

ABSTRAK

Telkom *Professional Certification Center* (TPCC) merupakan salah satu Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) di Indonesia yang didirikan oleh PT Telekomunikasi Indonesia. *Certified Competency Development and Professional* (CCDP) adalah salah satu program dari TPCC berisi enam program studi yang dirancang untuk menyediakan tenaga ahli dan tersertifikasi dibidang *TIME Industry* atau *Telecommunication, Internet, and Creative (Multimedia, Edutainment and Entertainment)*. *Network Administration Professional* (NAP) merupakan salah satu program studi CCDP yang mengalami penurunan jumlah pendaftar setiap tahunnya. Berdasarkan hal tersebut, sebagai upaya perbaikan pihak TPCC berencana melakukan pengembangan produk Pelatihan dan Sertifikasi NAP eksisting dan target pasar dengan mengubah program pendidikan *non-degree* bermasa studi dua tahun untuk siswa SMA dan SMK menjadi program pelatihan dan sertifikasi bermasa studi lebih singkat untuk siswa SMK, mahasiswa, dan karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan calon peserta Pelatihan dan Sertifikasi NAP yang baru menggunakan integrasi *Educational Quality* dan *Refined* Kano agar Pelatihan dan Sertifikasi NAP dapat memiliki jumlah pendaftar yang meningkat dengan kualitas layanan memuaskan dan unggul dari kompetitor. Tingkat kepentingan calon peserta dapat diukur dengan *Educational Quality*, sedangkan hasil kepuasan pengimplementasian atribut dapat diukur dengan *Refined* Kano. Pengintegrasian hasil kedua metode ini menghasilkan perumusan rekomendasi atribut kebutuhan layanan yang perlu dikembangkan, diprioritaskan dan diadakan oleh TPCC. Penelitian ini melibatkan 32 atribut kebutuhan calon peserta Pelatihan dan Sertifikasi NAP yang akan diidentifikasi perumusan rekomendasinya. Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner *Educational Quality* diperoleh 20 atribut kebutuhan kuat yang merepresentasikan atribut-atribut yang penting untuk diimplementasikan dan 12 atribut kebutuhan lemah yang merepresentasikan atribut-atribut yang kurang penting untuk diimplementasikan menurut calon peserta Pelatihan dan Sertifikasi NAP. Selain itu, berdasarkan hasil pengolahan kuesioner Kano, diperoleh 3 atribut berkategori *attractive* (A), 10 atribut berkategori *must-be* (M), 17 atribut berkategori *one dimensional* (O), dan 2 atribut berkategori *indifferent* (I).

Hasil pengolahan data metode *Educational Quality* dan Kano kemudian diintegrasikan dengan dimensi *Refined* Kano sehingga menghasilkan 30 *true customer needs* yang terdiri dari 3 atribut kebutuhan bernilai *highly attractive* yang direkomendasikan untuk dikembangkan, 12 atribut kebutuhan bernilai *high value-added* dan 5 atribut kebutuhan bernilai *critical* yang direkomendasikan untuk diprioritaskan ada, 5 atribut kebutuhan bernilai *low value-added* dan 5 atribut kebutuhan bernilai *necessary* yang direkomendasikan untuk diadakan.

Kata Kunci: analisis kebutuhan, integrasi *Educational Quality* dan *Refined* Kano, pengembangan produk, *true customer needs*