

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Siswa

1. Pengertian Kepuasan Siswa

Kata kepuasan berasal dari bahasa latin “*satis*” yang artinya cukup baik, memadai dan “*facio*” yang artinya adalah melakukan atau membuat. Sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.¹

Pengertian kepuasan yang diungkapkan oleh Kotler, sebagaimana dikutip oleh Alma:

*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 dengan harapannya.)*²

Sedangkan menurut Zeithaml sebagaimana dikutip oleh Ara Hidayat & Imam pengertian kepuasan adalah:

*Satisfaction is the consumer's fulfillment response. It is a judgement that a product pleasurable level of consumption related fulfillment.*³ (Kepuasan adalah respon konsumen yang sudah terpenuhi keinginannya tentang penggunaan barang atau jasa yang mereka pakai.)

Menurut Mowen dan Minor sebagaimana dikutip oleh Ujang Sumarwan pengertian kepuasan adalah:

¹ Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan* (Bandung: ALFABETA, 2014), 338.

² Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan* (Bandung: ALFABETA, 2005), 33.

³ Ara Hidayat & Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip, dan Aplikasi Dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah* (Yogyakarta: Kaukaba, 2012), 230.

*consumer satisfaction is defined as the overall attitude consumers have toward a good or service after they have acquired and used it. It is a postchoice evaluative judgement resulting from a specific purchase selection and the experience of using or consuming it*⁴

Menurut Husain Umar sebagaimana dikutip oleh Amin dan Fatri kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang ia terima dengan harapan yang diinginkannya.⁵

Menurut Band sebagaimana dikutip oleh Purwo kepuasan merupakan suatu tingkatan dimana, kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi, dan hal itu mengakibatkan pembelian ulang.⁶

Dari beberapa pendapat ahli tersebut 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.

2. Aspek-Aspek yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Berry dan Parasuraman sebagaimana dikutip oleh Eliyanora dalam Jurnal Akutansi dan Manajemen indikator kepuasan pelanggan terdapat lima aspek, diantaranya yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*), merupakan kemampuan guru, karyawan dan staff sekolah dalam memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan.

⁴ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002), 387.

⁵ Amin Kuneifi E & Fatri Amida, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik Studi Pada MAN Insan Cendekia Serpong Tangerang Selatan", *Eduka Jurnal*, 1 (Februari, 2016), 17.

⁶ Purwo Udiutomo, "Analisa Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Program Smart Ekselensia Indonesia Tahun 2011", *Pendidikan Dompot Dhuafa*, 1 (2011), 7.

- b. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dari guru, karyawan dan staf sekolah untuk membantu siswa dan memberikan jasa dengan cepat dan berkualitas termasuk dalam menanggapi keluhan yang dihadapi oleh siswa.
- c. Kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan guru, karyawan dan staf dalam memberikan keyakinan kepada siswa bahwa jasa yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dan berkualitas.
- d. Empati (*emphaty*), yaitu kesediaan guru, karyawan dan staf sekolah untuk lebih peduli terhadap perhatian secara pribadi kepada siswa.
- e. Berwujud (*tangible*), yaitu persepsi siswa terhadap penampilan fasilitas fisik, peralatan dan sarana prasarana sekolah.⁷

Hal senada juga diungkapkan oleh Hendry sebagaimana dikutip oleh Barnawi, kualitas jasa dapat ditentukan melalui lima determinan, yaitu:

- a. Keandalan, merupakan kemampuan sekolah untuk memberikan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Kondisi pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah dapat membantu keberhasilan proses belajar mengajar.
- b. Responsif, merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa secara cepat. Dalam memberikan jasa seharusnya bersikap cepat dan tepat agar pelanggan dapat merasa puas terhadap pelayanan, selain itu ketika terdapat keluhan dari orangtua maka guru dapat menjawab pertanyaan yang diajukan.

⁷ Eliyanora,dkk., “Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Politeknik Negeri Padang”, *Jurnal Akuntansi & Manajemen*, 2 (Desember, 2010), 83.

- c. Keyakinan, merupakan kemampuan guru dalam hal ini adalah kompetensi dan pengetahuan guru untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan.
- d. Empati, merupakan peduli dan memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
- e. Berwujud, merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Pada umumnya jasa pendidikan akan terlihat baik apabila memiliki fasilitas sekolah yang baik dan memadai.⁸

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan dalam hal ini adalah siswa akan mendapatkan kepuasan jika pihak sekolah memberikan pelayanan jasa yang mencakup lima aspek yaitu keandalan, responsif, keyakinan, empati, dan berwujud. Dengan adanya kepuasan terhadap jasa yang diberikan oleh pihak sekolah maka diharapkan dapat mengoptimalkan belajar siswa sehingga siswa dapat mencapai prestasi belajar yang diharapkan.

3. Metode Pengukuran Kepuasan Siswa

Menurut Kotler sebagaimana dikutip oleh Alma ada empat cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, diantaranya yaitu:

- a. *Complain and Suggestion system* (Sistem keluhan dan saran)

Salah satu metode untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan kritik dan saran. Kritik dan saran tersebut dapat diberikan melalui kotak saran yang telah diberikan oleh perusahaan.

⁸ Barnawi & Mohammad Arifin, *Buku Pintar Mengelola Sekolah (Swasta)*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), 19-20.

b. *Customer satisfaction surveys* (Survey kepuasan pelanggan)

Pada umumnya perusahaan melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan dengan cara survey, wawancara pribadi, melalui pos atau melalui telepon, dan bahkan memberikan angket terhadap orang tertentu. Hal ini dilakukan karena perusahaan tidak bisa menyimpulkan keluhan dari pelanggan secara umum.

c. *Ghost shopping* (Pembeli bayangan)

Cara ini bisa dilakukan oleh manajer atau orang suruhan untuk membeli produk lain atau produknya ke toko, hal ini bertujuan untuk melihat secara langsung kondisi di lapangan sehingga data yang diperoleh dapat dijadikan bahan untuk mengambil keputusan oleh manajemen.

d. *Lost customer analysis* (Analisis pelanggan yang beralih)

Cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah dengan menghubungi pelanggan yang telah berhenti, pelanggan tersebut ditanya mengenai alasan mereka berhenti menjadi pelanggan. Dari hubungan tersebut diharapkan dapat memperbaiki kinerja perusahaan agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan.⁹

⁹ Alma, *Pemasaran Stratejik* ., 35.

B. Fasilitas Belajar

1. Pengertian Fasilitas Belajar

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, fasilitas adalah segala hal yang dapat memudahkan perkara (kelancaran tugas dan sebagainya) atau kemudahan.¹⁰

Menurut Muhroji 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.¹¹ Hal senada juga diungkapkan oleh Sardiman, fasilitas belajar adalah perabot yang dapat memudahkan dan melancarkan hasil yang dicapai.¹²

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 kesenian, dan peralatan olahraga.¹³

¹⁰ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), 314.

¹¹ Muhroji, *Manajemen Pendidikan* (Surakarta: UMS Press, 2004), 49.

¹² Sardiman, *Interaksi Belajar Mengajar* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2001), 6.

¹³ Dimiyati & Mujiono, *Belajar dan Pembelajaran* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 249.

Menurut Bafadal fasilitas belajar adalah semua perangkat, peralatan, bahan, dan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses pendidikan di sekolah dan turut membantu dalam proses pembelajaran.¹⁴

Dari beberapa pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas belajar adalah sarana prasarana yang berbentuk fisik maupun non fisik yang menunjang jalannya proses pembelajaran agar berjalan secara efektif dan efisien sehingga tujuan dari pendidikan dapat dicapai. Dengan adanya fasilitas yang memadai diharapkan pembelajaran dapat berjalan dengan optimal.

2. Peranan Fasilitas Dalam Pembelajaran

Sebagaimana yang telah diungkapkan diatas bahwa fasilitas dapat juga disamakan dengan sarana prasarana. Pada dasarnya setiap sekolah harus memiliki sarana prasarana yang memadai hal tersebut sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Pasal 42 tentang standar sarana prasarana yang berbunyi:

- (1) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.
- (2) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berekreasi, dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.¹⁵

¹⁴ Ibrahim Bafadal, *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003, 2.

¹⁵ Peraturan pemerintah Republik Indonesia No. 19 tahun 2005 tentang standar nasional

Dalam peraturan pemerintah diatas telah jelas bahwa setiap lembaga pendidikan harus memiliki sarana prasarana atau fasilitas belajar yang memadai karena dengan adanya fasilitas yang memadai maka dapat menunjang pembelajaran yang efektif dan efisien. Hal tersebut sebagaimana diungkapkan oleh Dalyono bahwa kelengkapan fasilitas belajar dapat membantu siswa dalam belajar, sedangkan jika fasilitas yang ada kurang memadai maka hal tersebut dapat menghambat proses belajar siswa, sehingga pembelajaran juga tidak dapat berjalan secara optimal.¹⁶

Hal senada juga diungkapkan oleh Surya bahwa fasilitas belajar sangat berpengaruh terhadap proses belajar, keadaan fasilitas fisik di sekolah ataupun dirumah dapat mempengaruhi efisiensi hasil belajar siswa.¹⁷

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas sangat berperan penting terhadap proses pembelajaran, jika fasilitas yang tersedia di sekolah lengkap dan memadai maka proses pembelajaran dapat berjalan dengan optimal dan hal tersebut juga berpengaruh terhadap hasil belajar siswa. Sebaliknya, jika fasilitas yang tersedia baik di sekolah ataupun di rumah kurang memadai atau kurang lengkap maka cenderung dapat menghambat proses belajar siswa, hasil belajar yang dicapai juga tidak optimal.

3. Jenis-Jenis Fasilitas Belajar

Menurut Liang Gie sebagaimana dikutip oleh Wicaksono fasilitas belajar dilihat dari tempatnya dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu fasilitas belajar yang berasal dari rumah dan fasilitas belajar yang berasal dari sekolah. Fasilitas

pendidikan , Pasal 42, ayat 1-2

¹⁶ Dalyono, *Psikologi Pendidikan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), 241.

¹⁷ Mohamad Surya, *Belajar dan Proses Pembelajaran* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 86.

belajar yang berasal dari sekolah antara lain gedung sekolah tempat terjadinya interaksi belajar mengajar, laboratorium atau ruang praktek, perpustakaan, papan tulis dan perlengkapannya serta media yang mendukung proses pembelajaran. Sedangkan fasilitas belajar yang dimiliki siswa di rumah antara lain adalah buku-buku pelajaran, pulpen, kistar atau penggaris, pensil, penghapus, alat runcing, kertas tulis, ruang belajar, meja dan kursi belajar, tempat buku-buku atau rak dan lampu belajar.¹⁸

Menurut Barnawi sarana pendidikan dapat diklasifikasikan menjadi tiga macam, yaitu berdasarkan habis tidaknya, berdasarkan bergerak tidaknya, dan berdasarkan hubungan dengan proses pembelajaran.

a. Jika ditinjau dari habis tidaknya dipakai

Apabila dilihat dari habis tidaknya dipakai, ada dua macam sarana pendidikan yaitu sarana pendidikan yang habis dipakai dan sarana pendidikan tahan lama.

b. Ditinjau dari bergerak tidaknya pada saat digunakan

Apabila ditinjau dari bergerak tidaknya pada saat digunakan terdapat dua macam yaitu sarana pendidikan yang bergerak dan yang tidak bergerak.

c. Ditinjau dari hubungannya dengan proses pembelajaran

Dalam hubungannya dengan proses pembelajaran ada dua jenis sarana pendidikan, yaitu pertama sarana pendidikan yang secara digunakan dalam proses pembelajaran seperti kapur tulis, spidol, alat peraga, dan media lain

¹⁸ Pekik Wicaksono, "Pengaruh Fasilitas Belajar, Motivasi Belajar Dan Minat Belajar Terhadap Prestasi Belajar Siswa Kelas X SMK Muhammadiyah Prambanan Tahun Ajaran 2011/2012" (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, 2012), 16.

yang digunakan guru dalam proses pembelajaran. Kedua, sarana pendidikan yang secara langsung tidak berhubungan dengan proses pembelajaran, seperti lemari arsip di kantor.¹⁹

Prasarana pendidikan dapat diklasifikasikan menjadi dua macam, yaitu prasarana secara langsung dan prasarana tidak langsung. Prasarana langsung adalah prasarana yang secara langsung digunakan dalam proses pembelajaran, seperti kelas, laboratorium, ruang praktik dan ruang komputer. Sedangkan prasarana tidak langsung adalah prasarana yang tidak digunakan dalam proses pembelajaran, misalnya ruang UKS, ruang kantor, kantin, kamar mandi, taman, dan tempat parkir kendaraan.²⁰

Dalam hubungannya dengan proses pembelajaran, sarana pendidikan dapat dibagi menjadi tiga bagian, antara lain:

- a. Alat pelajaran, yaitu alat yang dapat digunakan secara langsung dalam proses pembelajaran, misalnya buku, alat praktik, dan alat tulis.
- b. Alat peraga, merupakan alat bantu pendidikan yang berupa perbuatannya atau benda-benda yang dapat mengkonkretkan pembelajaran.
- c. Media pengajaran, merupakan sarana pendidikan yang berfungsi sebagai perantara dalam proses pembelajaran sehingga meningkatkan efektivitas

¹⁹ *ibid.*, 256.

²⁰ Barnawi & M.Arifin, *Manajemen Sarana & Prasarana Sekolah* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), 51.

dan efisiensi dalam mencapai tujuan pembelajaran. Media pembelajaran ada tiga jenis, yaitu visul, audio, dan audiovisual.²¹

Dari beberapa pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa jenis-jenis fasilitas belajar yang dapat mempengaruhi kegiatan belajar dan dapat membantu kelancaran belajar diantaranya adalah, media pembelajaran, alat dan sumber belajar, ruang kelas, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, dan ruang bermain atau ruang olahraga.

a. Media pembelajaran

Media pembelajaran adalah alat yang dapat digunakan untuk mengatasi berbagai macam permasalahan pendidikan.²² Bisa dikatakan bahwa media merupakan alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan, merangsang pemikiran peserta didik untuk belajar. Maka dari itu agar pembelajaran dapat berjalan dengan efektif maka guru harus menggunakan media pembelajaran yang menarik.

Pada dasarnya media pembelajaran dapat dibedakan menjadi tiga yaitu media pembelajaran audio, media pembelajaran visual dan media audiovisual.

- 1) Media visual. Dalam hal ini pesan yang disampaikan dapat dituangkan dalam bentuk simbol-simbol komunikasi. Misalkan papan tulis, poster, gambar, buku, foto, *wallchart*, dan *slide*.

²¹ Suharsimi Arikunto & Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan* (Yogyakarta: Aditya Media, 2008), 274.

²² Nasution, *Teknologi Pendidikan* (Bandung: Jemmars, 1987), 116.

- 2) Media audio. Media audio adalah media yang berhubungan dengan pendengaran. Contohnya adalah radio dan rekaman.
- 3) Media audio visual adalah media yang menggabungkan antara penglihatan dengan pendengaran. Misalkan video, film sejarah dan lainnya.

b. Alat dan sumber belajar

Alat dan sumber belajar sangatlah penting dalam proses belajar mengajar. Proses belajar dapat dilakukan dengan baik tanpa alat tulis yang dibutuhkan. Semakin lengkap alat tulis yang dimiliki semakin kecil kemungkinan belajarnya akan terlambat. Alat-alat tulis tersebut adalah berupa: buku tulis, pensil, ballpoint, penggaris, penghapus, dan alat-alat lain yang berhubungan secara langsung dengan proses belajar siswa yang perlu dimiliki.

Selain alat belajar sumber belajar juga tidak kalah penting dalam proses pembelajaran, karena pada dasarnya sumber belajar tidak hanya berasal dari guru saja akan tetapi juga berasal dari sumber lainnya, seperti buku modul, buku kamus, dan buku majalah pendidikan.

c. Ruang kelas

Ruang kelas merupakan tempat berlangsungnya proses belajar mengajar. Pada umumnya ruang kelas di SMA/MA memiliki minimum 3 kelas dan maksimum 27 kelas. Agar proses pembelajaran dapat berjalan dengan efektif maka seharusnya ruang kelas memiliki pencahayaan yang memadai untuk membaca buku dan untuk memberikan pandangan ke luar

ruangan. Ruang kelas juga memiliki pintu yang memadai agar ketika terjadi suatu keadaan yang membahayakan maka siswa dan guru dapat segera meninggalkan kelas. Selain itu ruang kelas juga hendaknya memiliki sarana prasarana seperti meja dan kursi untuk siswa, meja dan kursi untuk guru, lemari, papan panjang, papan tulis, dan peralatan lainnya.²³

d. Ruang perpustakaan

Ruang perpustakaan merupakan unit kerja yang merupakan bagian integral dari lembaga pendidikan sekolah, yang berupa tempat menyimpan koleksi bahan pustaka yang dikelola dengan cara tertentu sebagai sumber informasi bagi siswa dan guru. Dengan adanya perpustakaan akan memudahkan proses belajar mengajar karena pada dasarnya perpustakaan berfungsi sebagai sumber belajar, sumber informasi, sumber ilmu pengetahuan dan sumber rekreasi bagi siswa.²⁴

e. Ruang laboratorium

Adanya ruang laboratorium di sekolah maka memberikan kesempatan lebih luas bagi guru dan siswa dalam mempelajari ilmu pengetahuan, karena proses pembelajaran tidak hanya secara teori saja akan tetapi juga bisa melalui praktek di laboratorium.

²³ Novan Ardi Wiyani, *Manajemen Kelas Teori dan Aplikasi untuk Menciptakan Kelas yang Kondusif* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2013), 57-58.

²⁴ Suryosubroto, *Proses Belajar Mengajar di Sekolah* (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), 231.

f. Ruang bermain atau ruang olahraga

Di tempat olahraga harus memiliki sarana yang memadai seperti tiang bendera, bendera, peralatan bola voli, peralatan sepak bola, peralatan bola basket, peralatan senam, peralatan atletik, peralatan seni budaya, peralatan keterampilan, penguat suara dan tape recorder.²⁵

C. Motivasi Belajar

1. Pengertian Motivasi Belajar

Motivasi dan belajar adalah dua hal yang saling mempengaruhi disini akan diuraikan mengenai pengertian motivasi dan belajar. Menurut Purwa motivasi berasal dari bahasa latin yaitu *movere* yang artinya gerak atau dorongan untuk bergerak.²⁶

Menurut Hamzah motivasi berasal dari kata motif yang artinya kekuatan yang terdapat dalam diri seseorang, yang menyebabkan seseorang bertindak atau melakukan sesuatu. Hal senada juga diungkapkan oleh Eva, menurutnya motivasi adalah dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu.²⁷

Sedangkan menurut Maslow sebagaimana dikutip oleh Purwa motivasi adalah sesuatu yang bersifat tetap, tidak pernah berakhir, berfluktuasi dan bersifat kompleks, dan hal itu kebanyakan merupakan karakteristik universal pada setiap kegiatan organisme.²⁸

²⁵ Ibid., 169.

²⁶ Purwa Atmaja Prawira, *Psikologi Pendidikan dalam Perspektif Baru* (Jogjakarta: Arruz Media, 2012), 319.

²⁷ Eva Latipah, *Pengantar Psikologi Pendidikan* (Yogyakarta: Pedagogia, 2012), 158.

²⁸ Prawira, *Psikologi Pendidikan.*, 320.

Menurut McDonald sebagaimana dikutip oleh Oemar mendefinisikan motivasi sebagai berikut:

*Motivation is a energy change within the person characterized by affective arousal and anticipatory goal reactions. (Motivasi adalah suatu perubahan energi didalam pribadi seseorang yang ditandai dengan timbulnya afektif dan reaksi untuk mencapai tujuan.)*²⁹

Sedangkan pengertian belajar menurut slameto adalah suatu proses yang dilakukan oleh seseorang untuk memperoleh perubahan tingkah laku secara keseluruhan, sebagai hasil pengalamannya sendiri dengan lingkungannya.³⁰

Menurut Gregory A. Kimble sebagaimana dikutip oleh Purwa belajar adalah suatu perubahan yang terjadi pada seseorang atau individu yang relatif permanen yang merupakan hasil latihan atau praktek yang diperkuat dengan adanya *reward*.³¹

Hal tersebut juga diungkapkan oleh Passer sebagaimana dikutip oleh Eva bahwasanya belajar merupakan perubahan perilaku pada seseorang yang bersifat permanen yang diakibatkan oleh adanya latihan.³²

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan motivasi belajar adalah dorongan yang mengakibatkan seseorang untuk melakukan aktivitas belajar yang bertujuan untuk mendapatkan hasil yang optimal. Motivasi dalam belajar sangat diperlukan karena dengan adanya motivasi maka siswa akan berhasil dalam belajar, sedangkan jika tidak ada motivasi dalam diri siswa maka siswa tidak akan melakukan aktivitas belajar.

²⁹ Oemar Hamalik, *Psikologi Belajar dan Mengajar* (Bandung: Algensindo Offset, 2004), 173.

³⁰ Slameto, *Belajar dan Faktor-faktor Yang Mempengaruhinya* (Jakarta: R.ineka Cipta, 2003), 2.

³¹ Prawira, *Psikologi Pendidikan*, 228.

³² Latipah, *Pengantar Psikologi*., 69.

2. Teori Motivasi Abraham Maslow

Menurut Maslow sebagaimana dikutip oleh Prawira motivasi adalah sesuatu yang bersifat tetap, tidak pernah berakhir, berfluktuasi dan bersifat kompleks, dan hal itu kebanyakan merupakan karakteristik universal pada setiap kegiatan organisme.³³

Abraham Maslow menjelaskan bahwa ada lima kebutuhan pokok manusia yang disusun secara hirarki dan kelima tingkatan ini dijadikan patokan untuk memahami motivasi seseorang. Adapun kebutuhan-kebutuhan dasar yang dimaksud oleh Maslow adalah sebagai berikut:

a. Kebutuhan fisiologis

Kebutuhan fisiologis adalah kebutuhan dasar yang mendesak pemenuhannya karena berkaitan dengan kelangsungan hidup manusia. Kebutuhan fisiologis meliputi makanan, perumahan, pakaian, udara untuk bernafas, dan sebagainya.

Karena kebutuhan fisiologis merupakan kebutuhan yang bersifat mendesak pemenuhannya, maka kebutuhan ini akan didahulukan oleh individu. Jika kebutuhan ini belum terpenuhi maka juga akan menghambat kepuasan terhadap kebutuhan-kebutuhan lain yang sifatnya lebih tinggi. Misalkan seorang siswa yang belajar dalam keadaan haus maka ia tidak akan bisa berkonsentrasi dalam belajar sehingga ia tidak bisa menerima pelajaran dari guru dengan baik.

³³ Prawira, *Psikologi Pendidikan.*, 320.

b. Kebutuhan akan rasa aman

Jika kebutuhan fisiologis telah terpenuhi maka akan timbul kebutuhan lain yaitu kebutuhan akan keselamatan. Keselamatan yang dimaksud adalah merasa aman dari setiap ancaman fisik atau kehilangan, serta merasa terjamin. Rasa aman dapat diperoleh jika orangtua peduli terhadap anak, sebaliknya jika orangtua bersikap acuh tak acuh maka memungkinkan anak tidak mendapatkan rasa aman. Dengan adanya rasa aman maka dalam belajar anak akan merasa tenang dan bersungguh-sungguh.

c. Kebutuhan akan cinta kasih atau kebutuhan sosial

Jika seseorang telah memuaskan kebutuhan fisiologis dan rasa aman, maka kebutuhan lainnya adalah kebutuhan akan cinta kasih atau kebutuhan sosial. Kebutuhan ini berkaitan dengan kebutuhan yang mendorong individu untuk mengadakan hubungan emosional dengan individu lain, baik sesama jenis maupun lawan jenis, di lingkungan keluarga maupun lingkungan masyarakat.

d. Kebutuhan akan penghargaan

Setelah kebutuhan akan rasa memiliki dan kasih sayang terpenuhi, kebutuhan mendasar berikutnya yang muncul adalah kebutuhan akan harga diri. Kebutuhan ini meliputi dua hal, *for self respect or self esteem, and for the esteem of others* yaitu harga diri dan penghargaan dari orang lain. Harga diri meliputi kebutuhan akan kepercayaan diri, kompetensi, penguasaan, ketidaktergantungan, dan kebebasan. Penghargaan dari orang

lain meliputi nama baik, prestise, gengsi, pengakuan, penerimaan, perhatian, kedudukan, nama baik serta apresiasi.

Jika kepuasan terhadap harga diri individu terpuaskan maka akan menghasilkan rasa percaya, rasa percaya, rasa berharga, rasa mampu, dan perasaan berguna. Sebaliknya jika kebutuhan penghargaan diri belum terpuaskan maka akan muncul perasaan frustrasi.

e. Kebutuhan aktualisasi diri

Kebutuhan aktualisasi diri merupakan kebutuhan paling tinggi dalam hirarki Maslow. Aktualisasi diri merupakan keinginan untuk memperoleh kepuasan dengan dirinya sendiri, untuk menyadari semua potensi dirinya, untuk menjadi apa saja yang dia dapat melakukannya, dan untuk menjadi kreatif dan bebas mencapai puncak prestasi potensinya. Manusia yang dapat mencapai tingkat aktualisasi diri ini menjadi manusia yang utuh, memperoleh kepuasan dari kebutuhan-kebutuhan yang orang lain bahkan tidak menyadari ada kebutuhan semacam itu.³⁴

3. Indikator Motivasi Belajar

Pada dasarnya motivasi memiliki peranan besar dalam mencapai keberhasilan belajar. Adapun menurut Hamzah 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

³⁴ Hamzah B. Uno, *Teori Motivasi & Pengukurannya Analisis di Bidang Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), 40-42.

- 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.³⁵

Sedangkan menurut Dimiyati dan Mudjiono ada beberapa unsur yang mempengaruhi motivasi belajar siswa, diantaranya yaitu:

- a. Cita-cita atau aspirasi siswa. Secara tidak langsung cita-cita dapat memperkuat motivasi belajar intrinsik maupun ekstrinsik, karena pada dasarnya tercapainya cita-cita akan mewujudkan aktualisasi diri.
- b. Kemampuan siswa. Keinginan seorang anak harus diimbangi dengan kemampuan yang dimilikinya. Karena pada dasarnya kemampuan anak dapat memotivasinya dalam melaksanakan tugas perkembangan.
- c. Kondisi siswa. Kondisi yang dimaksud adalah kondisi jasmani dan rohani siswa. seseorang yang mengalami gangguan jasmani atau rohani misalkan sakit maka akan mempengaruhi motivasi belajar siswa.
- d. Kondisi lingkungan siswa. Lingkungan siswa dapat berupa keadaan alam, lingkungan tempat tinggal, pergaulan sebaya dan kehidupan masyarakat. Oleh karena itu pihak sekolah hendaknya meningkatkan mutu lingkungan sekolah, karena lingkungan yang aman, tenteram, indah, dan tertib dapat meningkatkan semangat dan motivasi belajar siswa.³⁶

³⁵ Ibid., 23.

³⁶ Dimiyati & Mudjiono, *Belajar dan Pembelajaran* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 97-99.

Menurut Winkel sebagaimana dikutip oleh Nyanyu, dilihat dari sumbernya motivasi berasal dari dua sumber yaitu motivasi *intrinsik* dan motivasi *ekstrinsik*. Motivasi *intrinsik* merupakan dorongan yang berasal dari diri seseorang tanpa adanya rangsangan dari orang lain. Sedangkan motivasi *ekstrinsik* adalah dorongan yang timbul karena adanya rangsangan atau bantuan dari orang lain.³⁷

Dari beberapa pendapat ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa motivasi dapat berasal dari dalam diri seseorang (*intrinsik*) atau dapat juga dipengaruhi oleh faktor dari luar individu (*Ekstrinsik*). Faktor intrinsik diantaranya adalah adanya dorongan untuk belajar, hasrat dan cita-cita, kemampuan siswa, dan kondisi siswa. Sedangkan faktor *ekstrinsik* motivasi belajar adalah adanya penghargaan, kegiatan belajar yang menarik, serta adanya lingkungan belajar yang menarik. Meskipun faktor yang lebih dominan dalam motivasi adalah faktor *intrinsik* akan tetapi faktor *ekstrinsik* juga tidak kalah penting dalam menimbulkan motivasi siswa, dalam hal ini salah satunya adalah fasilitas sekolah juga berperan dalam menimbulkan motivasi belajar siswa.

4. Fungsi Motivasi Belajar

Seperti yang telah diungkapkan diatas bahwa motivasi merupakan dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan, motivasi erat kaitannya dengan tujuan yang akan dicapai sehingga hasil belajar juga dapat optimal. Menurut Sardiman ada tiga fungsi motivasi, diantaranya adalah:

³⁷ Nyanyu Khodijah, *Psikologi Pendidikan* (Jakarta: rajaGrafindo Persada, 2014), 152.

- a. Mendorong manusia untuk berbuat, dalam hal ini motivasi merupakan penggerak bagi seseorang untuk melakukan setiap kegiatan.
- b. Menentukan arah perbuatan, motivasi dapat dapat memberikan arah yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan.
- c. Menyeleksi perbuatan, dengan adanya motivasi seseorang dapat memilah perbuatan-perbuatan yang harus dikerjakan yang sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.³⁸

Hal senada juga diungkapkan oleh Fudyartanto sebagaimana dikutip oleh Prawira fungsi motivasi dalam belajar diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Mengarahkan dan mengatur tingkah laku individu. Pada dasarnya suatu motif dipengaruhi oleh berbagai macam variabel yang ada pada diri sendiri maupun lingkungannya, variabel motivasi tersebut diantaranya adalah faktor kebiasaan individu, kesiapan mental dan faktor fisiologis.
- b. Sebagai penyeleksi tingkah laku individu. Dengan adanya motivasi maka individu dapat bertindak secara terarah sesuai dengan tujuan yang telah diniatkan oleh individu tersebut. Misalkan seorang siswa yang ingin mendapatkan nilai PAI yang tinggi pada ujian kenaikan kelas maka ia menyeleksi cara yang tepat agar mendapatkan nilai yang memuaskan yang telah menjadi tujuannya.
- c. Memberi energi dan menahan tingkah laku individu. Motivasi juga berfungsi untuk mempertahankan minat atau perbuatan agar dapat bertahan secara terus menerus dalam jangka waktu yang lama. Akan tetapi

³⁸ Mudjiono, *Belajar dan Pembelajaran.*, 85.

hal ini juga tergantung terhadap besar kecilnya motivasi siswa. Jika semakin besar motivasi yang ada pada diri individu maka semakin efisien dan sempurna tingkah lakunya.³⁹

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi sangat berperan penting dalam belajar. Dengan adanya motivasi belajar maka keinginan siswa untuk melakukan aktivitas belajar semakin kuat, selain itu siswa juga akan melakukan hal-hal yang dapat mewujudkan cita-citanya sehingga dia dapat menyeleksi perbuatan apa yang harus dilakukan dan harus ditinggalkan agar cita-cita dan tujuannya dapat tercapai. Selain itu juga berfungsi untuk mempertahankan kebiasaan-kebiasaan positif agar dapat bertahan.

5. Ciri-Ciri Motivasi

Menurut Ali Imran sebagaimana dikutip oleh Aquami, ciri-ciri siswa yang mempunyai motivasi belajar tinggi diantaranya yaitu:

- a. Tertarik terhadap guru, artinya siswa tidak acuh tak acuh terhadap guru yang menyampaikan materi pelajaran.
- b. Tertarik pada mata pelajaran yang diajarkan, siswa yang memiliki motivasi belajar yang tinggi maka ia akan tertarik terhadap pelajaran.
- c. Mempunyai rasa antusias yang tinggi serta mengendalikan perhatiannya terhadap guru, siswa yang memiliki motivasi belajar tinggi maka ia akan aktif dalam mengikuti pelajaran.
- d. Ingin selalu bergabung dengan kelompok kelas,

³⁹ Prawira, *Psikologi Pendidikan*, 321-322.

- e. Identitas dirinya ingin diakui oleh orang lain,
- f. Tindakan kebiasaan dan moralnya selalu dalam kontrol diri,
- g. Selalu mengulangi pelajaran yang telah didapatkannya, siswa yang memiliki motivasi tinggi maka ia akan mengulang pelajaran yang telah dipelajari.
- h. Selalu terkontrol oleh lingkungan, siswa tidak mudah terpengaruh terhadap lingkungan di sekitarnya.⁴⁰

6. Bentuk dan Cara Menimbulkan Motivasi

Dalam proses belajar mengajar motivasi sangat berperan penting, karena pada dasarnya motivasi yang dapat menjadikan seseorang melakukan aktivitas belajar. Dalam hal ini guru juga berperan dalam menumbuhkan motivasi belajar siswa, diantaranya adalah:

- a. Merancang atau menyiapkan bahan ajar yang menarik
- b. Mengkondisikan proses belajar aktif,
- c. Menggunakan metode dan teknik pembelajaran yang menyenangkan,
- d. Mengupayakan pemenuhan kebutuhan siswa di dalam belajar, misalkan saja kebutuhan untuk dihargai dan tidak merasa tertekan,
- e. Meyakinkan siswa bahwa mereka mampu mencapai suatu prestasi,
- f. Mengoreksi sesegera mungkin pekerjaan siswa dan sesegera mungkin memberitahukan hasilnya kepada siswa,
- g. Memberitahukan nilai dari pelajaran yang sedang dipelajari siswa dan menghubungkannya dengan kehidupan nyata sehari-hari.⁴¹

⁴⁰ Aquami, "Pengaruh Motivasi Belajar dan Penggunaan Sarana Belajar Terhadap Hasil Belajar Siswa di MA Paradigma Palembang", *Istinbath*, 16 (Juni, 2015), 50.

Pada dasarnya motivasi tidak dapat muncul dengan sendirinya, motivasi dapat ditumbuhkan, dikembangkan, atau ditingkatkan. Dalam hal ini guru sangat berperan dalam menumbuh kembangkan motivasi belajar siswa, menurut Azwar sebagaimana dikutip oleh Nyanyu ada beberapa hal yang bisa dilakukan oleh guru untuk memotivasi belajar siswa, diantaranya adalah:

- a. Pemberian ganjaran atau hadiah (*reward*). Pemberian hadiah atau ganjaran ini berfungsi sebagai bentuk penghargaan terhadap apa yang telah dilakukan oleh siswa. Ganjaran atau hadiah dapat diberikan dapat berupa materi ataupun bersifat psikologis, misalnya dengan memberikan sertifikat, buku, pujian ataupun berupa pengakuan.
- b. Nilai prestasi. Nilai prestasi jika diberikan dengan cara yang tepat maka juga dapat menimbulkan motivasi pada diri siswa. hal tersebut dapat dilakukan dengan cara memberikan nilai berdasarkan kemajuan belajar siswa, bukan berdasarkan perbandingan dengan prestasi kelompok.
- c. Kompetisi. Persaingan antar sesama siswa dapat menjadi sumber motivasi siswa, akan tetapi juga perlu diingat bahwa dalam kompetisi tersebut siswa harus memiliki kesempatan yang sama dalam mengikutinya.
- d. Pengetahuan akan hasil belajar. Untuk setiap tugas sekolah hendaknya siswa segera mengetahui hasil dari apa yang telah ia kerjakan, hal ini juga dapat meningkatkan motivasi belajar siswa.

⁴¹ Aunurrahman, *Belajar dan Pembelajaran* (Bandung: Alfabeta, 2013), 118.