

## ABSTRAK

Dengan terbentuknya Masyarakat Ekonomi Asean, perlu dilakukannya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia di Indonesia. Salah satu cara yang dapat ditempuh adalah dengan mengikuti program pelatihan dan sertifikasi. Telkom *Professional Certification Center* (TPCC) adalah lembaga pelatihan dan sertifikasi yang menyediakan berbagai program pelatihan berstandar internasional. Salah satu program studi yang ada adalah *Creative Multimedia Professional* (CMP). Selama tiga tahun terakhir, program studi yang memiliki jumlah mahasiswa paling banyak adalah CMP. Walaupun demikian jumlah mahasiswa tiap tahunnya belum memenuhi target dan mengalami penurunan tiap tahunnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *positioning* TPCC melalui program studi CMP diantara kompetitornya di bidang multimedia yang berada di daerah Bandung dan Jabodetabek. Dalam penelitian ini menggunakan metode *Multi Dimensional Scalling* yang akan menghasilkan *perceptual map*. *Positioning* lembaga pelatihan dan sertifikasi didasarkan pada lima variabel Eduqual (*learning outcomes, responsiveness, infrastructures, personality development, academics*) yang diuraikan lagi sehingga menghasilkan 13 atribut yang terlibat pada penelitian ini, yaitu kemudahan dalam mendapatkan pekerjaan setelah lulus di bidang multimedia, lulusan yang berkualitas (memiliki pengakuan sertifikasi nasional/ internasional), lulusan memiliki kemampuan yang memenuhi *job requirement* dalam bidang multimedia, segala bentuk keluhan mahasiswa direspon dengan cepat oleh *staff* tenaga pendukung, informasi yang berhubungan dengan kegiatan belajar mengajar disampaikan dengan jelas, kemudahan mahasiswa dalam menyampaikan keluhan kepada bagian *staff* pendukung, kemudahan mahasiswa dalam melakukan konsultasi kepada *staff* pengajar, kelengkapan fasilitas akademik yang mendukung kegiatan belajar mengajar khususnya di bidang multimedia (contoh: laboratorium, ruang kelas, komputer, dan lain-lain), kelengkapan fasilitas non-akademik yang disediakan (contoh: lapangan olahraga, ATM, tempat parkir dan lain-lain), pengakuan atas mahasiswa yang berprestasi (contoh: beasiswa, sertifikat/ piagam), kegiatan pembelajaran yang disediakan sangat mendukung untuk meningkatkan *softskills* yang dimiliki oleh mahasiswa (contoh: melalui kegiatan lab dapat meningkatkan *softskills* mahasiswa), materi pelatihan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan industri di bidang multimedia, dan kegiatan pembelajaran yang bervariasi (contoh: kuliah umum, seminar, magang, dan lain-lain). Melalui *perceptual map* yang dihasilkan dapat diketahui keunggulan dan kelemahan atribut yang dimiliki oleh TPCC. Berdasarkan hasil dari *perceptual map* diketahui bahwa pesaing terdekat dari TPCC melalui program studinya CMP adalah Binus Center. Kedua lembaga pelatihan dan sertifikasi tersebut berada dalam kuadran/ wilayah persaingan yang sama.

Rekomendasi yang diusulkan pada penelitian ini berdasarkan atribut yang menjadi kelemahan TPCC namun atribut tersebut akan menunjang tujuan yang ingin dicapai TPCC. Rekomendasi yang diusulkan, yaitu sertifikasi tingkat internasional dikomunikasikan secara jelas kepada konsumen agar dapat menjadi daya tarik

dibandingkan dengan kompetitor (contoh: melalui sebuah *tagline*), menyediakan fasilitas program konsultasi khusus yang dapat dilakukan oleh mahasiswa kepada *staff* pengajar mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pembelajaran, melengkapi fasilitas presentasi di setiap kelasnya (proyektor, *speaker*). Meningkatkan kapasitas *bandwidth* minimal 5 (lima) Kbps/ mahasiswa, membuat beberapa program kegiatan mahasiswa di luar kegiatan akademik untuk mengasah *softskill* mereka (contoh: membuat suatu kegiatan kepanitiaan, komunitas yang berhubungan dengan bidang multimedia) yang diakui oleh TPCC, bekerjasama dengan perusahaan terkait khususnya di bidang multimedia dalam hal penyusunan konten materi pelatihan yang dibutuhkan, dan menambah variasi kegiatan pembelajaran seperti seminar/ kuliah umum yang mengundang para praktisi/ *expert* di bidang multimedia, *company visit* ke perusahaan yang melibatkan kemampuan multimedia.

**Kata Kunci:** *Positioning, Perceptual Map, Multi Dimensional Scalling, Lembaga Pelatihan dan Sertifikasi*