BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Telkom *Professional Certification Center* (Telkom PCC atau TPCC) merupakan salah satu afiliasi dari Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) yang berupa Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) dan beralamatkan di Jalan Gegerkalong Hilir, Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40152. Lembaga sertifikasi ini telah resmi bergabung dengan salah satu institusi dari YPT yaitu Telkom *Professional Development Center* (TPDC) dan kemudian menggunakan nama TPCC. Penggabungan tersebut ditetapkan dalam Surat Keputusan Dewan Pengurus YPT Nomor: KEP.0096/00/DGA-02/YPT/2015, tanggal 13 Februari 2015 perihal struktur organisasi Telkom *Professional Certification Center* atau TPCC. TPCC didirikan sebagai realisasi dedikasi PT. Telekomunikasi Indonesia dalam memberikan kontribusi terhadap upaya berkelanjutan perbaikan standar hidup dan daya saing bangsa Indonesia.

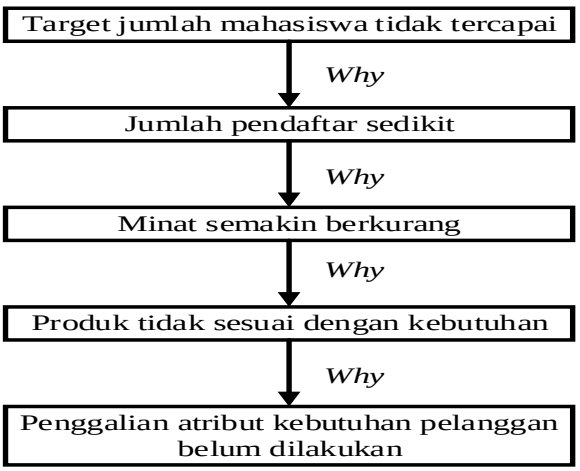
Salah satu produk yang ditawarkan oleh TPCC adalah *Certified Competency Development and Professional* (CCDP). Program pengembangan kompetensi tersebut menyasar para lulusan pendidikan menengah atas dan sederajat yang ingin memiliki keterampilan nyata. CCDP didesain sebagai solusi atas kesenjangan kompetensi tenaga kerja saat ini dan pada masa yang akan datang.

Menurut informasi yang didapat dari situs web www.ccdp.telkompdc.com, CCDP memiliki tujuh pilihan program sertifikasi yaitu ADP, GDP, NAP, CMP, IAP, CSP, serta WDP. Target jumlah peserta didik untuk masing-masing program sertifikasi adalah empat puluh peserta per program. Namun berdasarkan data jumlah pendaftar program CCDP yang didapat dari TPCC, terjadi penurunan jumlah pendaftar setiap tahunnya. Jumlah pendaftar masih belum memenuhi target untuk semua program, terutama program sertifikasi WDP. Dari target jumlah peserta didik per program yang sudah ditetapkan, jumlah peserta didik yang didapat masih di bawah standar di setiap tahun ajaran. Data jumlah pendaftar program CCDP dari tahun 2013 sampai 2015 ditunjukkan pada Tabel I.1

Tabel I.1 Jumlah Pendaftar Program CCDP 2015/2016
(Telkom PCC, 2015)

No.	Program Sertifikasi	Jumlah Pendaftar		
		2013/2014	2014/2015	2015/2016
1.	*Application Development Professional* (ADP)	17	13	15
2.	***Web Development Professional* (WDP)**	**17**	**4**	**-**
3.	*Graphic Design Professional* (GDP)	9	15	-
4.	*Network Administration Professional* (NAP)	10	7	-
5.	*Creative Multimedia Professional* (CMP)	19	15	14
6.	*IT Accounting Professional* (IAP)	3	5	10
7.	*Cyber Secretary Professional* (CSP)	-	-	-
	Total	75	59	39

Dari Tabel I.1 dapat diketahui bahwa jumlah pendaftar yang paling kecil pada tahun ajaran 2014/2015 adalah pendaftar program WDP dan pada tahun ajaran berikutnya, terdapat empat program yang tidak memiliki peserta didik yang salah satunya adalah WDP. Menurut Laporan Manajemen Triwulan III/2015 TPCC, dari empat orang yang mendaftar di tahun ajaran 2014/2015, sampai saat ini hanya tersisa tiga orang yang menjadi peserta didik aktif program sertifikasi WDP. Ditambah lagi, pada tahun akademik 2015/2016, TPCC tidak membuka kelas WDP karena tidak ada peminatnya. Jumlah tersebut adalah yang paling sedikit di antara program sertifikasi lainnya. Padahal lulusan dari program sertifikasi tersebut yang merupakan ahli di bidang IT sangat dibutuhkan di dunia kerja bidang *web developer*. Sebanyak 71% lowongan pekerjaan di bidang *Web Developer* mencari pelamar yang memiliki keahlian khusus di bidang IT (jobstreet.com). Untuk menemukan akar dari permasalahan, maka dilakukan pengidentifikasian akar masalah menggunakan *tools why-why analysis* yang ditunjukkan pada Gambar I.1.



Gambar I.1 Pengidentifikasian Akar Masalah Program Sertifikasi WDP

Berdasarkan Gambar I.1 dijelaskan bahwa akar permasalahan target jumlah mahasiswa yang tidak tercapai adalah penggalian atribut kebutuhan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan belum dilakukan, sehingga mengakibatkan produk tidak sesuai dengan kebutuhan. Produk yang tidak sesuai dengan kebutuhan tersebut berdampak pada minat yang dari tahun ke tahun semakin berkurang sehingga jumlah pendaftar sedikit. Hal ini dibuktikan dengan survei pendahuluan yang dilakukan kepada anak SMA dan sederajat di kota Bandung dan sekitarnya yang hasilnya menyatakan bahwa sebanyak 70% responden tidak berminat pada program CCDP ini khususnya untuk program WDP (Survei Pendahuluan, 2015). Dengan demikian analisis kebutuhan pelanggan untuk pengembangan produk ini perlu dilakukan, agar produk yang baru nantinya dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

Pihak TPCC memiliki rencana untuk melakukan pengembangan produk, yaitu dari program pendidikan *non-degree* untuk lulusan SMA dan sederajat menjadi program pelatihan dan sertifikasi. Program sertifikasi yang baru ini akan menyasar semua kalangan, termasuk di dalamnya mahasiswa, karena sertifikasi dapat menjadi bekal untuk menghadapi era MEA atau Masyarakat Ekonomi Asean (Husin, 2015). Oleh sebab itu, program pelatihan dan sertifikasi ini akan memiliki *captive market* sendiri, yaitu mahasiswa Universitas Telkom. Walaupun sudah memiliki *captive market*, TPCC juga harus merancang dengan baik bagaimana program CCDP ini nantinya agar dapat bersaing dengan produk sejenis. Untuk itu tahap awal penelitian dilakukan survei pendahuluan guna mengidentifikasi kekurangan-kekurangan yang dimiliki program ini berdasarkan keluhan-keluhan yang dirasakan oleh para peserta didik ataupun alumni. Survei juga dilakukan ke tiga program yang sejenis dengan TPCC, yaitu *CommTech* Indonesia, InformIT, dan Binus *Center*. Berdasarkan data jumlah pendaftar dan jumlah peserta didik program CCDP, penelitian ini dikhususkan untuk meneliti program sertifikasi WDP yang memiliki jumlah peminat paling sedikit, namun lulusannya sangat dibutuhkan di dunia kerja bidang *web developer*. Beberapa kekurangan program sertifikasi WDP yang berhasil teridentifikasi berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan terhadap mahasiswa aktif dan alumni WDP serta pihak TPCC. Kekurangan-kekurangan tersebut dirangkum dalam Tabel I.2.

Tabel I.2 Daftar Kekurangan Program Sertifikasi WDP

No.	Kekurangan	Persentase	Tanggapan Pengelola
1.	Pegawai atau *admin* kurang profesional.	45%	Banyak pegawai yang bukan merupakan tenaga tetap.
2.	Instruktur tidak disiplin dalam hal ketepatan waktu mengajar.	36%	Pengawasan tidak berjalan dengan baik.
3.	Jangka waktu kuliah terlalu lama.	36%	Materi perkuliahan banyak dan program ini memang diciptakan untuk jangka waktu yang lama.
4.	*Update* konten modul dan *software* belum dilakukan secara rutin.	27%	*Update* konten modul dan *software* belum dapat dilakukan karena dana yang tidak mencukupi.
5.	Lokasi kurang strategis.	27%	Karena saat ini CCDP menempati lokasi baru yang bukan berada di pusat kota.
6.	Fasilitas kurang lengkap (tidak terdapat perpustakaan dan klinik kesehatan).	27%	Karena CCDP memang hanya menyediakan fasilitas prioritas karena bukan merupakan pendidikan formal.
7.	Penyampaian materi kurang jelas.	18%	Karena belum ada pembinaan untuk para instruktur.

Berdasarkan data dari Tabel I.2 tersebut, dapat diketahui kekurangan-kekurangan yang dimiliki program studi WDP. Pengembangan program sertifikasi WDP dengan memperhatikan kekurangan-kekurangan yang ada sekarang perlu dilakukan demi keberlangsungan program CCDP ini. Agar program sertifikasi WDP ini dapat mencapai target baru dan memberikan kepuasan serta dapat bersaing dengan pesaing, maka perlu dilakukan analisis untuk mengetahui apa saja kebutuhan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak TPCC.

I.2 Perumusan Masalah

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan adalah dengan integrasi Model Kano dan *EduQUAL* yang disesuaikan dengan kebutuhan program pelatihan dan sertifikasi. Integrasi kedua metode tersebut merupakan pengembangan dari integrasi sebelumnya yaitu *SERVQUAL* dan Kano (Tan & Prawitra, 2001). Berdasarkan hal-hal tersebut, perumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut yang menjadi kebutuhan target baru WDP terhadap layanan yang diberikan oleh TPCC berdasarkan metode *EduQUAL*?
2. Bagaimana hasil pengukuran harapan target baru WDP terhadap layanan baru WDP yang akan diberikan nantinya berdasarkan metode *EduQUAL*?
3. Bagaimana hasil klasifikasi atribut layanan program studi WDP dengan menggunakan model Kano?

4. Apa saja atribut kebutuhan pelanggan yang harus diprioritas untuk meningkatkan kualitas program studi WDP yang baru nantinya?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan target baru WDP terhadap layanan yang diberikan TPCC berdasarkan metode *EduQUAL*.
2. Mengukur harapan target baru WDP terhadap layanan baru WDP yang akan diberikan nantinya berdasarkan metode *EduQUAL*.
3. Mengklasifikasikan atribut layanan program studi WDP dengan menggunakan model Kano.
4. Mengidentifikasi atribut kebutuhan pelanggan yang harus diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas program studi WDP yang baru nantinya.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan-batasan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data historis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Laporan Manajemen dari TPCC.
2. Penelitian ini melibatkan wawancara ke tiga lembaga sejenis dengan TPCC yang terkenal di kalangan masyarakat kota Bandung.
3. Penelitian hanya dilakukan sampai pada tahap rencana implementasi.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai pedoman bagi TPCC untuk mengetahui kebutuhan pelanggan mana yang harus diprioritaskan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dari produk CCDP yang nantinya.
2. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi TPCC untuk dapat meningkatkan kualitas produk CCDP yang baru khususnya program studi WDP.
3. Dapat menjadi referensi bagi perusahaan untuk melakukan pengembangan selanjutnya.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I **Pendahuluan**

Pada bab ini dibahas mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II **Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini dibahas mengenai tinjauan pustaka atau literatur yang relevan tentang metode-metode yang digunakan untuk peningkatan kualitas layanan lembaga pelatihan dan sertifikasi. Kemudian dibahas juga mengenai hubungan antara metode-metode yang digunakan. Teori yang digunakan dihubungkan dengan permasalahan yang akan diteliti.

Bab III **Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan mengenai langkah-langkah penelitian secara rinci dalam melakukan penelitian dalam merumuskan penyelesaian masalah.

Bab IV **Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini dijelaskan mengenai tahapan dalam pengumpulan data kuesioner *Education Quality* (*EduQUAL*) dan kuesioner Model Kano. Setelah semua data yang diperlukan diperoleh, dilakukan pengolahan data menggunakan modifikasi rumus NKP berdasarkan nilai harapan dan tabel evaluasi Model Kano.

Bab V **Analisis Data**

Pada bab ini dijelaskan mengenai analisis dari hasil pengolahan data yang diperoleh dari Bab IV. Analisis tersebut berdasarkan keluhan calon pelanggan program sertifikasi WDP dan tanggapan dari pihak TPCC. Pada bab ini juga diberikan rekomendasi bagi TPCC untuk meningkatkan kualitas layanan ke depannya.

Bab VI **Kesimpulan dan Saran**

Bab ini meliputi kesimpulan dari hasil penelitian pada pengolahan data dan analisis. Pada bab ini juga diberikan saran bagi TPCC dan penelitian selanjutnya.