

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, mengakibatkan perkembangan di dunia pendidikan. Salah satunya adalah munculnya berbagai lembaga pendidikan baik pendidikan formal maupun nonformal. Munculnya lembaga pendidikan tersebut menimbulkan persaingan antar sekolah juga tidak bisa dihindari.

Pada hakikatnya lembaga pendidikan bertujuan memberikan layanan terhadap konsumen, dalam hal ini adalah siswa dan juga masyarakat umum (*stakeholder*). Maka dari itu hendaknya lembaga pendidikan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggannya.

Menurut Kotler *satisfaction is person's feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectation* (Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya).¹ Dari pendapat Kotler dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan perasaan seseorang terhadap apa yang diberikan oleh suatu produk atau jasa dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan.

¹ Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan* (Bandung: ALFABETA, 2005), 33.

Dalam hal ini kepuasan dapat tercapai jika apa yang diberikan oleh lembaga pendidikan lebih besar daripada apa yang diinginkan oleh siswa.

Kotler juga mengungkapkan bahwa terdapat lima aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, diantaranya yaitu cepat tanggap (*responsiveness*) artinya sekolah memberikan pelayanan secara segera, keandalan (*reliability*) artinya sekolah dapat melakukan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan, kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan untuk memberikan keyakinan kepada siswa terkait dengan pelayanan yang akan diberikan, empati (*empaty*) artinya sekolah memperhatikan siswa secara individual dan berwujud (*tangibles*) yaitu bukti fisik dari jasa, yang meliputi fasilitas fisik, perkakas dan peralatan yang digunakan untuk menghasilkan jasa.

Untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan dalam hal ini adalah siswa maka salah satu cara yang dapat dilakukan oleh pihak sekolah adalah dengan menyediakan fasilitas belajar yang memadai tujuannya adalah agar proses pembelajaran dapat berjalan dengan efektif dan efisien sehingga tujuan dari pembelajaran dapat tercapai.

Menurut Dimiyati dan Mujiono” fasilitas belajar merupakan sarana dan prasarana pembelajaran. Sarana merupakan semua perangkat atau perabot yang secara langsung digunakan saat proses pembelajaran, sarana meliputi buku pelajaran, buku bacaan, alat dan fasilitas laboratorium dan berbagai media pembelajaran lainnya. sedangkan prasarana adalah semua perangkat kelengkapan pendidikan yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi

proses belajar. Prasarana meliputi gedung sekolah, ruang belajar, lapangan olahraga, ruang ibadah, ruang kesenia, dan peralata olahraga.”²

Menurut Liang Gie sebagaimana dikutip oleh Saputra untuk belajar yang baik hendaknya memiliki fasilitas belajar yang baik, seperti ruang belajar yang memadai, perabotan belajar yang tepat, dan perlengkapan belajar yang efisien.³ Tidak bisa dipungkiri bahwa fasilitas belajar sedikit atau banyak dapat mempengaruhi jalannya kegiatan belajar mengajar. Jika di sekolah memiliki fasilitas belajar yang memadai maka guru dapat memanfaatkan fasilitas yang ada sehingga proses pembelajaran dapat berjalan secara efektif dan efisien dan siswa dapat belajar secara maksimal. Selain itu dengan adanya fasilitas yang memadai maka siswa dapat belajar dengan lebih baik dan menyenangkan. Sebaliknya jika fasilitas belajar yang ada di sekolah tidak lengkap maka kegiatan belajar mengajar juga tidak akan berjalan secara maksimal. Akan tetapi fasilitas belajar yang lengkap tanpa adanya motivasi belajar dari siswa juga akan berpengaruh terhadap proses pembelajaran, maka dari itu adanya fasilitas yang memadai juga harus didukung oleh motivasi belajar siswa yang tinggi.

Sebagaimana diungkapkan oleh Purwa Atmaja bahwa motivasi adalah dorongan atau semangat dari diri seseorang untuk melakukan kegiatan belajar agar memperoleh prestasi yang lebih baik.⁴

² Dimiyati & Mujiono, *Belajar dan Pembelajaran* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 249.

³ Yuda Ardi Saputra, “Hubungan Antara Motivasi Belajar Dan Fasilitas Belajar Dengan Prestasi Belajar IPS Pada Siswa Kelas IV SD Negeri 7 Bandung-Baru Pringsewu” (Skripsi, Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2016), 30.

⁴ Purwa Atmaja Prawira, *Psikologi Pendidikan Dalam Perspektif Baru* (Jogjakarta: Arruz Media, 2012), 320.

Motivasi sangat diperlukan dalam pembelajaran karena jika tidak mempunyai motivasi maka seseorang akan sulit dalam mencapai tujuan pembelajaran. Motivasi merupakan daya penggerak seseorang untuk melakukan kegiatan belajar dan hal ini juga akan berdampak terhadap hasil belajar siswa. Jika motivasi siswa tinggi maka siswa akan dapat belajar dengan optimal dan hasil belajar juga akan memuaskan.

Pada dasarnya motivasi dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor intrinsik dan ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari diri siswa diantaranya adalah adanya hasrat untuk berhasil, adanya harapan dan cita-cita serta adanya dorongan dan kebutuhan dalam belajar. Sedangkan faktor ekstrinsik adalah faktor yang berasal dari luar diri siswa misalnya adanya penghargaan, kegiatan belajar yang menarik, dan adanya lingkungan belajar yang kondusif.⁵

Berdasarkan observasi peneliti ketika PPL di MAN 1 Kediri, terkait dengan fasilitas belajar, MAN 1 Kediri masih kurang dalam hal ruangan belajar sehingga mengakibatkan 1 ruangan menjadi multifungsi, yaitu ruang laboratorium juga dimanfaatkan sebagai ruang kelas, serta masih kurang maksimalnya pengelolaan perpustakaan sehingga minat siswa untuk berkunjung ke perpustakaan masih rendah dan kurangnya lapangan olahraga atau bermain. Fasilitas yang ada tersebut juga berdampak terhadap motivasi belajar siswa. Hal tersebut dapat diketahui dari pengabaian terhadap tugas-tugas yang diberikan oleh guru, siswa malas belajar, dan sering bolos sekolah.

⁵ Hamzah B. Uno, *Teori Motivasi & Pengukurannya Analisis di Bidang Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 23.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Kepuasan Siswa Pada Fasilitas Belajar Terhadap Motivasi Belajar Siswa Di MAN 1 Kediri.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kepuasan siswa pada fasilitas belajar di MAN 1 Kediri ?
2. Bagaimana motivasi belajar siswa di MAN 1 Kediri ?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan siswa pada fasilitas belajar terhadap motivasi belajar siswa di MAN 1 Kediri ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kepuasan siswa pada fasilitas belajar di MAN 1 Kediri.
2. Mengetahui motivasi belajar siswa di MAN 1 Kediri.
3. Mengetahui pengaruh kepuasan siswa pada fasilitas belajar terhadap motivasi belajar siswa di MAN 1 Kediri.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Sekolah dan Guru
 - a. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pengadaan fasilitas belajar di sekolah.

- b. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan terhadap perawatan dan penjagaan fasilitas belajar.
- c. Sebagai bahan evaluasi terhadap fasilitas belajar yang telah ada.

2. Bagi Peserta Didik

Sebagai motivasi kepada peserta didik untuk memanfaatkan fasilitas belajar yang ada di MAN 1 Kediri.

3. Bagi Masyarakat

Dengan penelitian ini diharapkan agar masyarakat lebih berperan aktif dalam pengadaan fasilitas belajar di sekolah agar proses pembelajaran dapat berlangsung dengan baik.

4. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai khazanah keilmuan, wawasan serta tambahan referensi tentang pengaruh persepsi siswa tentang fasilitas belajar terhadap motivasi belajar siswa di MAN 1 Kediri.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji atau rangkuman kesimpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka.⁶ Berdasarkan judul penelitian ini “ pengaruh persepsi siswa tentang fasilitas belajar terhadap motivasi belajar siswa MAN 1 Kediri” maka dalam penelitian ini hipotesis dinyatakan dalam bentuk:

- 1. H_a : Ada pengaruh kepuasan siswa pada fasilitas belajar terhadap motivasi belajar siswa MAN 1 Kediri

⁶ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), 63.

2. Ho : Tidak ada pengaruh kepuasan siswa pada fasilitas belajar terhadap motivasi belajar siswa MAN 1 Kediri

F. Asumsi Penelitian

Berdasarkan Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Stain Kediri, asumsi adalah anggapan-anggapan dasar tentang suatu hal yang dijadikan pijakan berpikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian.⁷ Penelitian ini dilakukan dengan asumsi bahwa penulis ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan pada fasilitas belajar terhadap motivasi belajar siswa. Apakah motivasi belajar siswa hanya dipengaruhi oleh kepuasan pada fasilitas belajar atau dapat dipengaruhi oleh factor lainnya. Sehingga peneliti tertarik untuk mengambil judul tersebut.

G. Penegasan Istilah

1. Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kerja atau hasil yang dia rasakan dengan harapannya.⁸ Jika dikaitkan dengan pendidikan dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan pelanggan dalam hal ini adalah siswa dalam membandingkan antara harapannya dengan jasa pendidikan yang ia terima.

Dalam hal ini pelanggan yaitu siswa akan mendapatkan kepuasan jika pihak sekolah memberikan pelayanan jasa yang mencakup lima aspek, yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*)
- b. Daya tanggap (*responsiveness*)

⁷ STAIN Kediri, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Kediri: STAIN, 2013), 71.

⁸ Alma, *Pemasaran Stratejik* ., 33.

- c. Kepastian (*assurance*)
- d. Empati (*emphaty*)
- e. Berwujud (*tangible*)⁹

2. Fasilitas Belajar

Fasilitas belajar adalah semua yang diperlukan dalam proses pembelajaran baik bergerak maupun tidak bergerak yang dapat menunjang proses pembelajaran agar dapat berjalan secara efektif dan efisien sehingga tujuan dari pendidikan dapat dicapai.¹⁰

Ada beberapa jenis fasilitas yang dimaksud dalam penelitian ini, diantaranya adalah media pembelajaran, alat dan sumber pembelajaran, ruang kelas, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, dan ruang bermain atau ruang olahraga.

3. Motivasi Belajar

Motivasi belajar adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang untuk melakukan aktifitas belajar agar lebih giat dalam belajar dengan tujuan untuk mencapai hasil belajar yang memuaskan.¹¹

Adapun menurut Uno terdapat enam indikator motivasi belajar, diantaranya adalah:

- a. Adanya hasrat dan keinginan untuk berhasil
- b. Adanya dorongan dan kebutuhan dalam belajar
- c. Adanya harapan dan cita-cita masa depan

⁹ Eliyanora,dkk., “Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Politeknik Negeri Padang”, *Jurnal Akuntansi & Manajemen*, 2 (Desember, 2010), 83.

¹⁰ Muhroji, *Manajemen Pendidikan* (Surakarta: UMS Press, 2004), 49.

¹¹ Prawira, *Psikologi Pendidikan* ., 320.

- d. Adanya penghargaan dalam belajar
- e. Adanya kegiatan yang menarik dalam belajar
- f. Adanya lingkungan belajar yang kondusif, sehingga memungkinkan siswa dapat belajar dengan baik.¹²

¹² Hamzah B. Uno, *Teori Motivasi & Pengukurannya Analisis di Bidang Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), 23.