

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

1.1.1 YAYASAN PENDIDIKAN TELKOM

Telkom Education Foundation (Yayasan Pendidikan Telkom-YPT) merupakan lembaga pendidikan terkemuka di Indonesia, mereka adalah:

- a. Institut Teknologi Telkom (IT Telkom).
- b. Institut Manajemen Telkom (IM Telkom).
- c. Politeknik Telkom (Poltek Telkom).
- d. Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom (STISI Telkom).
- e. Telkom Profesional Development Center (Telkom PDC).
- f. Sekolah Tinggi Teknologi Telematika Telkom (d/h Akademi Telkom Purwokerto).
- g. Akademi Telkom Jakarta.
- h. Akademi Pariwisata Sandhy Putra Bandung.

Menjadi model yayasan yang unggul dalam bidang pendidikan dan pelatihan berbasis TIME (*Telecommunication, Information, Multimedia* dan *Edutainment*) di Indonesia, YPT melakukan proses transformasi untuk menjadi lembaga yang berkelas dunia (*World-Class*) dalam bidang pendidikan dan pelatihan dengan meningkatkan kompetisi lembaga yaitu pelanggan yang berorientasi dan berkompetisi dalam persaingan global. Tujuan YPT adalah mendukung peningkatan daya saing (lembaga) dalam menyelenggarakan pendidikan tinggi bidang manajemen dan teknologi untuk melayani industri dan masyarakat infokom. (Sumber: www.yptelkom.or.id)

Dalam penelitian ini penulis mengambil objek penelitian mahasiswa YPT Bandung yang terdiri atas empat institusi yaitu IT Telkom, IM Telkom, Poltek Telkom, dan STISI Telkom. Berdasarkan informasi yang bersumber dari masing-masing institusi maka dapat diketahui bahwa jumlah mahasiswa YPT yang terdiri atas empat institusi yaitu sebanyak 21.014 mahasiswa per tahun 2012. IM Telkom berjumlah 9.065 mahasiswa, IT Telkom berjumlah 7.864 mahasiswa, Politeknik Telkom berjumlah 2.923 mahasiswa, dan STISI Telkom berjumlah 1.162 mahasiswa.

1.1.2 VISI DAN MISI

A. VISI

Menjadi yayasan bermutu dalam bidang pendidikan dengan standar internasional untuk pembentukan insan yang berkarakter unggul.

B. MISI

- 1) Menyelenggarakan lembaga pendidikan berstandar internasional.
- 2) Mengembangkan sistem pembinaan untuk pembentukan karakter manusia yang unggul.
- 3) Mengembangkan sumber-sumber pendanaan melalui penciptaan peluang inovasi dan kreatifitas serta sinergi dengan telkom group (sumber: www.yptelkom.or.id).

1.2 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Salah satu media telekomunikasi yang marak digunakan saat ini adalah internet. Keberadaan media internet sangat penting karena sebagai media penghubung untuk berkomunikasi. Selain itu dengan berkomunikasi juga dapat membuat seseorang menjadi semakin mudah untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Saat ini salah satu cara mudah, murah, dan cepat untuk mendapatkan informasi yaitu melalui internet. Perkembangan internet memicu terjadinya fenomena atau banjir informasi yang tidak terkendali. Internet merupakan teknologi yang menyimpan segudang fasilitas dan layanan yang patut dipahami dan dikuasai oleh siapapun.

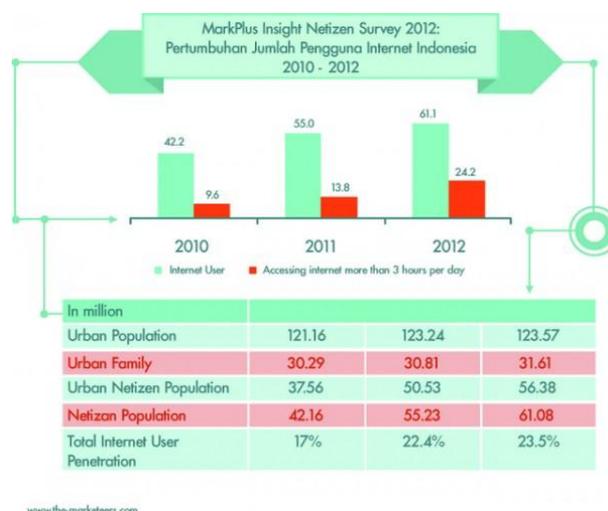
Perkembangan zaman membuat internet menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat. Internet digunakan bukan hanya sebagai sarana informasi, tetapi juga sebagai sarana bisnis dan pendidikan. Internet memberikan kemudahan dalam pertukaran informasi dari belahan dunia manapun. Selain itu, internet juga dapat menyamarkan jarak yang ada. Para pengguna internet dapat memperoleh sejumlah informasi, antara lain berita politik, ekonomi, teknologi, kesehatan, lingkungan, pemerintahan, hobi, lapangan kerja, pendidikan, topik lainnya. Perkembangan gaya hidup masyarakat modern menyebabkan perubahan pola konsumsi internet dimasyarakat.

Menurut survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia pada 2012 mencapai 63 juta orang atau penetrasinya 24,23% dari populasi Indonesia. Survei dengan dua ribu responden yang berusia 12 hingga 65 tahun ini juga mengungkapkan, rentang usia 20 hingga 24 tahun merupakan kelompok pengguna internet tertinggi yang mencapai 15,1% dari populasi. Profil pengguna internet di Indonesia dikuasai oleh kalangan pekerja sebesar 53,3%, sedangkan sisanya terdiri dari pelajar 16,6%, Ibu rumah tangga 15,3%, mahasiswa 9%, belum bekerja 5,8%. *Smartphone* diketahui menjadi perangkat yang paling banyak digunakan untuk mengakses internet sebesar 70,1%, personal notebook 45,4%, PC rumah 41%, personal netbook 5,6%, tablet 3,4%, dan sisanya yang tidak memiliki perangkat pribadi 1,3% (sumber: www.techno.okezone.com di akses tanggal 18 desember 2012).

Selain itu MarkPlus Insight dalam indonesiawifi.com (2012) memberikan gambaran tentang jumlah pengguna Internet di Indonesia per akhir tahun 2012 mencapai 61,08 juta orang. Sebuah angka yang menunjukkan perkembangan hingga 6 juta orang dari pengguna internet tahun 2011 yang berjumlah 55 juta orang. Kenaikannya nya sangat signifikan yaitu sebesar 9.8%.

Gambar 1.1

Grafik Pengguna Internet



(Sumber: www.indonesiawifi.com diakses 21/11/2012)

Dari data jumlah pengguna internet tersebut dapat diketahui pengguna internet mencapai 23,5% dari jumlah populasi Indonesia. Metode yang digunakan oleh MarkPlus Insight adalah melakukan survei terhadap 2.151 orang yang berusia 15-64 tahun di 11 kota besar di Indonesia.

Data lain yang dihasilkan dalam survei yang sama antara lain:

- a) 40% dari pengguna internet di Indonesia mengakses Internet lebih dari 3 jam setiap harinya.
- b) 95% dari pengguna internet mengakses Internet dari *notebook*, *netbook*, *tablet* dan perangkat seluler.
- c) Komunitas terbesar pengguna internet didominasi oleh kalangan *middle class*.
- d) Mayoritas pengguna internet di Indonesia berada di rentang usia 15-35 tahun.
- e) 56,4% rela berselancar internet selama berjam-jam untuk mencari informasi dan penawaran terbaik tentang kebutuhannya.
- f) 6% dari pengguna internet pernah melakukan transaksi *e-commerce*.
- g) Budget rata-rata pembelian secara online yang dilakukan oleh seseorang adalah Rp 150.000 per bulan.

(Sumber: www.indonesiawifi.com/news/pengguna-internet-indonesia-mencapai-61-juta-orang-pertahun-2012. Di akses 21/11/2012).

Perkembangan zaman membuat peningkatan kebutuhan akan informasi dan komunikasi. Salah satu sarana komunikasi yang menjadi pilihan masyarakat adalah melalui internet. Seiring dengan peningkatan jumlah pengguna internet, maka perusahaan penyedia internet pun meningkat. Banyaknya perusahaan penyedia akses internet yang bermunculan dikarenakan permintaan akan layanan akses internet yang semakin meningkat. Hal ini membuat persaingan usaha semakin ketat. Sampai saat ini, provider internet di Indonesia semakin banyak dengan berbagai macam produk yang ditawarkan. Berbagai macam layanan akses internet yang ditawarkan antara lain broadband. Era layanan broadband menawarkan koneksi kecepatan tinggi atau layanan bandwidth ke internet lewat suatu penyedia layanan internet.

Peningkatan kebutuhan internet membuat persaingan antara perusahaan penyedia jasa internet yang semakin ketat, perusahaan harus senantiasa memberikan pelayanan maksimal. Saat ini layanan akses broadband menjadi sangat populer di kalangan masyarakat Indonesia. Banyak operator *Global System for Mobile Communications* (GSM) dan *Code Division Multiple Access* (CDMA) yang telah menyediakan layanan broadband, sehingga mudah digunakan dimana saja. Kemudahan dalam penggunaan internet untuk mengakses informasi sangat membantu kalangan mahasiswa, internet merupakan suatu kebutuhan sehari-hari yang digunakan sebagai media untuk pertukaran informasi yang dibutuhkan dimanapun dan kapanpun. Selain mencari informasi, mahasiswa juga menggunakan internet untuk mengakses sosial media, email, *browsing*, dll.

Dalam dunia pendidikan, media internet sudah menjadi kebutuhan sehari-hari. Karena dalam setiap kegiatan mahasiswa, dosen, serta karyawan membutuhkan informasi yang dapat diakses melalui internet. Dengan alasan demikian maka tidak heran jika saat ini internet di akses kapanpun dan dimanapun. Pemilihan akses internet dapat dilakukan melalui telepon seluler, wifi, modem maupun melalui *local access network* (LAN) ataupun *public switched telephone network* (PSTN).

Lembaga pendidikan, mahasiswa, dosen, maupun karyawan lain mendapatkan banyak manfaat dari pengaksesan informasi melalui internet. Salah satu lembaga pendidikan terkemuka di Indonesia yaitu yayasan pendidikan Telkom Bandung. YPT Bandung yang terdiri atas empat institut memperoleh kontribusi dari sistem *elektronik education* (*e-education*) berupa perluasan jaringan mitra kerja, baik dengan lembaga atau instansi didalam maupun diluar negeri, serta pengendalian biaya khususnya pengurangan biaya pembangunan sarana fisik. Di setiap masing-masing institusi memiliki situs-situs khusus untuk menyediakan informasi berupa informasi

eksternal maupun internal dari ruang lingkup institusi. Situs-situs tersebut seperti www.telkomuniversity.ac.id merupakan situs mengenai Telkom university yang dapat di akses oleh seluruh kalangan, www.igracias.telkomuniversity.ac.id merupakan situs untuk mahasiswa mengenai akademik kemahasiswaan, www.yptelkom.ac.id situs yang berisi mengenai yayasan pendidikan telkom, www.smbbtelkom.ac.id situs mengenai pendaftaran mahasiswa baru, www.ittelkom.ac.id situs khusus untuk mahasiswa teknologi telkom, www.imtelkom.ac.id situs untuk mahasiswa manajemen telkom, www.politekniktelkom.ac.id situs untuk mahasiswa politeknik telkom, serta www.stisitelkom.ac.id untuk mahasiswa stisi telkom. Selain itu terdapat pula *electronic education (e-education)* hal ini berguna untuk mengefektifkan hubungan antara mahasiswa, dosen, serta karyawan lainnya karena mahasiswa dapat berkonsultasi secara online. Contoh dari *e-education* yang diterapkan di salah YPT Bandung yaitu seperti www.gamelan.imtelkom.ac.id, www.elearning.ittelkom.ac.id, www.elearning.stisitelkom.ac.id, www.students.politekniktelkom.ac.id. Mahasiswa dapat mengakses informasi melalui portal yang telah tersedia mengenai nilai, jadwal perkuliahan, registrasi kuliah, dll. Selanjutnya, lembaga pendidikan dapat membangun simulasi-simulasi memperluas layanan perpustakaan melalui *e-library* seperti www.batik.imtelkom.ac.id, www.digilib.ittelkom.ac.id, www.library.politekniktelkom.ac.id. Sistem informasi yang sudah ada mempermudah mahasiswa untuk mendapatkan informasi mengenai akademik dan mengenai kampus.

Selain mengakses informasi mengenai hal pendidikan, mahasiswa juga mempunyai kebiasaan untuk mengakses informasi lain seperti *browsing* berita, politik, olahraga, email. Selain itu mahasiswa tidak luput juga dari dunia sosial media seperti twitter, facebook, blogspot, kaskus, line, path, instagram. Alat untuk mengakses nya pun beragam mulai dari handphone, laptop, tab.

Perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka (Kotler & Keller, 2008:165). Dalam berbagai pasar industri, dimana kebutuhan akan barang dan jasa selalu lebih homogen daripada di pasar-pasar konsumen, para pembeli memperlihatkan atau menunjukkan preferensi (kelebih-sukaan) yang beragam dan perilaku membeli yang kurang dapat diramalkan. Preferensi konsumen dapat mempengaruhi terhadap keputusan pembelian.

Keputusan pembelian merancu kepada produk mana yang akan diputuskan untuk dibeli dan selanjutnya digunakan. Keputusan konsumen dalam memilih produk layanan akses internet tidak hanya berdasarkan pada satu atribut, seperti harga atau merek. Konsumen melihat suatu produk secara keseluruhan, yaitu dengan melihat kombinasi fitur dan atribut yang ada.

Atribut dari suatu produk dapat dianalisis menggunakan analisis konjoin. Analisis konjoin digunakan untuk menganalisa bagaimana kepentingan dari atribut-atribut produk. Selain itu analisis konjoin dapat mengetahui preferensi konsumen terhadap kombinasi-kombinasi level atribut yang tersedia.

Atribut produk dalam penelitian ini terdiri dari lima atribut yaitu jaringan akses internet, alat akses internet, biaya yang dikeluarkan untuk mengakses internet, waktu untuk mengakses internet, serta paket layanan yang digunakan untuk mengases internet.

Berdasarkan uraian diatas, penulis mencoba untuk mempelajari dan menganalisis perilaku konsumen untuk mengetahui preferensi konsumen terhadap keputusan pembelian pada pemilihan akses internet. Oleh karena itu

dilakukanlah penelitian yang berjudul “PREFERENSI KONSUMEN DALAM PEMILIHAN AKSES INTERNET (STUDI KASUS PADA MAHASISWA YAYASAN PENDIDIKAN TELKOM BANDUNG)”.

1.3 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat di rumuskan masalah penelitian yaitu:

- A. Bagaimana preferensi konsumen dalam pemilihan akses internet pada mahasiswa Yayasan Pendidikan Telkom Bandung?
- B. Atribut produk manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi preferensi konsumen dalam pemilihan akses internet pada mahasiswa Yayasan Pendidikan Telkom Bandung?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka peneliti mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

- A. Untuk mengetahui preferensi konsumen dalam pemilihan akses internet pada mahasiswa Yayasan Pendidikan Telkom Bandung.
- B. Untuk mengetahui atribut produk yang paling dominan dalam mempengaruhi preferensi konsumen dalam pemilihan akses internet pada mahasiswa Yayasan Pendidikan Telkom Bandung.

1.5 KEGUNAAN PENELITIAN

A. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan dalam menguatkan teori yang ada mengenai preferensi konsumen dalam pemilihan akses internet.

B. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada mahasiswa YPT Bandung dalam pemilihan akses internet.

C. Kegunaan Umum

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak yang berkepentingan dan tertarik terhadap pembahasan ini guna untuk penelitian atau keperluan lainnya untuk kajian-kajian di masa yang akan datang.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam penulisan ini digunakan sistematika penulisan sebagai gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan yaitu:

Bab I: Pendahuluan

Berisi tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

Bab II: Tinjauan Pustaka dan Lingkup Penelitian

Berisi tentang landasan tinjauan pustaka penelitian yaitu konsep–konsep yang akan diteliti sebagai kerangka teori, tinjauan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian.

Bab III: Metode Penelitian

Berisi tentang jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berisi tentang karakteristik responden, hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V: Kesimpulan dan Saran

Berisi tentang jawaban dari rumusan permasalahan dalam penelitian yang telah dilakukan.