

## ABSTRAK

Telkom *Professional Certification Center* (Telkom PCC atau TPCC) merupakan salah satu afiliasi dari Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) yang berupa Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP). Salah satu produk yang ditawarkan oleh TPCC adalah *Certified Competency Development and Professional* (CCDP) yang menasar para lulusan pendidikan menengah atas dan sederajat. CCDP memiliki tujuh pilihan program sertifikasi yang salah satunya adalah *Web Development Professional* (WDP). Program CCDP mengalami penurunan jumlah pendaftar setiap tahunnya dan selalu tidak mencapai target, terutama untuk program WDP. Untuk itu pihak TPCC berencana melakukan pengembangan produk, yaitu dari program pendidikan *non-degree* untuk lulusan pendidikan menengah atas dan sederajat menjadi program pelatihan dan sertifikasi yang ditujukan untuk semua kalangan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan calon pelanggan program pelatihan dan sertifikasi WDP yang baru menggunakan integrasi *EduQUAL* dan Model Kano untuk meningkatkan kualitas layanan nantinya. Penelitian ini dilakukan dengan mengidentifikasi 25 atribut kebutuhan calon pelanggan yang digunakan untuk menentukan atribut kebutuhan yang perlu dikembangkan dan diprioritaskan dalam peningkatan kualitas layanan program pelatihan dan sertifikasi WDP yang baru nantinya. Pengidentifikasi atribut kebutuhan calon pelanggan dilakukan dengan wawancara secara mendalam.

Responden untuk penelitian ini adalah calon pelanggan dari program pelatihan dan sertifikasi WDP yang baru nantinya, yaitu semua kalangan. Namun demikian, responden dipersempit menjadi kalangan yang paling berpotensi untuk mengikuti program pelatihan dan sertifikasi WDP ini, yaitu pegawai di bidang *web development*, siswa SMK yang mendapatkan mata pelajaran tentang *web development*, serta mahasiswa yang mendapatkan mata kuliah tentang *web development*. Responden untuk penggalan *Voice of Customer* berjumlah 13 sedangkan responden untuk pengisian kuesioner berjumlah 125. Semua responden berdomisili di Kota Bandung dan sekitarnya.

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner *EduQUAL*, diperoleh 13 atribut kebutuhan yang merupakan atribut lemah yang berarti harapan calon pelanggan terhadap atribut tersebut rendah, sedangkan 12 atribut kebutuhan merupakan atribut kuat yang berarti harapan pelanggan terhadap atribut tersebut tinggi. Selanjutnya, berdasarkan pengklasifikasian Model Kano diperoleh 2 atribut *attractive*, 5 atribut *one dimensional*, 13 atribut *must-be*, serta 5 atribut *indifferent*. Dari hasil integrasi hasil pengolahan data *EduQUAL* dan Model Kano, diperoleh 2 atribut yang perlu dikembangkan dan 10 atribut yang perlu diprioritaskan, sehingga total terdapat 12 atribut yang direkomendasikan ke pihak TPCC.

Rekomendasi yang telah dirumuskan berdasarkan hasil pengolahan data tersebut kemudian didiskusikan dengan pihak TPCC. Dari 12 atribut yang direkomendasikan, terdapat 9 atribut yang menjadi *True Customer Needs* yang terdiri dari 2 atribut yang akan dikembangkan dan 7 atribut yang akan diprioritaskan. *True Customer Needs* yang berjumlah 9 tersebut terdiri dari fasilitas komputer yang bekerja dengan baik saat peserta menjalankan *software*,

ruangan pelatihan yang kondusif (tenang), instruktur menjalin interaksi yang baik dengan peserta didik, lembaga memberikan pembekalan yang baik kepada peserta didik yang dapat mengakomodasi peserta saat akan masuk ke dunia kerja yang sebenarnya, bahan ajar yang diberikan sesuai dengan kebutuhan industri, kegiatan pelatihan lebih mengarah kepada praktik langsung, sertifikat yang dapat diterima dengan baik di dunia kerja, lembaga menjalin kerja sama dengan perusahaan-perusahaan guna mempermudah peserta didik untuk mendapatkan pekerjaan setelah lulus, dan fasilitas internet yang berjalan lancar.

Kata Kunci: Atribut Kebutuhan, Pengembangan Produk, Integrasi *EduQUAL* dan Model Kano, *True Customer Needs*