Bab I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

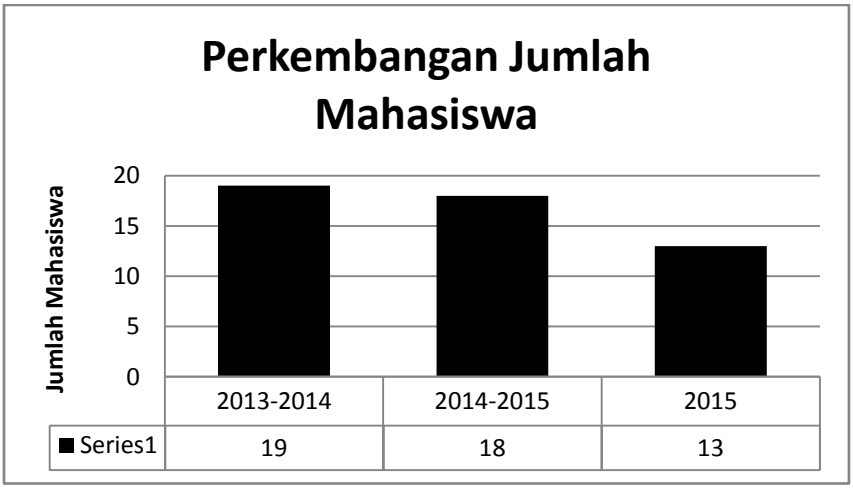
Indonesia akan menghadapi Masyarakat Ekonomi Asia (MEA) di mana terjadi liberalisasi dalam berbagai sektor dan ICT (*Information Communication Technology*) termasuk di dalamnya. Para pelaku ICT dikabarkan mulai resah dengan kebijakan regional ASEAN tersebut. Menurut ketua asosiasi peranti lunak telematika Indonesia (Aspiluki), Djarot Subiantoro (2015) kebijakan ini akan mengurangi daya saing produk dan SDM lokal. Dalam era penerapan MEA akhir tahun nanti, menurut Menteri Tenaga Kerja, M. Hanif Dhakiri (2015) lulusan pelajar maupun perguruan tinggi dituntut melengkapi diri dengan sertifikasi kompetensi kerja agar mampu bersaing dengan pekerja dari Negara ASEAN lainnya.

Berdasarkan data yang dimiliki oleh Badan Nasional Sertifikasi Profesi pada tahun 2015 terdapat jumlah lembaga sertfikat profesi sebanyak 166 lembaga salah satunya yaitu Telkom *Profesional Certification Centre* (TPCC). Telkom *Profesional Certification Centre* (TPCC) merupakan salah satu lembaga bidang sertifikasi profesi bidang teknologi informasi sejak 4 September 2012. Lembaga tersebut meluncurkan program *Certified Competency Development and Professional* (CCDP) program dirancang untuk sebagai solusi atas kesenjangan kompetensi tenaga kerja saat ini dan pada masa yang akan datang. Progam ini sangat revolusioner karena difokuskan pada kebutuhan dan keterampilan yang memadai dan dipersyaratkan sebagai professional dalam waktu yang relatif singkat. Kemudian menyediakan tenaga ahli yang memiliki pemahaman yang baik dalam aspek-aspek teoritis maupun kemampuan kerterampilan praktis yang nyata dibidang *industry telecommunication, internet*, dan *creative (Multimedia, Edutainment/ Entertainment),* atau saat ini lebih dikenal sebagai TIME industry.

Saat ini program *Certified Competency Development and Professional* (CCDP) memiliki beberapa program yaitu *Application Development Professional*, *Web Development Professional*,*Graphic Design Professional*, *Creative Multimedia Professional*, *Network Administration Professional*, *IT Accounting Professional*, *Cyber Secretary Professional.* Menurut hasil wanwancara dengan Budhi Yogaswara selaku *Grand Manager* Pengembangan dari Telkom *Professional Certification Center* (TPCC) mengatakan bahwa program tersebut

ditargetkan untuk kalangan Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) .

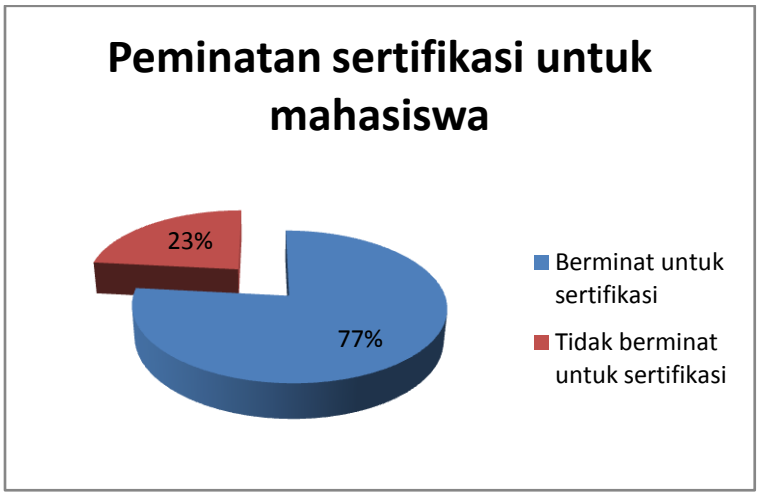
Penelitian ini difokuskan pada program studi *Creative Multimedia Professional* (CMP) karena peluang kerja pada program studi ini salah satunya menjadi *Multimedia Animator*. Menurut animator Witnando (2010), tenaga animator Indonesia dapat mendukung pengembangan animasi sehingga memberikan nilai ekonomi bagi swasta, dan di pasaran. *Creative Multimedia Professional*, merupakan program studi yang menghasilkan lulusan yang memiliki keterampilan dalam penyajian komunikasi yang lebih interaktif melalui aplikasi multimedia dan animasi komputer, sehingga lulusan dapat mengembangkan dirinya untuk berkiprah di bidang kreatif multimedia. Program studi ini memiliki peluang kerja sebagai *multimedia animator, multimedia designer, video editor, movie editor, cartoon maker, 3D model maker, scriptwriter, flash animator, content creator*. Menurut hasil wawancara dengan Budhi Yogaswara, program studi *Creative Multimedia Professional* ditargetkan memperoleh mahasiswa yang baru masuk sebanyak 40 orang, namun hal tersebut selalu sulit tercapai. Berikut ini jumlah mahasiswa aktif di tahun ajaran 2015/2016.



Gambar I.1 Perkembangan Jumlah Mahasiswa 2012 - 2015
(Sumber: Telkom *Professional Certification Center*, 2015)

Untuk mengetahui penyebab lebih lanjut dari tidak tercapainya target tersebut maka dilakukan analisis lebih lanjut. Analisis diawali dengan mencari penyebab ketidaksesuaian jumlah mahasiswa Program Studi CMP dengan target yang telah ditentukan menggunakan survei

pendahuluan dengan metode kuesioner. Survey pendahuluan ditujukan kepada 30 responden (Champion, 1981) dengan latar belakang mahasiswa pada Gambar I.2 grafik presentasi minat sertifikasi untuk mahasiswa merupakan grafik yang merepresentasikan hasil survey pendahuluan untuk peminatan dari mahasiswa.



Gambar I.2 Grafik Presentasi Minat Sertifikasi Untuk Mahasiswa

(Sumber: Survei pendahuluan, 2015)

Berdasarkan hasil survei pendahuluan pada Gambar I.2 di atas, grafik presentasi minat sertifikasi untuk mahasiswa dapat disimpulkan bahwa program *Creative Multimedia Professional* lebih baik ditargetkan untuk mahasiswa sehingga Telkom PCC dapat lebih memfokuskan program studi secara tepat sasaran dan sesuai adanya kebutuhan untuk mengahadapi Masyarakat Ekonomi Asean (MEA). Target karakteristik siswa sekolah menengah dan sederajat yang kurang tepat menjadi penyebab terjadinya penurunan jumlah mahasiswa yang masuk dari tahun ke tahun dan akhirnya tidak tercapai target jumlah mahasiswa yang masuk dalam 3 tahun terakhir. Sehingga Telkom PCC disarankan untuk menambah *target market* ke mahasiswa. Hal tersebut disetujui oleh Tatang sebagai *Manager Marketing* Telkom *Professional Certification Center* yang akan melakukan penambahan target menjadi kalangan mahasiswa, untuk mengatasi tidak tercapainya jumlah target mahasiswa yang masuk.Berdasarkan hal tersebut maka perlu dilakukan analisis mengenai kebutuhan pelayanan dengan target baru untuk program *Creative Multimedia Professional* yaitu mahasiswa perguruan tinggi dan siswa sekolah menengah. Identifikasi kebutuhan didasarkan atas perbaikan program studi *Creative Multimedia Professional* terdahulu. Analisis dimulai dengan memperhatikan kondisi eksisting dan kondisi ideal program studi *Creative Multimedia Professional*.

Tabel I.1 Perbandingan Kondisi Program Studi CMP

(Sumber: Observasi, 2015)

No	Variabel	Kondisi Ideal	Kondisi *Existing*	Sumber
1	Fasilitas (Kinerja komputer, Teknologi informasi)	Lebar *bandwith* internet 465 Kbps	Lebar *bandwith* internet 100 Kbps	Kemendikbud
		Spesifikasi intel core i7 CPU@2.3 GHz, VGA Nvidia G Force GT 630M 2GB, RAM 4GB,HDD 750GB.	Spesifikasi komputer (RAM 4GB HDD 500GB core i3 VGA Nvidia G Force)	Prosiding Seminar Nasional Teknik Informatika
2	Dosen	Melakukan penilaian secara transparan	kurang melakukan penilaian secara transparan	Kemendikbud
3	Staff Akademik	Responsif	Kurang responsive	Kemendikbud
4	Kurikulum	1 tahun 3 semester	1 tahun 2 semester	Kemendikbud
		Praktikum maksimal 3 jam	Praktikum 3 jam 20 menit	Kemendikbud
5	Masa studi	2-3 semester	4 semester	Kemendikbud
6	Standar Kompetensi Kerja	Tercapainya Seluruh Standar Kompetensi Kerja	Standar Kompetensi Kerja yang belum terpenuhi	Disnakertrans

Tabel I.1 Perbandingan Kondisi Program Studi *Creative Multimedia Professional* (Lanjutan)

No	Variabel	Kondisi Ideal	Kondisi Eksisting	Sumber
7	Standar Kompetensi Lulusan	Capaian pembelajaran yang harus dimiliki oleh lulusan pendidikan tinggi dicapai secara kurikuler dan ekstrakurikuler	Capaian pembelajaran yang harus dimiliki oleh lulusan pendidikan tinggi dicapai secara kurikuler	Kemendikbud

Berdasarkan Tabel I.1 diatas, terlihat adanya perbedaan antara kondisi eksisting dan kondisi yang ideal, hal tersebut mengindikasikan adanya *gap*. Kondisi tersebut didapatkan dari observasi yang dilakukan selama penelitian. Setelah melakukan pengamatan mengenai kondisi eksisting hal selanjutnya yang dilakukan yaitu survei lanjutan mengenai kepuasan layanan program studi. Survei lanjutan dilakukan menggunakan metode *in depth interview*. Yang memberikan responden peluang yang cukup besar untuk memberikan informasi yang luas dan kuesioner terbuka ini dapat dilakukan minimal kepada 10 responden (Sekaran, 2006). Target responden untuk melakukan survey pendahuluan penelitian ini adalah mahasiswa program studi *Creative Multimedia Professional* yang telah menjalani proses perkuliahan minimal 1 tahun. Berikut adalah acuan data keluhan yang terjadi pada program studi *Creative Multimedia Professional.*

Tabel I.2 Data Keluhan Mahasiswa CMP

(Sumber: Survei Lanjutan, 2015)

Keluhan	Presentase
Fasilitas kurang memadai	24%
Kurikulum kurang sesuai dengan dunia kerja	22%
Tidak adanya program ekstrakurikuler	15%
Lokasi kurang strategis	2%
Respon pegawai dalam melayani keluhan siswa kurang responsif	17%
Jangka waktu lama	20%

Berdasarkan Tabel I.2 di atas mengenai data keluhan tersebut melalui survey pendahulaun memiliki nilai paling tinggi yang terdapat di fasilitas kurang memadai dengan presentase 24%. Dalam tabel tersebut terdapat juga beberapa keluhan yang lain sehingga memunculkan adanya ketidakpuasan pelanggan. Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan dan faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan (Yamit, 2001). Salah satu cara memuaskan pelanggan yaitu mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan (Yamit, 2001). Oleh karena itu perlu dilakukan adanya analisa kebutuhan dengan memperhatikan seluruh kebutuhan pelanggan yang belum terpenuhi sebagai langkah awal dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas jasa pendidikan program studi *Creative Multimedia Professional.*

I.2 Perumusan Masalah

Dengan adanya ketidakpuasan yang diperoleh dari Tabel I.2, maka diperlukan suatu identifikasi kebutuhan pada jasa sertifikasi *Creative Multimedia Professional* (CMP). Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa atribut kebutuhan pelanggan jasa sertifikasi *Creative Multimedia Professional*?
2. Bagaimana hasil pengukuran kepuasan pengguna terhadap atribut jasa pendidikan *creative multimedia professional*?
3. Bagaimana hasil klasifikasi atribut kebutuhan jasa pendidikan *creative multimedia professional?*
4. Apa atribut yang perlu ditingkatkan terkait kualitas jasa sertifikasi *Creative Multimedia Professional*?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menentukan atribut kebutuhan pelanggan jasa sertifikasi *Creative Multimedia Professional*
2. Mengukur kepuasan pengguna terhadap atribut jasa pendidikan *creative multimedia professional.*
3. Mengklasifikasikan atribut kebutuhan jasa pendidikan *creative multimedia professional*.

4. Menentukan atribut yang perlu ditingkatkan mengenai kualitas jasa sertifikasi *Creative Multimedia Professional*

I.4 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa batasan agar hasilnya lebih fokus dan sesuai dengan tujuan yaitu analisis kebutuhan jasa sertifikasi *Creative Multimedia Professional* berikut beberapa batasan masalah,yaitu

1. Peneltian hanya sampai tahap *true customer needs* dan sampai usulan saja.
2. Penelitian hanya dilakukan di kota Bandung.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian dapat diberikan kepada lembaga TPCC program studi *Creative Multimedia Profesional* adalah sebagai berikut:

1. Membantu program studi *Creative Multimedia Profesional* dalam hal mempriotitaskan atribut kebutuhan yang perlu ditingkatkan terlebih dahulu untuk perbaikan kualitas.
2. Memberikan informasi kepada program studi *Creative Multimedia Profesional* untuk mengetahui atribut yang sudah memberikan kepuasan kepada mahasiswa jasa pendidikan program studi *Creative Multimedia Professional*.

I.6 Sistematika Penulisan

Berikut ini merupakan rincian dari sistematika penulisan

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang,perumusan masalah,tujuan penelitian,batasan penelitian,manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi teori yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil penelitian terdahulu.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi tahap merumuskan masalah penelitian, dan mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi dan melakukan operasionalisasi variabel penelitian, menyusun

kuesioner penelitian, merancang pengumpulan, dan pengolahan data,melakukan uji instrument dan mernacang analisis pengolahan data.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi bahasan terkait tahapan pengumpulan data kuesioner *Educational Quality* dan kuesioner Model Kano yang diperoleh dari target baru Program Studi CMP. Bab ini juga menguraikan pembahasan terkait pengolahan data dan integrasi Model Kano dan *Educational Quality* dengan setelah semua data yang diperlukan diperoleh.

Bab V Analisis

Bab ini berisi bahasan terkait analisis hasil pengumpulan dan pengolahan data yang diperoleh dari Bab IV. Analisis tersebut berdasarkan atribut kebutuhan target baru Program Studi CMP dan tanggapan dari Telkom PCC. Pada bab ini juga dijelaskan hasil penelitian yang dapat digunakan sebagai referensi dan rekomendasi untuk Telkom PCC dalam perancangan Program Studi CMP yang dapat menarik minat serta membentuk kepuasan target baru.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi bahasan terkait kesimpulan dari hasil penelitian pada pengolahan data dan analisis yang menjawab tujuan awal penelitian. Bab ini juga berisi saran bagi Telkom PCC terkait atribut yang dibutuhkan oleh target baru sehingga dapat menarik minat dan membentuk kepuasan target baru dalam perancangan Program Studi CMP dan saran untuk penelitian selanjutnya.