BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap masyarakat dalam kehidupannya pasti mengalami perubahan-perubahan walaupun ruang lingkup perubahan tersebut tidak terlalu luas. Perubahan-perubahan yang terjadi dimasyarakat dapat berupa nilai-nilai sosial, norma sosial, pola-pola perilaku organisasi, susunan lembaga kemasyarakatan, lapisan-lapisan dalam masyarakat, kekuasaan dan wewenang, interaksi sosial dan lain sebagainya. Dimasyarakat kebutuhan maupun kepentingan masyarakat senantiasa berkembang terus, maka diperlukan perubahan agar kebutuhan dan kepentingan dapat dipenuhi.

Diera globalisasi dimana kegiatan-kegiatan dengan proses yang dilakukan melampaui batas-batas kebangsaan dan negara, internet menampilkan peran yang sangat signifikan dimana sudah menjadi salah satu kebutuhan manusia dalam menjalani aktifitasnya. Begitu banyak aktifitas pula yang dihasilkan dari aktifitas internet itu sendiri.

Berbagai macam aktifitas yang didukung dengan kemudahan yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yang ada dalam dunia internet tersebut, serta didukung dengan teknologi yang berkembang karenanya baik dalam bidang pendidikan, ekonomi politik, sosial, budaya dan lain-lain yang tentunya lebih canggih dan mudah di peroleh. Peristiwa-peristiwa yang terjadi baik didalam maupun diluar negeri dengan mudahnya dapat diketahui dengan internet.

Media yang memadai yang mendukung berbagai kalangan untuk mengakses internet dengan tujuan berbagai kepentingan karena begitu pesatnya kebutuhan akan internet tersebut sangat diperlukan. Salah satu alat yang mendukung ada internet yang berupa komputer yang mana salah satu bahan agar dapat mengakses internet.

Banyak perusahaan atau penyedia barang dan jasa memilih warung internet sebagai penyedia jasa kerena peluang akan keuntungan yang menjanjikan untuk mendukung kebutuhan akan internet tersebut. Namun diera informasi saat ini usaha warung internet mengalami kemunduran dikarenakan salah satunya perkembangan teknologi yang semakin memadai dan tuntutan konsumen yang semakin tinggi dengan kualitas yang ada dalam usaha warung internet.

Perubahan-perubahan yang terjadi dimasyarakat ini dengan mudahnya dapat berubah seiring dengan perkembangan dunia informasi dan teknologi tersebut.

Era merupakan era dimana segala aktifitasnya bergantung pada dunia internet seperti yang kita rasakan sekarang ini.

Menurut Wikipedia kelompok pengguna warung internet seperti pelajar dan mahasiswa banyak menggunakan internet untuk : mengerjakan tugas atau pekerjaan rumah, melakukan riset, menulis skripsi, mencari informasi. Bagi masyarakat luar warnet digunakan untuk memeriksa kiriman surat elektronik terbaru, melamar pekerjaan, bersosialisasi dan berkomunikasi, dan saran menikmati hiburan dan lain sebagainya (https://id.wikipedia.org/wiki/Warung_Internet).

Namun seiring berkembang pesatnya teknologi salah satunya adalah terciptanya alat komunikasi yang lebih canggih dan lebih murah hal ini ditambah lagi dengan fitur yang lebih memadai seperti handphone membuat konsumen beralih produk.

Data terbaru per tahun 2016 jenis gadget yang digunakan untuk mengakses internet, ponsel mansih mendominasi dengan jumlah 85% pengguna, disusul oleh *notebook* 32%, *tablet* 14%, dan desktop sebanyak 13%. Bila dibandingkan dengan pengguna internet yang hanya 83 juta, di Indonesia saat ini pengguna aktif ponsel telah mencapai 281,9 juta, jumlah tersebut menggambarkan bahwa setiap orang di Indoneisa memegang ponsel sebanyak 1,13 unit. (http://www.goodnewsfromindonesia.org/2016/01/21).

Warung internet Turbo.Net Sleman Yogyakarta merupakan salah satu penyedia layanan internet yang terhitung cukup lama berdiri dan cukup diperhitungkan. Berdiri sejak tahun 2007 dengan mengutamakan kepuasan konsumen, Turbo.Net net memiliki kurang lebih 27 komputer yang digunakan khusus *user* (pengguna warnet). Warnet ini juga menawarkan harga yang relatif terjangkau yaitu memberikan paket harga dan potongan harga pada malam hari.

Hal ini dapat dilihat pada tabel dimana harga dan paket yang disediakan lebih murah.

Tabel 1.1. Jenis Paket Murah Layanan Warnet Turbo.Net

Jenis Paket	Durasi	Waktu Berlaku	Harga
Personal	1 jam	Setiap waktu	Rp 3.000,-
1	3 Jam	Setiap waktu	Rp 8.000,-
2	3 Jam	22.00 - 09.00	Rp 5.000,-
3	5 Jam	Setiap Waktu	Rp 12.000,-
4	7 Jam	22.00 – 09.00	Rp 9.000,-

Pada warung internetTurbo.Net biaya khusus personal miliki kisaran harganya Rp 3.000 perjam, dimana warnet Turbo.Net memiki letak yang sangat strategis, terbuka melayani 24 jam sedangkan dari sisi kenyamanan warnet Turbo.Net memiliki tempat user tertutup hal ini memungkin user untuk agak bebas tanpa terpengaruh oleh user lain yang sedang memakai jasa warnet pada saat yang bersamaan.

Perubahan dalam masyarakat banyak terjadi, hal ini disebabkan karena perubahan kondisi geografis, kebudayaan material, komposisi penduduk, ideologi maupun karena adanya difusi atau pun penemuan baru dalam masyarakat (Wahyu, 2012). Warnet saat ini sudah mulai jarang ditemukan dan kemajuan teknologi menjadi salah satu penyebabnya.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengelompokan karakteristik dan sikap konsumen pada pengguna warnet dengan judul:

"**ANALISIS PENGELOMPOKAN KARAKTERISTIK KONSUMEN PENGGUNA WARNET DENGAN METODE *WARD'S*" Studi Kasus Warnet Turbo.Net"**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang di atas adalah bagaimana kelompok pengguna jasa warnet dan bagaimana karakteristik pengguna jasa warnet di warnet Turbo.Net.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yaitu penelitian dilakukan dengan menggunakan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Objek penelitian dilakukan di Warnet Turbo.Net, dari tanggal 27 November sampai 7 Desember 2016.
2. Metode yang digunakan adalah analisis Klaster Metode *Ward's*
3. Data yang diperoleh berdasarkan hasil kuisioner terhadap para pengguna jasa warnet yang ada di warnet Turbo.Net

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengelompokan pengguna jasa warnet.
2. Untuk melihat karakteristik pengguna jasa warnet

1.5 Manfaat Penelitian

Secara umum berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian adalah:

1. Bagi kepentingan ilmu pengetahuan.
2. Bagi kepentingan warnet untuk mengembangkan usahanya dalam bidang pemasaransalah satunyawarnet Turbo.Net.
3. Bagi peneliti untuk menerapkan teori-teori yang telah didapatkan dibangku kuliah di dunia nyata.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk lebih terstrukturnya penulisan tugas akhir ini maka selanjutnya sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini akan diuraikan secara singkat mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian tentang hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan. Disamping itu juga berisi tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian yaitu dasar-dasar teori untuk mendukung kajian yang akan dilakukan.

BAB III LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori statistika yang relevan dengan permasalahan yang hendak diselesaikan. Perlu diperhatikan bahwa pada bagian ini hanya memuat teori yang benar-benar digunakan untuk menyelesaikan permasalahan.

BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mengandung uraian tentang bahan atau materi penelitian, alat, tata cara penelitian dan data yang akan dikaji bagan alir penelitian.

BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan tentang data-data yang dihasilkan selama penelitian kemudian pengolahan data dengan metode yang telah ditentukan serta membahas hasil penelitian yang dilakukan untuk menghasilkan suatu kesimpulan dan rekomendasinya atau saran yang harus diberikan untuk penelitian selanjutnya.

BAB VI. PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh melalui pembahasan hasil penelitian. Rekomendasi atau saran-saran yang diperlu diberikan, baik

bagi peneliti sendiri maupun bagi peneliti lain yang tertarik melanjutkan penelitian.