

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Motivasi Belajar

Motivasi berasal dari kata latin, yaitu "movere" yang artinya dorongan atau daya penggerak. Menurut Fillmore H. Standford dalam buku Mangkunegara (2017:93) mengatakan bahwa "*motivation as an energizing condition of the organism that services to direct that organism toward the goal of a certain class*" (motivasi sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia ke arah suatu tujuan tertentu). Menurut Sardiman (2018:75) Motivasi Belajar adalah "Keseluruhan daya penggerak didalam diri siswa yang menimbulkan kegiatan belajar, yang menjamin kelangsungan dari kegiatan belajar dan memberikan arah pada kegiatan belajar, sehingga tujuan yang dikehendaki oleh subjek belajar itu dapat tercapai" dorongan internal dan eksternal pada siswa-siswa yang sedang belajar.

Menurut Uno (2016), motivasi belajar merupakan motif belajar dapat dikatakan sebagai daya penggerak dari dalam dan di dalam subjek untuk melakukan aktivitas-aktivitas tertentu demi mencapai suatu tujuan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, peneliti menyimpulkan bahwa arti motivasi belajar adalah kondisi psikologis yang mendorong siswa untuk belajar dengan senang dan belajar secara sungguh-sungguh, yang pada gilirannya akan terbentuk cara belajar siswa yang sistematis, penuh konsentrasi dan dapat menyeleksi kegiatan-kegiatannya.

2.1.1.2. Faktor Yang Memengaruhi Motivasi Belajar

Motivasi belajar merupakan segi kejiwaan yang mengalami perkembangan, artinya terpengaruh oleh kondisi fisiologis dan kematangan psikologis siswa. Menurut Syamsu Yusuf dalam skripsi Rima Rahmawati (2016:17), motivasi belajar dapat timbul karena beberapa faktor, yaitu:

a. Faktor internal

1) Faktor fisik

Faktor fisik merupakan faktor yang mempengaruhi dari tubuh dan penampilan individu. Faktor fisik meliputi nutrisi (gizi), kesehatan .

2) Faktor psikologis

Faktor psikologis merupakan faktor intrinsik yang berhubungan dengan aspek-aspek yang mendorong atau menghambat aktifitas belajar pada siswa. faktor ini menyangkut kondisi rohani siswa.

b. Faktor eksternal

1) Faktor social

Merupakan faktor yang berasal dari manusia disekitar lingkungan siswa. meliputi guru, teman sebaya, orang tua, tetangga dan lain sebagainya

2) Faktor non social

Faktor non sosial merupakan faktor yang berasal dari kondisi fisik disekitar siswa. meliputi keadaan udara (cuaca panas atau dingin), waktu (pagi, siang atau malam), tempat (sepi, bising atau kualitas sekolah tempat siswa belajar), dan fasilitas belajar.

2.1.1.3. Ciri- Ciri Motivasi Belajar

Dalam kegiatan belajar, siswa memerlukan motivasi. Menurut Sardiman (2018:83), ciri-ciri motivasi yang ada pada siswa diantaranya :

- a. Tekun menghadapi tugas, artinya siswa dapat bekerja secara terus menerus dalam waktu yang lama, tidak pernah berhenti sebelum selesai.
- b. Ulet menghadapi kesulitan, siswa tidak lekas putus asa dalam menghadapi kesulitan. Siswa bertanggung jawab terhadap keberhasilan dalam belajar dan melaksanakan kegiatan belajar.
- c. Menunjukkan minat terhadap macam-macam masalah, berani menghadapi masalah dan mencari jalan keluar dari masalah yang sedang dihadapi.
- d. Cepat bosan pada tugas-tugas rutin atau hal-hal yang bersifat mekanis, berulang-ulang begitu saja, sehingga kurang kreatif.

2.1.1.4. Indikator Motivasi Belajar

Menurut Uno (2016) indikator motivasi belajar meliputi:

- a. Adanya hasrat dan keinginan berhasil
- b. Adanya dorongan dan kebutuhan dalam belajar
- c. Adanya harapan dan cita-cita masa depan
- d. Adanya penghargaan dalam belajar
- e. Adanya kegiatan yang menarik dalam belajar
- f. Adanya lingkungan belajar yang kondusif sehingga memungkinkan seseorang siswa dapat belajar lebih baik

2.1.2. Kualitas Pelayanan

2.1.2.1. Teori Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:77), “Kualitas Layanan adalah mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan.” Menurut Tjiptono (2017:142), “ Kualitas Layanan didefinisikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektas (harapan) pelanggan.”

Menurut Yuniarti (2015:239), “ Kualitas Pelayanan yaitu konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan.” Menurut Sunyuto (2014:240),” Mutu pelayanan ialah berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standart kerja karyawan, adanya kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan pelayananan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen.”

Menurut Daryanto dan setyobudi (2014:59),” Kualitas Pelayanan adalah konsep pelayanan kepada pelanggan yang terdiri dari penampilan, tepat waktu dan janji, kesediaan melayani, pengetahuan dan keahlian, kesopanan dan ramah tamah, kejujuran dan kepercayaan, kepastian hukum, keterbukaan, efisiensi, biaya, tidak rasial dan kesederhanaan.”

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, peneliti menyimpulkan bahwa arti Kualitas Pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu.

2.1.2.3. Manfaat Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik tentu akan memberikan hal yang baik pula untuk perusahaan. Manfaat dan tujuan kualitas pelayanan menurut Kottler, Hayes dan Bloom (dalam Manap, 2016: 376) seperti:

1. Konsumen akan setia kepada perusahaan Karena konsumen merasa perusahaan sangat baik, konsumen bisa jadi akan menjadi konsumen tetap perusahaan tersebut.
2. Konsumen bisa menjadi media iklan gratis Dengan kepuasan konsumen terhadap pelayanan Sekolah, konsumen bisa saja menyebarkan mengenai hal tersebut kepada rekan-rekan atau tetangganya sehingga perusahaan bisa menjadi lebih dikenal.
3. Kelangsungan bisnis jangka panjang terjamin Dengan semakin banyaknya konsumen tetap perusahaan, maka perusahaan tidak perlu khawatir tidak akan mendapat konsumen, karena sudah adanya para konsumen tetap tersebut

4. Konsumen tidak akan mempermasalahkan mengenai harga Karena rasa kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, maka konsumen tidak akan mempermasalahkan mengenai harga terhadap suatu produk yang ditawarkan perusahaan.
5. Konsumen merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi Kebutuhan Siswa bukan hanya dari kualitas produk, melainkan juga dari segi kualitas pelayanan sekolah. Dengan pelayanan yang baik, maka siswa akan merasa bahwa semua kebutuhannya telah dipenuhi oleh sekolah
6. Nama baik Sekolah meningkat Hal ini dikarenakan semakin banyaknya Siswa yang merasa puas dan menjadi konsumen setia sehingga nama baik sekolah pun meningkat di mata semua konsumen.

2.1.2.4. Tujuan Kualitas Pelayanan

Dalam memberikan sebuah pelayanan kepada konsumen, tentu sebuah perusahaan mempunyai tujuan dari pemberian pelayanan tersebut. Tujuan pelayanan yang berkualitas adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap Jas yang ditawarkan.
- b. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari Siswa/ Konsumen
- c. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan
- d. Untuk menjaga agar konsumen merasa diperhatikan segala kebutuhannya.

2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas Pelayanan agar dapat menyediakan layanan yang melebihi standar menurut Utami (2016: 263-264) adalah:

- a. Memberi informasi dan pelatihan; karyawan toko atau penyedia jasa harus memahami barang dagangan yang ditawarkan, maupun kebutuhan pelanggan sehingga dengan informasi ini karyawan dapat menjawab pertanyaan dan menyarankan produk ke pelanggan.
- b. Menyediakan dukungan emosional; layanan penyedia jasa harus mempunyai pendukung untuk menyampaikan layanan yang diinginkan oleh pelanggan.
- c. Meningkatkan komunikasi internal dan menyediakan pendukung; ketika melayani pelanggan, karyawan sering harus mengatur konflik antara kebutuhan pelanggan dan kebutuhan perusahaan.
- d. Menyediakan perangsang; beberapa ritel menggunakan perangsang, seperti membayar komisi pengawas, memberikan komisi untuk target penjualan untuk memotivasi karyawan, dan perangsang ini dapat memotivasi tingginya kualitas layanan

2.1.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:75), berikut terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu :

1. Bukti fisik (*Tangible*), merupakan aset berwujud yang dapat dimanifestasikan secara fisik dengan menggunakan panca indera. Contohnya adalah gedung, peralatan, dan sebagainya.
2. Keandalan (*Reliability*), merupakan probabilitas suatu komponen atau sistem untuk melakukan fungsi yang ditentukan dalam periode waktu tertentu di bawah kondisi yang dirancang untuk beroperasi.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat, dengan penyampaian informasi yang jelas membiarkan siswa menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas
4. Jaminan (*Assurance*), merupakan pengetahuan dan kesopan santunan serta kepercayaan diri para pegawai
5. Empati (*Empathy*), merupakan kemampuan untuk merasakan keadaan emosional orang lain, merasa simpatik dan mencoba menyelesaikan masalah, dan mengambil perspektif orang lain.

2.1.3. Fasilitas Sekolah

2.1.3.1. Teori Fasilitas Sekolah

Menurut Mutu'Ali dan Nugroho (2019:53), Fasilitas adalah segala sesuatu yang didapatkan dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Menurut Saggaf dan Akib (2018:44), Fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan

dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

Menurut Kristiawan, dkk (2017:161), sarana adalah semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar mengajar, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan berjalan dengan lancar, teratur efektif dan efisien. Menurut Latif (2016:149), Sarana merupakan alat yang membantu dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut Saihudin (2018:33), Sarana pendidikan adalah semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar mengajar baik

.Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat yang digunakan untuk mendukung segala aktivitas agar tujuan dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

2.1.3.2. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas Sekolah

Menurut Syah (2015:145) faktor-faktor yang mempengaruhi Fasilitas

Sekolah terdiri atas tiga yaitu:

- a. Faktor internal, adalah faktor-faktor yang berasal dari individu keadaan siswa.
- b. Faktor eksternal , yaitu faktor yang berasal dari luar individu yang meliputi kondisi lingkungan
- c. Faktor pendekatan belajar, yaitu jenis upaya belajar siswa yang meliputi strategi dan metode yang digunakan siswa untuk melakukan kegiatan pembelajaran.

2.1.3.3. Indikator Fasilitas Sekolah

Menurut Muta'Ali dan Nugroho (2019:54), berikut ini beberapa indikator atau ketentuan yang wajib diperhatikan dalam fasilitas Sekolah yaitu :

1. Jumlah anak yang memerlukan fasilitas
2. Optimasi daya tampung
3. Efisiensi dan Efektif
4. Pemakaian fasilitas pendukung
5. Keserasiaan dan Keselarasaan dengan konteks setempat

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Lia Chayani , Januardi (2019) Jurnal Neraca , Vol.3 No 2, Desember 2019 ISSN: 249-258	Pengaruh Fasilitas Sekolah Terhadap Motivasi Belajar	Variabel Bebas : 1. Fasilitas Sekolah Variabel Terikat : 1. Motivasi Belajar (Y)	Hasil Menunjukkan Secara Parsial Maupun Simultan Kualitas Pelayanan Dan Citra Sekolah Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Siswa

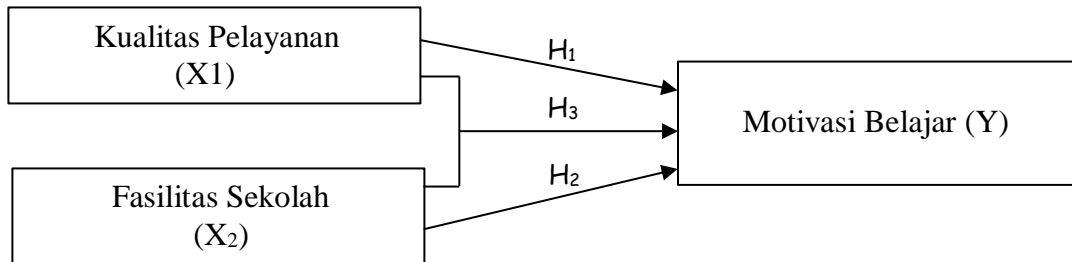
No.	Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
2.	Fitriany Koem, Rosman Iilato ,Abd. Rahman Pakaya (2021) Jurnal Normalita Vol.9,No 2 , Mei 2021 ISSN : 2252-5920	Pengaruh Model Pembelajaran Discovery Learning Dan Fasilitas Sekolah Terhadap Motivasi Belajar Siswa Pada Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Tapa Kabupaten Bone Bolango	Variabel Bebas : 1. Model Pembelajaran Discovery Learning (X1) 2. Fasilitas Sekolah (X2) Variabel Terikat : 1. Motivasi Belajar (Y)	Hasil Menunjukkan Secara Parsial Maupun Simultan Fasilitas Dan Lingkungan Belajar Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Motivasi
3.	Siti Habibah (2009) Jurnal Ilmiah Magister Management Unikom Vol 02, No 01 ISSN : 2460-089X	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Sekolah Terhadap Motivasi Belajar Pada SMK Swasta Kabupaten Subang	Variabel Bebas : 1. Kualitas Pelayanan (X1) 2. Citra Sekolah (X2) Variabel terikat : 1. Motivasi Belajar (Y)	Hasil Menunjukkan Secara Parsial Maupun Simultan Fasilitas Belajar Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Motivasi Belajar
4.	Anton Yugiswara , Sukidin , Titin Kartini (2013) Jurnal Pendidikan Ekonomi , Ilmu Pendidikan , Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial. Vol 13 No 1 ISSN: 1907-9990	Pengaruh Fasilitas Sekolah Terhadap Motivasi Belajar Siswa Kelas XI IPS SMA Negeri 1 Kraksaan Probolinggo Tahun 2018	Variabel Bebas : 1. Fasilitas Sekolah (X1) Variabel Terikat : 1. Motivasi Belajar (Y)	Hasil Menunjukkan Secara Parsial Maupun Simultan Kualitas Pelayanan Dan Citra Fasilitas Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Siswa

2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir merupakan alur penalaran yang didasarkan pada tema masalah penelitian yang digambarkan secara menyeluruh dan sistematis setelah mempelajari teori yang mendukung judul penelitian. Menurut Sugiyono (2008:47)

kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.4. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual diatas , maka dapat dibuat hipotesis penelitian sebagai berikut :

- H₁ : Terdapat Adanya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Motivasi Belajar Pada Siswa Bayu Pertiwi
- H₂ : Terdapat Adanya pengaruh Fasilitas Sekolah terhadap Motivasi Belajar Pada Siswa Bayu Pertiwi
- H₃ : Terdapat Adanya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Sekolah terhadap Motivasi Belajar Pada Siswa Bayu Pertiwi