

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya pendidikan itu merupakan proses yang berlanjut dan bukan proses sesaat saja. Munculnya kondisi-kondisi baru sangat mendorong pimpinan perusahaan untuk menyusun program-program pendidikan yang *continue*. Pendidikan adalah suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan kerja seseorang dalam kaitannya dengan aktivitas ekonomi latihan membantu seorang karyawan dalam memahami suatu pengetahuan yang diperlukan oleh organisasi dalam usaha mencapai tujuannya. Program pendidikan yang dilakukan perusahaan dapat berupa pendidikan formal dan *in formal*.

Pendidikan formal merupakan pendidikan yang diselenggarakan di sekolah-sekolah pada umumnya. Jalur pendidikan ini mempunyai jenjang pendidikan yang jelas, mulai dari pendidikan dasar, pendidikan menengah, sampai pendidikan tinggi. Pendidikan formal umumnya didirikan oleh pemerintah atau lembaga tertentu yang berkompeten dalam bidang pendidikan. Pendidikan formal ini selain didirikan oleh pihak pemerintah juga didirikan pula oleh Pihak Swasta. Keberadaan pihak swasta menjadikan pendidikan formal semakin mudah untuk didapat.

Pendidikan non formal merupakan jalur pendidikan diluar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang. Pendidikan Non Formal berada dalam lingkungan keluarga. Baik buruknya pendidikan

keluarga ditentukan oleh kepala keluarga masing-masing dalam manajemen keluarganya.

Dari keberadaan pendidikan formal dan pendidikan non formal, masalah yang sering muncul adalah kurangnya keahlian yang dimiliki karyawan. Banyak para karyawan dalam melakukan setiap kerjaan tidak menggunakan metode yang baik dan kurangnya semangat kerja dari para karyawan. Sementara masalah yang ada pada pendidikan non formal adalah kurangnya perhatian keluarga pihak perusahaan terhadap karyawan serta minimnya hasil kerja yang diperoleh karyawan sehingga banyak karyawan yang tidak mampu mengenyam pendidikan tinggi.

Persaingan yang kompetitif dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen menuntut bagi pihak perusahaan untuk memberikan kualitas pelayanan prima terutama bagi segi pemenuhan kebutuhan konsumen. Dengan mengetahui perilaku konsumen suatu perusahaan terus meningkatkan kinerja pelayanannya menjadi semakin baik. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan perilaku konsumen yang menguntungkan dan mengurangi perilaku konsumen yang tidak menguntungkan.

Apabila kualitas pelayanan perusahaan dihubungkan dengan memperhatikan konsumen, maka pengaruhnya dapat diketahui dari perilaku konsumennya, kecenderungan perilaku konsumen dapat dilihat sebagai indikator yang menandakan apakah konsumen tersebut akan tetap tinggal atau meninggalkan perusahaan tersebut.