

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi seperti sekarang ini, kebutuhan akan suatu teknologi menjadi suatu keharusan dan menjadi suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia sehari-hari. Masyarakat mulai menyadari begitu pentingnya komputer dalam membantu pekerjaan.

Sehingga kualitas sumber daya manusia memegang peranan yang sangat menentukan dalam memicu pertumbuhan di berbagai sektor. Mengingat betapa pentingnya komputer saat ini, maka sangat disayangkan apabila SDM Indonesia tidak dapat bersaing di dunia internasional hanya karena kesulitan dalam mengoperasikan komputer.

Penggunaan perangkat komputer dalam aktivitas sehari-hari tentu saja membutuhkan suatu keahlian khusus untuk mengoperasikannya, sebab piranti yang ada di dalam komputer memerlukan bahasa pemrograman dan teknik maupun kode-kode tertentu dalam mengintruksikan berbagai perintah untuk dapat menguasai komputer dari tahap dasar, sebagian besar orang cenderung mengikuti kursus komputer. Sehingga dibutuhkan sebuah lembaga pendidikan komputer yang baik dan memiliki kredibilitas yang tinggi di mata masyarakat.

Baik tidaknya sebuah lembaga pendidikan tentu saja tergantung pada persepsi dan cara pandang konsumen, adanya kebutuhan lembaga pendidikan komputer yang semakin meningkat tajam, membuat pengusaha untuk mendirikan lembaga komputer.

Kondisi yang seperti ini disatu sisi mampu menjawab kebutuhan konsumen akan lembaga pendidikan komputer, namun disisi lain menambah ketat persaingan dan mendorong konsumen untuk lebih berhati-hati dalam memilih, sehingga lembaga pendidikan komputer dituntut untuk menerapkan strategi pemasaran yang tepat untuk dapat siswa sebanyak mungkin.

Pada umumnya, realita yang timbul justru banyak lembaga pendidikan yang lebih memfokus dan mementingkan persaingan bisnis tanpa menjaga kualitas.

Mereka telah mengabaikan betapa pentingnya perilaku konsumen dalam dunia bisnis. Perusahaan yang menganut konsep pemasaran, biasanya memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan konsumen dalam pentingnya untuk mendapatkan laba. Hal ini berarti konsep pemasaran menganjurkan bahwa perumusan strategi tujuan tertentu harus berdasarkan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Setelah mengetahui kebutuhan dan keinginan pasar sarannya, selanjutnya setiap pemasaran haruslah memiliki pemahaman mengenai karakteristik konsumen.

Hal ini mengingat masing-masing konsumen mempunyai cara yang berbeda dalam memuaskan kebutuhan, motivasi, proses keputusan membeli dan faktor-faktor yang mempengaruhi lainnya.

Karakteristik konsumen dalam penelitian ini dibedakan menjadi tiga, yaitu:

Tingkat pendidikan, pendapatan dan status pekerja. Kemudian dari ketiga unsur yang membentuk karakteristik konsumen ini akan diteliti hubungannya dengan atribut jasa pendidikan komputer yang meliputi kualitas belajar mengajar, fasilitas, pelayanan dan biaya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, yakni dengan melihat kebutuhan akan pembimbing dalam mempelajari operasional komputer, beragamnya peserta kursus serta adanya berbagai atribut jasa yang ditawarkan oleh lembaga pendidikan ALFABANK Cabang Kleco, Surakarta, maka pemilik teknik untuk melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS KARAKTERISTIK KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT PRODUK JASA PENDIDIKAN KOMPUTER PADA LEMBAGA PENDIDIKAN ALFABANK CABANG KLECO, SURAKARTA”.

B. Perumusan Masalah

Setelah dijabarkan judul dan latar belakang masalah, pokok masalah yang ditemukan dalam masalah ini adalah:

1. Apakah tingkat pendidikan, pendapatan, dan status pekerjaan, memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas proses belajar mengajar, fasilitas, pelayanan dan biaya?
2. Variabel manakah yang lebih dominan berhubungan terhadap atribut produk jasa pendidikan komputer pada lembaga pendidikan ALFABANK Cabang Kleco Surakarta?

C. Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hubungan antara tingkat pendidikan, pendapatan, status pekerjaan dengan kualitas proses belajar mengajar, fasilitas, pelayanan dan biaya.
2. Untuk mengetahui variabel manakah yang lebih dominan berhubungan terhadap atribut produk jasa pendidikan komputer pada lembaga pendidikan ALFABANK Cabang Kleco Surakarta?

D. Manfaat penelitian

Dengan mengadakan penelitian ini penulis berharap agar tulisan ini bermanfaat:

1. Bagi ALFABANK

Hasil ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi lembaga pendidikan ALFABANK Cabang Kleco, Surakarta. Sehingga pihak manajemen memberikan perhatian yang lebih terfokus dan mengelola dana sumber dayanya secara efektif dan efisien.

2. Secara akademis
 - a) Dapat menjadi bahan untuk bacaan untuk meningkatkan pengetahuan mahasiswa.
 - b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan pengetahuan atau sebagai acuan bagi penulis selanjutnya.

E. Sistematika Skripsi

Skripsi ini terdiri dari 5 Bab yang masing-masing Bab terdiri dari beberapa sub Bab yaitu:

Bab I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematik skripsi.

Bab II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam Bab ini diuraikan tentang terori-teori yang mendasari/mendukung dalam penelitian yang meliputi, pemasaran, dan kualitas jasa, pengertian dan ruang lingkup perilaku konsumen, penelitian terdahulu.

Bab III METODE PENELITIAN

Dalam Bab ini berisi kerangka pemikiran, hipotesa, metode penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab IV PELAKSANAAN HASIL PENELITIAN

Dalam Bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan, data yang diperoleh, analisa data serta pembahasannya.

Bab V PENUTUP

Dalam Bab ini akan di kemukakan mengenai kesimpulan dari peneliti dan saran-saran yang diperlukan.