

**STUDI PERILAKU MAHASISWA DALAM  
POLA PENGAMBILAN KEPUTUSAN  
PENGUNAAN JASA BIMBINGAN BELAJAR**

(Studi pada Jasa Bimbingan Belajar Mahasiswa Buka Buku dengan Pendekatan  
Studi Kasus)



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

**M. RIZKY AL CAESAR**  
**NIM. 12010113130138**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2017**

## **PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Penyusun : M. Rizky Al Caesar

Nomor Induk Mahasiswa : 12010113130138

Fakultas / Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi : **“STUDI PERILAKU MAHASISWA  
DALAM POLA PENGAMBILAN  
KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA  
BIMBINGAN BELAJAR (Studi pada  
Jasa Bimbingan Belajar Mahasiswa Buka  
Buku dengan Pendekatan Studi Kasus)”**

Dosen Pembimbing : I Made Sukresna, SE, M.Si, Ph.D.

Semarang, 03 Agustus 2017  
Dosen Pembimbing,

I Made Sukresna, SE, M.Si, Ph.D.  
NIP. 19750125 200012 1001

## **PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN**

Nama Mahasiswa : M. Rizky Al Caesar

Nomor Induk Mahasiswa : 12010113130138

Fakultas / Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi : **“STUDI PERILAKU MAHASISWA DALAM  
POLA PENGAMBILAN KEPUTUSAN  
PENGUNAAN JASA BIMBINGAN  
BELAJAR (Studi pada Jasa Bimbingan Belajar  
Mahasiswa Buka Buku dengan Pendekatan  
Studi Kasus)”**

**Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal : 11 Agustus 2017**

Tim Penguji :

1. I Made Sukresna, SE, M.Si, Ph.D. (.....)

2. Mirwan Surya Perdana, SE, MM, Ph.D. (.....)

3. Dr. Farida Indriani, SE, MM. (.....)

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, M. Rizky Al Caesar menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Studi Perilaku Mahasiswa Dalam Pola Pengambilan Keputusan Penggunaan Jasa Bimbingan Belajar (Studi pada Jasa Bimbingan Belajar Mahasiswa Buka Buku dengan Pendekatan Studi Kasus)** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 03 Agustus 2017  
Yang membuat pernyataan,

M. Rizky Al Caesar  
NIM: 12010113130138

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Your Duas are never rejected, They’re answered it in different ways”*

*“Jangan berhenti berharap, karena Allah lebih tau saat yang tepat  
mengabulkan permintaanmu”*

*“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan”*

*QS. Al-Insyirah : 5-6*

*“Jangan pernah menyerah sebelum bertanding”*

*“Orang hebat itu diukur dari seberapa ia berkontribusi, bukan seberapa banyak  
ia memiliki”*

*“Happiness Inspires Productivity”*

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

*Papa Mama tersayang Sailan Ibrahim dan Tuty Suharti, kedua kakak ku Elsiana*

*Inda Putri Maharani dan M. Ridho Al Caesar, dan Amelinda Nericha tercinta*

*Atas kasih sayang dan dukungan kepadaku yang tidak terhingga*

*Serta, Seluruh tim bimbingan belajar Buka Buku*

## ABSTRAK

Bimbingan belajar Buka Buku adalah satu-satunya bisnis yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan yang dihadirkan untuk mahasiswa. Buka Buku sendiri saat ini berfokus di Undip, tepatnya untuk membantu akademik mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Undip. Namun, Buka Buku mengalami *gap* antara mahasiswa S-I dan D-III dalam daya beli mahasiswa. Hal tersebut berdampak pada perbedaan proporsi kelas antara mahasiswa S-I dan D-III. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku mahasiswa yang terjadi saat ini, dan dampak perilaku mahasiswa terhadap pola pengambilan keputusan penggunaan jasa bimbingan belajar Buka Buku. Selain itu, penelitian ini bertujuan agar dapat diketahui cara yang tepat dalam melayani mahasiswa, khususnya segmen mahasiswa D-III.

Penelitian ini menggunakan teori *Theory of Planned Behavior*. Terdapat tiga variabel utama pada teori tersebut dalam penentu intensi berperilaku seseorang, dimana intensi tersebut membetuk perilaku seseorang. Variabel tersebut adalah *attitude toward the behavior*, *perceived norm*, dan *perceived behavioral control*. Metode dan pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penyusunan penelitian ini menggunakan model Patton dengan teknik analisis model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menyajikan bagaimana perilaku mahasiswa, sehingga dapat diketahui faktor-faktor penyebab pengambilan keputusan mahasiswa. Selain itu, penelitian ini menyajikan pola pengambilan keputusan penggunaan jasa Buka Buku berdasarkan hubungan antara faktor yang membentuk keputusan mahasiswa. Maka dari itu, dapat dilakukan strategi yang efektif dalam melayani segmen mahasiswa di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Undip, khususnya mahasiswa D-III.

Kata kunci: *kualitatif, teori Theory of Planned Behavior, perilaku konsumen, perilaku mahasiswa, pola pengambilan keputusan.*

## **ABSTRACT**

*Buka Buku is the only business that is engaged in education services that are presented to students for tutoring services. Buka Buku itself is currently focused on Undip, exactly to help academics students of the Faculty of Economics and Business Undip. However, Buka Buku experienced a gap between S-I and D-III students in students purchasing power. It affects the difference of class proportion between S-I and D-III students. This study aims to determine the behavior of students that occur today, and the impact of student behavior on the pattern of decision making use of tutoring services Buka Buku. In addition, this study aims to know the right way in serving students, especially the segment of students Diploma III.*

*This research uses Theory of Planned Behavior theory. There are three main variables in the theory in determining the intention of behaving a person, where the intention is to form a person's behavior. These variables are attitude toward the behavior, perceived norm, and perceived behavioral control. Methods and approaches conducted in this study using qualitative research methods with case study approach. The preparation of this research using Patton model with Miles and Huberman model analysis technique.*

*The result of the research shows how the student behavior, to know the factors causing student decision making. In addition, this study presents the decision making pattern of the use of Buka Buku services based on the relationship between the factors that make up student decisions. Therefore, an effective strategy can be done in serving the student segment at the Faculty of Economics and Business Undip, especially the D-III students.*

*Keywords: qualitative, Theory of Planned Behavior theory, consumer behavior, student behavior, decision making pattern.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“STUDI PERILAKU MAHASISWA DALAM POLA PENGAMBILAN KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA BIMBINGAN BELAJAR (Studi pada Jasa Bimbingan Belajar Mahasiswa Buka Buku dengan Pendekatan Studi Kasus)”** yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa bari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah mengabulkan doa-doa yang penulis panjatkan, kemudahan, dan kesehatan dalam penyusunan skripsi hingga saat ini.
2. Papa H. Sailan Ibrahim dan Mama Hj. Tuty Suhari yang tercinta dan tersayang, Mba Elsiana Inda Putri Maharani dan Aa M. Ridho Al Caesar yang hebat dan selalu jadi contoh yang baik, dan Adytia Putra Pradana sepupu, adik, kakak, teman sepermainan dari TK hingga teman menggapai cita-cita hingga saat ini. Terima kasih atas doa-doa yang kalian panjatkan dan dukungan kepada penulis hingga saat ini.



3. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
4. Dr. Harjum Muharam, S.E., M.E. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
5. Mudji Rahardjo, Drs.H., SU. selaku dosen wali.
6. I Made Sukresna, S.E., M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu penulis, memotivasi, membimbing dengan penuh kesabaran, mengarahkan serta mendukung penulis untuk menggunakan metode penelitian kualitatif hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak-Ibu dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat, khususnya Bapak Mirwan Surya Perdhana dan Ibu Farida yang sudah banyak membantu penulis di awal penyusunan skripsi ini hingga saat ini dan turut menyemangati.
8. Amelinda Nericha, kekasih yang sangat baik dan senantiasa memberikan doa, dukungan, waktu, dan tenaga untuk menemani dan mengisi hari-hari penulis dengan keceriaan sehingga penulis dapat melewati masa-masa susah dan senang dalam penyusunan skripsi hingga saat ini.
9. Kevin Satria Wicaksana, yang turut membantu peneliti disaat kebingungan, menemani, dan saling menyemangati dalam mengerjakan skripsi masing-masing.
10. Teman-teman Rotterdam serta Fafa and Family, Farah Karimah, Andika Primandesera, Bagus Ikhsan Bagaskara, Rendi Arfiandi, Maulana

- Maghribi, Adhitya Rinaldi, Rayvivant Anvaulauvaa, Alphonso Yansen, dan Avianto Dimas yang sudah menemani penulis dan mengisi hari-hari penulis dengan keceriaan dan canda tawa dari awal kuliah hingga saat ini.
11. Keluarga Armando Kost, Om Je dan Tante Mala yang sudah sangat baik dan memperlakukan penulis seperti keluarga sendiri, serta Yudha, Yudhi, Yudhis, Yubi, Carlo, Andrew, Seno yang sudah mengisi keseharian penulis selama ini.
  12. Teman-teman sahabat seperjuangan, Amelinda Nericha, Andre Kurniawan, Tresya Oktavera, Farah Karimah, Jessica Theresia, Fakhri Adi Pramono, Ikka Septya, Khusnul Kotimah, Alwan Azhary yang sudah menemani penulis sejak dahulu, bermain bersama, dan liburan bersama.
  13. Teman-teman seperjuangan bimbingan Bapak Kadek, khususnya Andika, Rendi, Ibam, Gerald, Adryan, Yunita yang sudah saling membantu dan menyemangati satu sama lain selama proses penyusunan skripsi.
  14. Tim Buka Buku, Farah Karimah dan Anastania Shafira yang dari dulu senantiasa membangun bisnis ini, serta semua Kaka Kita yang sudah mendukung dan membantu bisnis ini dapat berjalan, serta menjadi kepanjangan tangan tuhan untuk memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat bagi peserta didik.
  15. Teman-teman narasumber yang terlibat dalam penelitian ini, Andre, Nungky, Robi, Nana, Lala, Asa, Ariq, Khalisa, dan Selly yang sudah meluangkan waktunya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

16. Teman-teman Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen, khususnya HMJM Andalan 2016 yang sudah banyak memberikan ilmu kepada peneliti dan saling memberikan pengalaman berorganisasi yang sangat membanggakan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mohon maaf atas kesalahan yang pernah dilakukan selama ini. Terakhir, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan, dapat mendorong penelitian-penelitian selanjutnya, serta untuk kemajuan bimbingan belajar Buka Buku kedepannya.

Semarang, 03 Agustus 2017  
Penulis,

M. Rizky Al Caesar  
12010113130138

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian .....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	9
1.4 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II</b> <b>TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1. Perilaku Konsumen .....	11
2.1.2. Teori Perilaku Konsumen: Theory of Planned Behavior	13
2.2 Pemilihan Teori dalam Penelitian .....	19
2.3 Research Gap .....	22
2.4 Framework Penelitian .....	26
<b>BAB III</b> <b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Model Penelitian .....	28
3.2 Paradigma Penelitian dan Definisi Operasional.....	31
3.2.1 Paradigma Penelitian.....	31
3.2.2 Definisi Operasional.....	34
3.3 Narasumber Penelitian .....	43
3.4 Extent of Researcher Interference .....	45
3.5 Jenis, Sumber, dan Metode Pengumpulan Data.....	46
3.6 Tahap Analisis Data .....	49
3.7 Pengujian Kredibilitas Data .....	52
3.8 Metode Triangulasi .....	52
<b>BAB IV</b> <b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
4.1 Profil Narasumber .....	54
4.2 Hasil Reduksi Data.....	63
4.3 Faktor Pengambilan Keputusan .....	67
4.2.1 Kebutuhan .....	67

	4.2.2 Materi Kuliah .....	70
	4.2.3 Bimbingan Belajar.....	73
	4.2.4 Keinginan Mahasiswa .....	76
	4.2.5 Sikap Mahasiswa.....	77
	4.2.6 Orientasi Masa Depan .....	80
	4.2.7 Lingkungan Pertemanan.....	83
	4.2.8 Finansial Mahasiswa .....	84
	4.4 Proses dan Pola Pengambilan Keputusan Mahasiswa .....	85
	4.3.1 Pola Pengambilan Keputusan Mahasiswa S-I.....	85
	4.3.2 Pola Pengambilan Keputusan Mahasiswa D-III.....	88
	4.5 Pelayanan Efektif Bimbingan Belajar Buka Buku.....	94
	4.6.1 Process.....	96
	4.6.2 People .....	99
	4.6.3 Promotion .....	102
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>108</b>
	5.1 Ringkasan Penelitian.....	108
	5.2 Kesimpulan Penelitian .....	110
	5.3 Implikasi Teoritis dan Manajerial .....	115
	5.3.1 Implikasi Teoritis .....	115
	5.3.2 Implikasi Manajerial .....	116
	5.4 Keterbatasan Penelitian.....	117
	5.5 Agenda Penelitian Selanjutnya .....	119
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>121</b>
	<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>124</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel Penentu Intensi Berperilaku Dalam Theory of Planned Behavior .....	35
Tabel 3.2	Draft Pertanyaan Wawancara Peserta Didik Buka Buku .....	35
Tabel 3.3	Draft Pertanyaan Wawancara Peserta Didik Buka Buku Final .....	38
Tabel 3.4	Draft Pertanyaan Wawancara Internal Tim Buka Buku.....	41
Tabel 4.1	Komposisi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4.2	Komposisi Narasumber Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	61
Tabel 4.3	Komposisi Narasumber Berdasarkan Status Pada Bimbingan Belajar Buka Buku .....	62
Tabel 4.4	Komposisi Narasumber Berdasarkan Asal Daerah Tempat Tinggal .....	63
Tabel 4.5	Tema-Tema Penelitian.....	64
Tabel 4.6	Proses Reduksi Data .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data mahasiswa peserta didik Buka Buku menurut jurusan .....	4
Gambar 1.2	Data mahasiswa peserta didik Buka Buku menurut tingkat pendidikan .....	4
Gambar 2.1	Diagram dari Theory of Planned Behavior .....	16
Gambar 2.2	Framework Penelitian.....	27
Gambar 3.1	Komponen Analisis Data: Model Interaktif .....	51
Gambar 4.1	Pola Pengambilan Keputusan S-I (Hubungan antara Kebutuhan dan Materi) .....	86
Gambar 4.2	Pola Pengambilan Keputusan S-I (Hubungan antara Kebutuhan, Materi, dan Bimbingan Belajar) .....	86
Gambar 4.3	Pola Pengambilan Keputusan S-I (Hubungan antara Materi, Bimbingan Belajar, dan Keinginan Mahasiswa) .....	87
Gambar 4.4	Pola Pengambilan Keputusan S-I (Hubungan antara Kebutuhan, Orientasi Masa Depan, Lingkungan Pertemanan, dan Sikap Mahasiswa).....	87
Gambar 4.5	Pola Pengambilan Keputusan Mahasiswa S-I Dalam Menggunakan Jasa Buka Buku .....	88
Gambar 4.6	Pola Pengambilan Keputusan D-III (Hubungan antara Alur Informasi dan Kebutuhan Mahasiswa).....	91
Gambar 4.7	Pola Pengambilan Keputusan D-III (Hubungan antara Kebutuhan, Materi, Bimbingan Belajar, Penawaran Buka Buku, dan Keinginan Mahasiswa).....	92
Gambar 4.8	Pola Pengambilan Keputusan D-III (Hubungan antara Orientasi Masa Depan, Lingkungan Pertemanan, Biaya) .....	93
Gambar 4.9	Pola Pengambilan Keputusan Mahasiswa D-III Dalam Menggunakan Jasa Buka Buku .....	94

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN A DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA .....	124
LAMPIRAN B WAWANCARA NARASUMBER .....	128



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada zaman sekarang ini, manusia hidup di dunia ini adalah untuk mencari sesuatu hal yang memiliki arti maupun pengaruh terhadap hidupnya. Pendidikan adalah salah satu hal yang sangat dicari oleh sebagian manusia di dunia ini. Dari usia dini kita sudah mulai merasakan pendidikan secara formal melalui bangku sekolah maupun pendidikan secara informal hingga saat ini. Cukup banyak manusia yang rela menghabiskan banyak uang untuk mencari dan merasakan bangku pendidikan formal setinggi mungkin.

Menurut Ki Hajar Dewantara, pendidikan adalah suatu tuntutan di dalam hidup tumbuhnya anak-anak. Maksudnya adalah pendidikan menuntun segala kekuatan kodrat yang ada pada peserta didik agar sebagai manusia dan anggota masyarakat dapat mencapai keselamatan dan kebahagiaan hidup yang setinggi-tingginya. Sedangkan, menurut Prof. H. Mahmud Yunus pendidikan adalah suatu usaha yang sengaja dipilih untuk mempengaruhi dan membantu anak yang memiliki tujuan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan, jasmani, dan akhlak, sehingga secara perlahan bisa mengantarkan anak kepada tujuan dan cita-citanya yang paling tinggi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pendidikan sendiri diartikan sebagai proses perubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan;

proses, cara, perbuatan mendidik. Sehingga, pendidikan dapat diartikan sebagai suatu usaha, atau sebuah proses yang dialami oleh manusia dimulai dari anak-anak dan tumbuh menjadi manusia yang dewasa. Pendidikan tersebut dapat merupakan penanaman nilai-nilai atau norma-norma dalam kehidupan. Selain itu juga dapat merupakan pemahaman-pemahaman dalam ilmu pengetahuan. Dalam arti lain, Pendidikan memiliki arti sebagai proses pembelajaran bagi setiap individu untuk mencapai pengetahuan dan pemahaman yang lebih tinggi dari objek tertentu dan spesifik.

Jalur pendidikan sendiri terdapat tiga jenis, yang tercantum dalam UU No. 20 tahun 2003 Pasal 13 ayat 1. Pendidikan tersebut ada yang biasa dikenal sebagai pendidikan formal, pendidikan informal, serta pendidikan non-formal. Pendidikan formal sendiri memiliki arti segenap bentuk pendidikan atau pelatihan yang diberikan secara terorganisasi dan berjenjang, baik yang bersifat umum maupun yang bersifat khusus. Pendidikan formal yang kita temui seperti pendidikan dalam Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP) atau sederajat, Sekolah Menengah Atas (SMA) atau sederajat, dan pendidikan pada Perguruan Tinggi / Universitas. Sedangkan pendidikan informal memiliki arti pendidikan atau pelatihan yang terdapat di dalam keluarga atau masyarakat dalam bentuk yang tidak terorganisasi. Pendidikan informal yang kita temui seperti pendidikan tentang nilai-nilai agama, adat istiadat dan kebudayaan, serta norma-norma dalam hidup di masyarakat.

Pendidikan formal di bangku perkuliahan memiliki sistem belajar yang berbeda dari pendidikan formal di sekolah. Mahasiswa dapat menentukan sendiri waktu

belajar dalam perkuliahan. Tetapi, pelajaran yang dipelajari dan tingkat kesulitan pada bangku kuliah juga terasa lebih fokus dan lebih sulit. Sehingga, mahasiswa dituntut untuk lebih mandiri dalam belajar.

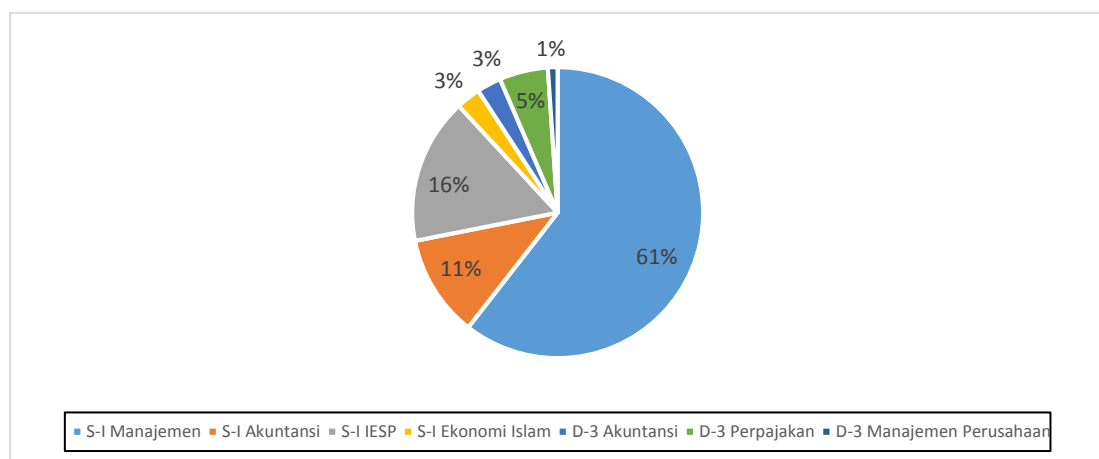
Dari cara belajar yang berbeda dan cara penyampaian materi yang diberikan oleh dosen-dosen selama mata kuliah berlangsung, tidak menutup kemungkinan para mahasiswa membutuhkan jam belajar tambahan diluar kampus. Kebanyakan mahasiswa mengikuti sebuah kelompok studi yang berhubungan dengan apa yang mereka sukai atau hal apa yang ingin dipahami. Biasanya hal tersebut terjadi karena hal-hal yang mereka cari tidak dijumpai atau terasa kurang cukup dari mata kuliah yang ada di kampus serta senang untuk membahas isu-isu terkini yang berhubungan dengan apa yang mereka sukai. Ada pula mahasiswa yang membuat sebuah kelompok belajar bersama teman-teman sepermainannya untuk saling mengajari dan bertukar ilmu. Biasanya hal tersebut terjadi karena mahasiswa tidak dapat fokus saat di kelas, berhalangan hadir saat ada jadwal kuliah, atau bisa jadi karena mereka lebih nyaman belajar bersama teman-teman. Dan tidak sedikit pula dari mereka yang mencari dan mengikuti sebuah bimbingan belajar yang ada, untuk membantu dan menambah pemahaman mereka terhadap materi yang disampaikan di kampus.

Buka Buku adalah satu-satunya bimbingan belajar khusus mahasiswa yang ada di Universitas Diponegoro, Semarang. Banyak mahasiswa yang menjadikan Buka Buku adalah pilihan untuk membantu mereka dalam memahami materi agar lebih siap dalam perkuliahan. Buka Buku sendiri saat ini sudah ada di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Undip di tingkat S-I dan D-III, dan memiliki sekitar 190 mahasiswa yang sudah terdaftar dan mengikuti kelas.

Dari peserta didik sejumlah 185 mahasiswa, peserta tersebut tersebar di S-I dan D-III FEB Undip atau di tujuh jurusan yang terbagi dari S-I Manajemen, S-I Akuntansi, S-I Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan, S-I Ekonomi Islam, D-III Akuntansi, D-III Perpajakan, dan D-III Manajemen Perusahaan. Tetapi, penyebaran peserta yang terjadi masih belum tersebar secara merata. Bila dilihat dari jurusan yang ada di FEB Undip, hingga saat ini rata-rata pengguna jasa Buka Buku di setiap jurusan mayoritas masih di jurusan S-I Manajemen.

**Gambar 1.1**

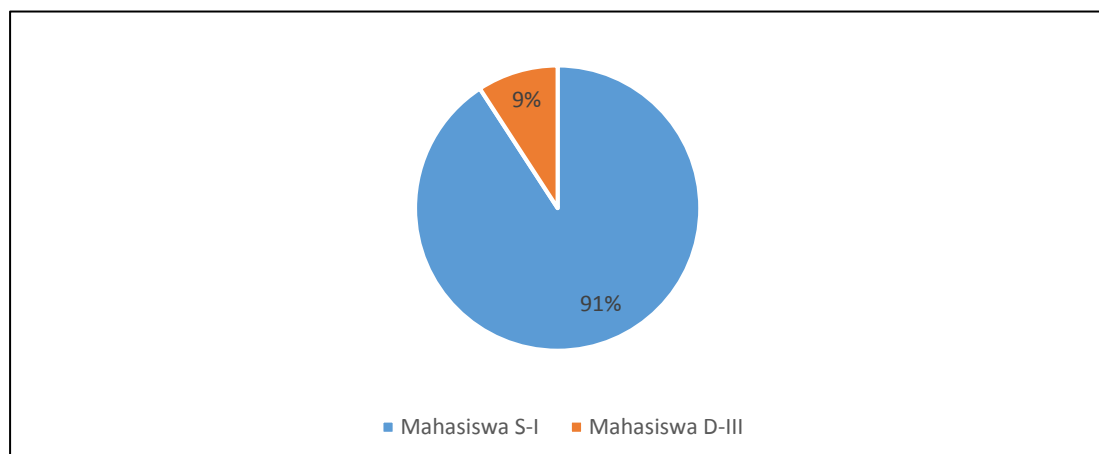
**Data mahasiswa peserta didik Buka Buku menurut jurusan**



Sumber: Data Internal Bimbingan Belajar Buka Buku, 2016

**Gambar 1.2**

**Data mahasiswa peserta didik Buka Buku menurut tingkat pendidikan**



Sumber: Data Internal Bimbingan Belajar Buka Buku, 2016

Bila dibandingkan dengan tingkat pengguna jasa antara S-I dan D-III dapat terlihat bahwa mahasiswa S-I lebih antusias dan lebih banyak memilih untuk menggunakan jasa Buka Buku daripada mahasiswa D-III.

Mahasiswa S-I cenderung untuk mengambil kesempatan dalam menggunakan jasa yang ditawarkan dari Buka Buku. Mahasiswa S-I pun lebih interaktif untuk mencari informasi terkait Buka Buku, seperti menanyakan cara pendaftaran, metode pembayaran, jadwal dan tempat belajar, juga Kaka Kita yang tergabung pada Buka Buku. Mahasiswa S-I juga lebih responsif terhadap promosi-promosi yang diberikan Buka Buku, seperti Kuis Buka Buku saat memperingati hari pahlawan dan hari guru. Mereka juga lebih sering memberikan masukan untuk Buka Buku dan komunikasi dengan Kaka Kita lebih terbangun saat jadwal belajar sedang berlangsung. Mahasiswa S-I juga tidak terlalu banyak mempermasalahkan harga kelas yang ada di Buka Buku, dan tipe kelas yang mengharuskan mereka mencari atau membikin kelompok belajar sendiri, sesuai dengan tipe kelas yang mereka inginkan. Mahasiswa S-I biasanya lebih mandiri dan lebih mengerti terhadap tahapan-tahapan atau prosedur yang ada di Buka Buku.

Berbeda dengan mahasiswa D-III, fenomena yang terjadi pada mahasiswa D-III justru berkebalikan dengan keadaan yang dialami di lingkungan mahasiswa S-I. mahasiswa D-III terlihat cenderung tidak mengambil kesempatan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan oleh Buka Buku. Hal tersebut terlihat dari tidak adanya kelas untuk mahasiswa D-III untuk dua bulan terakhir di semester ganjil pada tahun ajaran 2016/2017. Dan ada beberapa mahasiswa D-III yang tidak menggunakan hadiah potongan harga dari promosi yang diberikan Buka Buku saat

ada Kuis Buka Buku, padahal mereka sudah mendapatkan hadiah dari kuis tersebut. Dilihat dari jumlah peserta dan antusias peserta yang mengikuti kuis pun, mahasiswa D-III cenderung lebih sedikit dari mahasiswa S-I. Mahasiswa D-III sendiri hampir sama dalam mencari informasi terkait Buka Buku dalam menanyakan bagaimana cara mereka untuk mendaftar di Buka Buku. Tetapi, beberapa kejadian adalah mereka berhenti mencari tahu informasi lebih lanjut saat mengetahui harga yang ditawarkan oleh pihak Buka Buku. Kejadian lain juga mereka lebih sering memberikan alasan bahwa tidak memiliki teman untuk diajak bergabung bersama Buka Buku, karena kelompok belajar yang terdaftar di Buka Buku adalah dengan cara mencari teman atau kelompok belajar sendiri. Pernah juga ada beberapa orang mahasiswa D-III yang diberi kesempatan untuk mengikuti kelas Cumlaude UTS secara gratis, tetapi mereka justru tidak datang di salah satu pertemuan saat jadwal kelas mata kuliah Pengantar Ekonomi. Suasana kelas yang terbangun pada mahasiswa D-III saat kelas sedang berlangsung juga terkesan lebih pasif.

Seharusnya, mahasiswa D-III dan S-I ini memiliki daya beli yang sama untuk menggunakan jasa Buka Buku. Karena, mata kuliah yang ditawarkan pun sama dan materi yang diberikan tidak jauh berbeda. Kualifikasi dari Kaka Kita yang tergabung di Buka Buku pun memiliki kesamaan. Harga yang Buka Buku berikan juga sama sesuai dengan tipe kelas yang ada. Tetapi, kenyataannya adalah mahasiswa D-III cenderung lebih rendah dalam menggunakan jasa Buka Buku bila dibandingkan dengan mahasiswa S-I.

Perbedaan ini lah yang membuat peneliti ingin meneliti lebih lanjut antara perbedaan lingkungan masyarakat atau lebih tepatnya stereotip lingkungan mahasiswa antara mahasiswa D-III dan mahasiswa S-I FEB Undip terhadap pengambilan keputusan yang diambil. Dimana perbedaan ini dapat digunakan untuk mengupas lebih lanjut terhadap strategi pemasaran yang dapat diterapkan dalam menjawab fenomena yang terjadi pada Buka Buku.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, diketahui bahwa fenomena atau gejala yang terjadi adalah adanya ketidakseimbangan proporsi antara mahasiswa S-I dan mahasiswa D-III Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro untuk menggunakan jasa Bimbingan Belajar Buka Buku. Dalam ketidakseimbangan proporsi tersebut mungkin disebabkan oleh adanya perbedaan dalam stereotip mahasiswa S-I dan D-III. Karena ketidakseimbangan ini tidak hanya melibatkan masalah-masalah yang disebabkan oleh harga, tetapi bisa jadi melibatkan emosional mahasiswa dalam menggunakan jasa Buka Buku. Cara ini juga dapat digunakan Buka Buku untuk menyasar pasar yang baru di universitas lain di Semarang bahkan Indonesia.

Berdasarkan fenomena atau gejala yang terjadi, yaitu ketidakseimbangan proporsi kelas antara mahasiswa S-I dan D-III maka muncul masalah yang akan diteliti dari penelitian ini. Masalah penelitian ini adalah belum diketahui pola pengambilan keputusan oleh mahasiswa S-I dan D-III untuk menggunakan jasa Bimbingan Belajar Buka Buku.

Asumsi dari sudut pandang terhadap mahasiswa S-I dan mahasiswa D-III belum digali secara lebih jauh. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk melihat lebih jauh apa yang menyebabkan terjadinya ketidakseimbangan proporsi kelas pada mahasiswa S-I dan D-III. Sehingga dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pengambilan keputusan pengguna jasa Bimbingan Belajar Buka Buku pada mahasiswa S-I dan mahasiswa D-III Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro?
2. Apakah ada kesamaan proses pengambilan keputusan dalam menggunakan jasa Bimbingan Belajar Buka Buku pada mahasiswa S-I dan mahasiswa D-III Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro?
3. Bagaimana cara yang paling efektif untuk melayani segmen mahasiswa D-III agar dapat meningkatkan penggunaan jasa Buka Buku?

### **1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memahami persepsi mahasiswa S-I dan D-III dalam menggunakan jasa Buka Buku.
2. Memahami situasi yang terjadi pada lingkungan mahasiswa S-I dan D-III.
3. Mengetahui apa yang menyebabkan mahasiswa S-I dan D-III menggunakan jasa Buka Buku.



4. Mengetahui kenapa mahasiswa S-I dan D-III tidak menggunakan jasa Buka Buku.
5. Mengetahui apa yang sebenarnya mahasiswa S-I dan D-III butuhkan saat belajar diluar jam kuliah.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini berguna untuk:

1. Memberi tambahan informasi mengenai fenomena yang biasa terjadi pada konsumen yang ada pada suatu perusahaan jasa.
2. Mencari tahu apa yang dapat menyebabkan mahasiswa S-I dan D-III dalam mengambil keputusan untuk menggunakan jasa Buka Buku.
3. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Bimbingan Belajar Buka Buku untuk mengetahui kondisi konsumen dan calon konsumen (mahasiswa di seluruh Indonesia), sehingga dapat menetapkan strategi pemasaran secara lebih efektif.

### **1.4 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran terhadap penelitian ini, sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB II: TELAAH PUSTAKA

Bab telaah pustaka berisi landasan teori yang dijadikan bahan acuan dalam penelitian ini dan bahasan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang sejenis serta terdapat pula kerangka pemikiran dan hipotesis.

## BAB III: METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian berisi penjelasan jenis dan tipe penelitian, subyek dan obyek penelitian, dan bagaimana penelitian dilakukan. Bab ini juga menjabarkan tentang jenis dan sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

## BAB IV: HASIL DAN ANALISIS

Pada bab ini diuraikan mengenai deksripsi objek penelitian, analisis data, serta interprestasi hasil terhadap hasil penelitian.

## BAB V: PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir penulisan skripsi, yang memuat antata lain; kesimpulan, keterbatasan, dan saran.