

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan beberapa perusahaan atau lembaga kursus yang bergerak dalam bidang pendidikan komputer mengakibatkan munculnya banyak alternatif yang dapat dilakukan oleh masyarakat untuk melanjutkan pendidikannya. Belajar di salah satu perguruan tinggi merupakan pilihan yang baik, akan tetapi pilihan ini dilakukan apabila masyarakat memiliki berbagai faktor pendukung. Salah satunya adalah dari segi keuangan, dimana faktor inilah yang mengakibatkan masyarakat cenderung mengikuti kursus-kursus yang diadakan beberapa lembaga pendidikan.

Setiap lembaga pendidikan selalu menawarkan produk-produknya berupa berbagai program pendidikan komputer. Beraneka bentuk promosi dilakukan oleh setiap lembaga untuk mengatasi persaingan yang semakin kompetitif. Bahkan penggunaan kata-kata setara Diploma 1, fasilitas nyaman dan canggih, serta janji-janji penempatan kerja di beberapa perusahaan dilakukan oleh setiap perusahaan untuk langsung menarik perhatian masyarakat. Cara seperti itu memang sering juga membuat masyarakat terpancing padahal lembaga pendidikan tersebut baru beberapa bulan berdiri sehingga kualitas para lulusannyapun belum tentu terjamin.

Program pendidikan 1 (satu) tahun begitu banyak diselenggarakan oleh beberapa lembaga pendidikan. Umumnya setiap lembaga pendidikan

melaksanakan program pendidikan 1 tahun ini mulai tahun ajaran baru antara bulan Juni sampai dengan Juli.

Pusat Pendidikan Keterampilan Kerja Siap Pakai Palembang yang telah memiliki pengalaman 17 tahun (pada tanggal 1 Agustus 2003) juga telah merasakan dan memaklumi apa yang dilakukan oleh setiap lembaga pendidikan lainnya dalam berpromosi. Program pendidikan 1 tahun seringkali menimbulkan persepsi di masyarakat bahwa program belajar seperti ini hanya dapat diikuti oleh mereka yang baru saja menyelesaikan pendidikan tingkat SLTA. Pembatasan seperti ini tidak dilakukan oleh Pusat Pendidikan Keterampilan Kerja Siap Pakai Palembang dalam memperoleh konsumen. Masyarakat dari berbagai golongan, usia, pendidikan bahkan status menjadi segmen pasar luas bagi perusahaan serta waktu pelaksanaannya pun tidak terbatas hanya setiap memulai tahun ajaran baru, akan tetapi dapat dilakukan setiap dua atau tiga bulan sesuai dengan kebutuhan kelas yang ada.

Program Operator Komputer yang diadakan oleh Pusat Pendidikan Keterampilan Kerja Siap Pakai Palembang sebagai program pendidikan satu tahunnya terdiri dari dua bagian yaitu untuk program tingkat dasar dan tingkat lanjutan dengan waktu belajarnya masing-masing enam bulan. Program ini diluncurkan pertama kali pada tahun 1999 dengan tujuan untuk membantu peningkatan permintaan terhadap program-program pendidikan komputer yang lama (*Disk Operating System, WordStar, Lotus 123 dan dBase Utility*) serta turut membantu mengupayakan agar pendapatan yang diperoleh perusahaan lebih besar dibandingkan pengeluaran-pengeluaran setiap bulannya.

Dengan tidak terfokus hanya setiap awal tahun ajaran baru, maka waktu pendidikan selama 1 tahun ini tetap diperhitungkan dari bulan berapa belajar sampai dengan 12 bulan berikutnya. Segmen pasar dari program operator komputer ini juga luas karena tidak terfokus kepada lulusan SLTA akan tetapi seluruh lapisan masyarakat diperbolehkan untuk mengikuti program pendidikan 1 tahun ini. Selama belajar program operator komputer, peserta diberi kebebasan untuk mengikuti pendidikan program operator komputer selama enam bulan (operator dasar), sehingga tidak diharuskan untuk mengikuti pendidikan operator komputer selama satu tahun.

Dari latar belakang yang diuraikan di atas, maka dalam penyusunan skripsi ini, penulis memfokuskan kepada variabel produk yang merupakan salah satu variabel dari bauran pemasaran yang ada dengan judul yang penulis pilih adalah : **“EVALUASI IMPLEMENTASI STRATEGI BAURAN PEMASARAN PROGRAM OPERATOR KOMPUTER PADA PUSAT PENDIDIKAN KETERAMPILAN KERJA SIAP PAKAI PALEMBANG”**.

B. Perumusan Masalah

Permasalahan merupakan sesuatu yang harus dicari solusinya, karena suatu masalah adalah sesuatu yang menyimpang dari apa yang diharapkan dan yang telah direncanakan untuk dicapai sehingga hal tersebut merupakan hambatan untuk menuju tercapainya tujuan. semula.

Bertitik tolak dari uraian di atas serta latar belakang masalah yang ada, maka permasalahan yang penulis hadapi dalam penyusunan skripsi ini adalah :

1. Apakah implementasi strategi *marketing mix* program operator komputer pada Pusat Pendidikan Keterampilan Kerja Siap Pakai Palembang ini sudah efektif ?
2. Kebijakan-kebijakan apa saja yang diterapkan Pusat Pendidikan Keterampilan Kerja Siap Pakai Palembang agar program operator komputer ini efektif ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui keefektifan implementasi strategi bauran pemasaran program operator komputer pada Pusat Pendidikan Keterampilan Kerja Siap Pakai Palembang dalam rangka mencapai tujuan pelaksanaan produk-produk program perusahaan.
2. Mengetahui kebijakan-kebijakan apa saja yang dilakukan oleh perusahaan dalam menghadapi permasalahan yang ada.

D. Manfaat Penelitian

1. Memberikan manfaat bagi penulis sebagai suatu informasi dan sebagai bahan perbandingan antara pendidikan yang diterima selama kuliah dan dalam dunia kerja yang sebenarnya.
2. Bermanfaat bagi perusahaan sebagai salah satu sumber informasi dalam menindaklanjuti kebijakan yang akan diambil nantinya.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pusat Pendidikan Keterampilan Kerja Siap Pakai Palembang yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman No. 2957 AB Palembang.

2. Jenis Data

Dalam penelitian ini memerlukan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang menjadi sumber utama penelitian. Data ini bersumber dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pihak perusahaan baik terhadap pimpinan perusahaan maupun staf pegawai perusahaan Pusat Pendidikan Keterampilan Kerja Siap Pakai Palembang.

b. Data Sekunder

Data ini diperoleh dari sumber-sumber di luar perusahaan seperti buku-buku pedoman, dokumentasi perusahaan, literatur-literatur yang disusun oleh para ahli, surat kabar, serta publikasi-publikasi dari pihak lain yang memiliki keterkaitan dengan perusahaan.

3. Teknik Analisis

Teknik analisis yang penulis penggunaan dalam penulisan skripsi ini adalah dengan mempergunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Sedangkan yang dimaksud dengan metode analisis deskriptif kualitatif ini adalah suatu cara pengumpulan informasi aktual secara terperinci dengan

melukiskan gejala yang ada, melakukan perbandingan dan evaluasi serta memadukan antara teori dan praktek yang dianalisa dan diinterpretasikan sampai diambil suatu kesimpulan.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah menyusun ke dalam 5 (lima) bagian bab yang merupakan gambaran terhadap keseluruhan bab yang dibahas dengan sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang
2. Perumusan Masalah
3. Tujuan Penelitian
4. Manfaat Penelitian
5. Metode Penelitian
6. Sistematika Penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

1. Pengertian Manajemen Pemasaran
2. Pemasaran Jasa
3. Bauran Pemasaran Jasa

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

1. Sejarah Singkat Perusahaan
2. Struktur Organisasi Dan Pembagian Tugas

3. Kerangka Dasar Dan Sistem Manajemen Perusahaan
4. Produk-Produk Perusahaan
5. Informasi Pesaing Dan Produk-Produk Pesaing

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Evaluasi Strategi Program Operator Komputer
2. Analisis SWOT

BAB V PENUTUP

1. Kesimpulan
2. Saran-Saran