*Tabel 2. Rekapitulasi Skor Rata-Rata*

Variabel	Indikator	Rata-Rata Skor	Kategori
Sarana dan Prasarana Kerja (X)		4,26	Sangat Baik
	Kinerja Peralatan Kerja	4,35	Sangat Baik

	Tata Letak dan Kenyamanan Ruang	4,30	Sangat Baik
	Pencahayaan dan Ventilasi	4,25	Sangat Baik
	Kebersihan dan Kerapihan	4,28	Sangat Baik
	Ketersediaan Fasilitas Pendukung	4,12	Baik
	<b>Efektivitas Pelayanan (Y)</b>	4,24	Sangat Baik
	Ketepatan dan Kecepatan Pelayanan	4,38	Sangat Baik
	Responsivitas Petugas	4,30	Sangat Baik
	Kerapihan dan Sikap Ramah	4,32	Sangat Baik
	Ketersediaan Produk	4,02	Baik
	Kepuasan Pelanggan	4,20	Sangat Baik

### C. Pembahasan Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Keefektifan Pelayanan

Untuk memperkuat hasil analisis deskriptif, penelitian ini juga menerapkan uji regresi linier sederhana dengan tujuan melihat sejauh mana sarana dan prasarana memberikan pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Sebelum dilakukan pengujian, instrumen penelitian telah melalui uji validitas dan reliabilitas, di mana seluruh item pernyataan dinyatakan memenuhi kriteria valid ( $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ ) serta reliabel dengan nilai Cronbach Alpha di atas 0,60. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan dinilai memadai untuk dianalisis lebih lanjut.

Berdasarkan pengolahan data menggunakan perangkat lunak statistik, diperoleh ringkasan hasil regresi sebagaimana tersaji pada Tabel :

*Tabel 3. Ringkasan Hasil Uji Regresi Linier Sederhana*

Keterangan	Nilai	Interpretasi
Konstanta (a)	1,152	Nilai efektivitas pelayanan jika tidak ada dukungan sarana

Koefisien Regresi (b)	0,725	Setiap peningkatan 1 poin kualitas sarana, efektivitas pelayanan naik 0,725 poin
Nilai t-hitung	6,142	Lebih besar dari t-tabel (2,01), maka hipotesis diterima
Nilai Sig.	0,000	Nilai < 0,05 (Sangat Signifikan)
R Square ( $R^2$ )	0,584	Sarana prasarana mempengaruhi pelayanan sebesar 58,4%

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh model persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 1,152 + 0,725X$$

Persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Konstanta ( $\alpha = 1,152$ ):** Angka ini menunjukkan bahwa jika kondisi sarana dan prasarana dianggap konstan atau tidak ada (bernilai 0), maka tingkat keefektifan pelayanan di Labbis hanya akan bernilai 1,152 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa dukungan fasilitas, pelayanan akan lumpuh atau sangat buruk.
- Koefisien Regresi ( $\beta = 0,725$ ):** Nilai koefisien yang positif menunjukkan hubungan yang searah. Artinya, setiap peningkatan kualitas sarana prasarana sebesar 1 satuan, maka akan diikuti dengan peningkatan keefektifan pelayanan sebesar 0,725 satuan.

Nilai Konstanta ( $a$ ) sebesar 1,152 menunjukkan bahwa ketika sarana prasarana dianggap tidak ada atau berada pada titik minimum, maka keefektifan pelayanan hanya berada pada level 1,152. Nilai ini termasuk rendah dan mengimplikasikan bahwa pelayanan akan sangat terganggu apabila fasilitas fisik yang mendukung kegiatan operasional tidak tersedia. Temuan ini sejalan dengan konsep manajemen operasional yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh dukungan fasilitas fisik dan lingkungan kerja. Hal ini secara spesifik mengkonfirmasi hasil penelitian Setiawan (2020) yang menemukan pengaruh signifikan sarana prasarana terhadap efektivitas kerja pegawai, serta studi Aula & Nugraha (2020) yang membuktikan bahwa tanpa dukungan tata ruang dan peralatan yang memadai, akurasi penyelesaian tugas akan menurun.

Selanjutnya, nilai R Square sebesar 0,584 mengindikasikan bahwa 58,4% variasi naik-turunnya keefektifan pelayanan dijelaskan oleh variabel sarana prasarana. Sementara 41,6% sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti kompetensi soft skill petugas, kualitas pelatihan, sistem pengelolaan persediaan, hingga kebijakan jam operasional.

Hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar 6,142 lebih tinggi daripada t-tabel (2,01), serta memiliki nilai signifikansi 0,000 yang berada di bawah batas 0,05. Temuan tersebut membuktikan bahwa sarana dan prasarana memiliki pengaruh positif yang signifikan secara statistik terhadap efektivitas pelayanan. Artinya, semakin optimal fasilitas yang tersedia di Labbis, maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh peningkatan fasilitas fisik, optimalisasi kinerja sistem kasir, serta penataan ruang yang lebih nyaman. Dengan demikian, upaya perbaikan pelayanan tidak hanya diarahkan pada penguatan kompetensi petugas, tetapi juga pada pengadaan peralatan yang lebih baik, pengelolaan ruang yang efektif, dan penyediaan fasilitas pendukung yang memadai.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun fasilitas berperan besar, efektivitas layanan juga dipengaruhi oleh konsistensi ketersediaan produk. Kesenjangan antara kecepatan pelayanan dan ketidakstabilan stok mengindikasikan perlunya perbaikan pada sistem back-end, terutama manajemen persediaan. Integrasi antara fasilitas fisik, teknologi penjualan, dan sistem inventori digital menjadi penting untuk memastikan pengalaman pelayanan yang lebih optimal dan menyeluruh.

Di samping itu, teori *retail format performance* menjelaskan bahwa kualitas operasional ritel ditentukan oleh keselarasan antara fasilitas fisik dan kemampuan petugas dalam memberikan layanan. Hasil penelitian ini mendukung teori tersebut, di mana tercatat bahwa pelayanan mahasiswa sangat baik karena adanya dukungan fasilitas yang memadai.

Namun demikian, gap antara pelayanan cepat dan ketersediaan produk yang belum stabil menunjukkan bahwa efektivitas layanan tidak hanya ditentukan oleh interaksi petugas, tetapi juga oleh sistem *back-end* seperti pengelolaan persediaan. Hal ini menegaskan perlunya integrasi fasilitas fisik dengan sistem manajemen inventory digital yang lebih modern. Rekomendasi perbaikan manajemen stok ini selaras dengan standar

sarana pendidikan yang disarankan Nur Triyani & Wulandari Purba (2022), di mana kesiapan infrastruktur harus mencakup sistem manajemen yang terintegrasi untuk menjamin keberlanjutan proses layanan

### **3. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kondisi sarana dan prasarana di Laboratorium Bisnis Politeknik Negeri Bandung serta pengaruhnya terhadap efektivitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang tersedia tergolong sangat baik dan mampu mendukung kelancaran operasional layanan kepada pelanggan. Optimalnya kinerja peralatan, penataan ruang yang efektif, dan kenyamanan lingkungan berkontribusi dalam meningkatkan kecepatan serta ketepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Hasil uji regresi juga menunjukkan bahwa sarana prasarana memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan, sehingga semakin baik fasilitas yang disediakan, maka semakin tinggi pula kualitas layanan yang dirasakan pelanggan.

Meskipun demikian, masih terdapat aspek seperti kelengkapan fasilitas pendukung dan pengelolaan persediaan yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Oleh karena itu, **peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas ruang lingkup variabel penelitian**, misalnya dengan memasukkan aspek kompetensi petugas, sistem inventory yang digunakan, atau kepuasan pelanggan secara lebih mendalam. Penelitian berikutnya juga dapat menggunakan metode atau pendekatan yang berbeda, seperti analisis kualitatif atau pengembangan model kombinasi, agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan di lingkungan praktik vokasi.

### **REFERENSI**

- Akmal, & Yulihasri. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 219–236.

- Aula, F. Hi., & Nugraha, J. (2020). Pengaruh tata ruang kantor dan sarana prasarana terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 5 No. 2(2), 141. <https://doi.org/10.17509/jpm.v4i2.18008>
- Chaniago, H. (2025). *Manajemen Kantor Kontemporer (Edisi 2)*. Edukasi Riset Digital, PT.
- Djoko Purwito, A. (2016). EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN DALAM PERSPEKTIF IKLIM ORGANISASI DAN LINGKUNGAN KERJA PADA KANTOR BAPPEDA KABUPATEN NGAWI. *Ekuilibrium : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 11, No 2.
- Juhar Latifah, Y., & Suriansyah, A. (2025). Analisis Kesiapan Sarana dan Prasarana Pendidikan Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0: Studi Kasus di SDN Pasar Lama 1 Banjarmasin. *Aslamiah INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 5, 5844–5856.
- Nur Triyani, A., & Wulandari Purba, N. (2022). SARANA DAN PRASARANA PENDIDIKAN DALAM PENINGKATAN KUALITAS PROSES BELAJAR SISWA. *JURNAL ADMINISTRASI PENDIDIKAN*, 19, 212–218.
- Setiawan, M. (2020). PENGARUH KOMPETENSI, KOMUNIKASI, SARANA PRASARANA DAN PELATIHAN TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DI KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA UTARA I. In *Jurnal Ekonomi Keuangan dan Kebijakan Publik* (Vol. 2, Issue 1).
- Sharifudin, K., Arfiyanto, A., Huda, M., & Bayani, M. (2024). MANAJEMEN SARANA DAN PRASARANA PENDIDIKAN. *Jurnal Pendidikan Dan Keguruan*, 2(2), 312–320.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.