

ABSTRAK

Perkembangan zaman di dunia ini sangat pesat, dengan didukungnya kemajuan teknologi, sehingga seluruh pertumbuhan industri di sektor manapun ikut berkembang. TPCC (*Telkom Professional Certification Center*) merupakan salah satu program pelatihan dan sertifikasi yang berdiri sebagai afiliasi dari *Telkom Professional Development Center* (TPDC) melalui Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) yang menyediakan CCDP (*Certified Development and Professional Program*) sebagai salah satu program yang dirancang bagi lulusan SMA/SMK/MA atau mahasiswa/alumni perguruan tinggi yang ingin memiliki keterampilan nyata sebagai solusi atas kesenjangan kompetensi tenaga kerja saat ini dan pada masa yang akan datang. Namun, CCDP saat ini mengalami permasalahan mengenai jumlah peserta yang tidak sesuai target, khususnya pada program sertifikasi *Web Development Professional* (WDP), karena kurang diminati oleh calon peserta. Jumlah peserta program sertifikasi tersebut semakin menurun drastis, hingga puncaknya adalah pada tahun ini tidak ada pendaftar pada program sertifikasi tersebut. CCDP merasa perlu mengembangkan program pelatihan dan sertifikasi dengan sistem baru, salah satunya adalah dengan memperluas target pelanggannya. Oleh karena itu, CCDP akan melakukan pengembangan salah satu program sertifikasinya yaitu, *Web Development Professional* untuk mencapai tujuannya.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi pengembangan produk berdasarkan 9 *true customer needs*. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode QFD merupakan salah satu teknik yang dapat menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik produk dengan mempertimbangkan kemampuan CCDP untuk mewujudkannya. Metode QFD dilakukan dengan menggunakan dua tahap dan satu tahap lainnya yaitu, pengembangan konsep. Penelitian ini menggunakan *true customer needs*, kategori kano dan Nilai Harapan Pelanggan sebagai inputannya. Pada tahap pertama yaitu *House of Quality* untuk menentukan prioritas karakteristik teknis, penelitian ini mendapatkan data dengan melakukan wawancara dan *brainstorming* dengan CCDP dan kompetitor yaitu, Binus Center. Selain wawancara dan *brainstorming*, untuk mendapatkan karakteristik teknis juga didapatkan berdasarkan studi literatur, seperti peraturan pemerintah mengenai standar lembaga pelatihan dan sertifikasi. Terdapat tujuh prioritas karakteristik teknis yang didapatkan dari lima belas karakteristik teknis. Tahap selanjutnya adalah pengembangan konsep. Pada tahap ini, dibuat konsep-konsep alternatif baru yang nantinya akan dipilih oleh CCDP untuk dikembangkan. Konsep-konsep tersebut didapatkan berdasarkan studi literatur dan juga studi komparasi dengan Binus Center. Konsep yang sudah dirancang berjumlah tiga konsep yang kemudian ketiga tersebut selanjutnya dinilai oleh CCDP dengan menggunakan metode *decision matrices* dan menghasilkan satu konsep terpilih untuk dikembangkan. Tahap terakhir pada penelitian ini yaitu QFD iterasi dua untuk menentukan prioritas *critical part*. Jika pada tahap pertama telah mendapatkan karakteristik teknis, maka pada tahap kali ini dengan proses yang sama yaitu,

melakukan wawancara dan *brainstorming* dengan CCDP dan Binus Center sebagai kompetitor, tahap ketiga ini akan menghasilkan prioritas *critical part* berdasarkan prioritas karakteristik teknis yang telah didapatkan pada QFD iterasi satu. Terdapat dua belas prioritas *critical part* yang didapatkan dari tujuh belas *critical part*.

Rekomendasi yang dibuat adalah penetapan jumlah konsep pembelajaran, jumlah prosedur pembelajaran, penempatan ruang pelatihan, penetapan kriteria tingkat pendidikan minimal untuk pendidik, jenis sertifikasi yang dimiliki pendidik, minimal pengalaman kerja pendidik, jenis kompetensi yang dimiliki pendidik, jenis program peningkatan mutu pendidik, program peningkatan mutu pendidik dengan badan penyelenggara lain untuk pendidik, program kerja sama dengan perusahaan, penetapan rincian kurikulum dan penetapan jadwal penyusunan kurikulum.

Kata Kunci: *Quality Function Deployment, True Customer Needs, House of Quality, Part Deployment, WDP*