ABSTRAK

Perkembangan jumlah lembaga sertifikasi profesi di Indonesia semakin meningkat seiring dengan adanya fenomena Masyarakat Ekonomi Asean (MEA), salah satunya adalah Telkom *Professional Cerfitication Center* (TPCC), Bandung yang merupakan lembaga sertifikasi dibidang IT, *telecommunication, internet, creative*. TPCC memiliki program pelatihan sertifikasi yaitu *Certified Competency Development and Professional* Program (CCDP) dan didalamnya terdapat program pelatihan dan sertifikasi *Network Administration Professional* (NAP). Program NAP mengalami penurunan jumlah siswa di tiga tahun terakhir. Terjadinya penurunan mahasiswa dikarenakan ketidaksesuaian pada target pasar program NAP sehingga terjadi adanya perbedaan yang signifikan antara kondisi eksisting NAP TPCC dan kondisi ideal program pelatihan menurut sumber terkait. Pihak TPCC memiliki rencana untuk melakukan pengembangan produk eksisting untuk upaya perbaikan program pelatihan dan sertifikasi dengan melakukan perubahan target pasar. Oleh karena itu, TPCC dituntut untuk merancang dan mengembangkan konsep baru agar dapat bersaing dengan lembaga sertifikasi lain di Indonesia dan dapat memenuhi kebutuhan target pasar baru. Hal ini yang menjadi latar belakang penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi pengembangan program pelatihan dan sertifikasi *Network Administration Professional* sesuai dengan *true customer needs* untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Metode yang digunakan ini adalah *Quality Function Deployment* (QFD). QFD merupakan metode peningkatan kualitas produk/jasa yang berfokus *true customer needs*.

True customer needs telah diidentifikasi pada penelitian sebelumnya yang berjudul "Analisis Kebutuhan Layanan Pelatihan dan Sertifikasi *Network Administration Professional* di Telkom *Professional Certification Center* menggunakan Integrasi *Educational Quality* dan Model *Refined Kano*". Hasil output penelitian tersebut selanjutnya menjadi data input QFD pada iterasi 1 dan 2.

Hasil penelitian QFD diperoleh 30 atribut kebutuhan yang menjadi *true customer needs* terhadap program pelatihan dan sertifikasi NAP. Selanjutnya, hasil pengolahan data QFD diperoleh 39 karakteristik teknis dan 6 *critical part* yang perlu dikembangkan untuk peningkatan kualitas program pelatihan dan sertifikasi *Network Administration Professional* di Telkom *Professional Certification Center*.

Kata kunci: *Quality Function Deployment*, TPCC, NAP, Karakteristik Teknis, *Critical Part*