

ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN PROGRAM STUDI *GRAPHIC DESIGN PROFESSIONAL* DI TELKOM *PROFESSIONAL CERTIFICATION CENTER* MENGGUNAKAN INTEGRASI *EDUQUAL* DAN MODEL KANO

NEEDS ANALYSIS OF GRAPHIC DESIGN PROFESSIONAL COURSE IN TELKOM PROFESSIONAL CERTIFICATION CENTER USING INTEGRATION KANO MODEL AND EDUCATIONAL QUALITY

Mohamad Subkhi Priono¹, Husni Amani², Sari Wulandari³
^{1,2,3}Prodi S1 Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Telkom
 Email : ¹mohamadsubkhi.p@gmail.com, ²husni.amani@gmail.com, ³sari.wulandari42@gmail.com

Abstrak

Desain Grafis (*Graphic Design Professional*) merupakan salah satu program studi yang ada pada program sertifikasi dan pelatihan *Certified Competency Development and Professional*. Program profesi dari lembaga mengalami penurunan dalam jumlah mahasiswa disetiap tahunnya. Menurut *marketing manager* dari *Telkom Professional Certified Centre*, program profesi ini akan melakukan ekspansi dan perbaikan dikarenakan jumlah mahasiswa yang selalu menurun. Kebutuhan dari program profesi ini perlu diidentifikasi dengan memperhatikan kondisi saat ini dan kondisi ideal. Lembaga diharapkan mampu mengetahui dan memenuhi kebutuhan peserta dan calon peserta pendidikan.

Penelitian ini mengidentifikasi 26 atribut kebutuhan yang didapat dari peserta dan calon peserta pendidikan lembaga pelatihan dan sertifikasi *Telkom Professional Certified Centre* program studi desain grafis. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh bahwa 13 atribut kebutuhan merupakan atribut lemah dimana performansi atribut tersebut masih dibawah harapan peserta pendidikan dan juga 13 atribut yang perlu dipertahankan performansinya.

Kata kunci : Atribut Kebutuhan, *Education Quality* , Model Kano, *True Customer Needs*.

Abstract

Graphic Design Professional is one of the courses that exist in the training and certification program of *Certified Competency Development and Professional*. Professional programs of institutions have been declining in the number of students each year. According to the marketing manager of *Telkom Professional Certified Centre*, the professional program will be expand and improve as the number of students which always decline. The needs of the professional program have to be identified by observing the circumstances of the current and ideal conditions. Institutions are expected to know and meet the needs of participants and potential education participants.

This research identifies 26 attributes derived from the needs of the participants and potential education participants and certification training institutions *Telkom Professional Certified Centre* on graphic design courses. Based on the results found that 13 attributes are an weak where the attribute performance of these attributes is still below expectations of education participants and these 13 attributes need to be maintained its performance.

Keywords : *Need Attributes*, *Education Quality* , *Kano Model*, *True Customer Needs*.

1. Pendahuluan

Globalisasi dan Liberalisasi dalam dunia kerja menuntut para *job seeker* Indonesia untuk memiliki kemampuan yang baik dalam interpersonal, komunikasi ,profesi serta etika. Salah satu program Telkom PCC yaitu *Certified Competency Development and Professional* (CCDP) didesain sebagai solusi atas kesenjangan kompetensi tenaga kerja di Indonesia saat ini dan pada masa yang akan datang. Salah satu program studi yang menjadi unggulan pada program ini adalah *Graphic Design Professional* (GDP). *Adobe Certification* merupakan salah satu sertifikasi yang disiapkan untuk menunjang hal tersebut.

Tabel 1. Presentase Kepuasan Peserta Pendidikan TPCC Tahun 2015

No	Aspek	Presentase	Keterangan
1	Materi/Modul	79%	Ketepatan dan Kesesuaian Isi Modul
2	Sarana Prasarana	71%	Kebersihan, Kelengkapan, Kualitas, Kinerja, Kenyamanan Fasilitas
3	Instruktur	82%	Disiplin, Metode pengajaran, Interaksi, Kemampuan
4	Laboratorium	65%	Kinerja komputer, Kualitas dan kebersihan proyektor, Kecepatan akses internet
5	Layanan	80%	Ketepatan dan Kecepatan Pelayanan

Pada Tabel 1. di atas menunjukkan bahwa presentase kepuasan peserta pendidikan masih berada dibawah 100% dengan rata-rata 75,4%. Hal ini dapat pula disimpulkan bahwa layanan lembaga sudah cukup masih belum mampu melebihi dari target minimal kepuasan mahasiswa sebesar 80%. Sehingga untuk meningkatkan kualitas layanan bagi mahasiswa, hal yang perlu dilakukan adalah mengidentifikasi atribut-atribut kebutuhan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hal tersebut, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah untuk menggali atribut kebutuhan, mencari hasil penilaian kepuasan, mengklasifikasikan atribut kebutuhan, dan menentukan *True Customer Needs* Telkom PCC program studi *Graphic Design Professional (GDP)*.

2. Tinjauan Pustaka

A. Eduqual

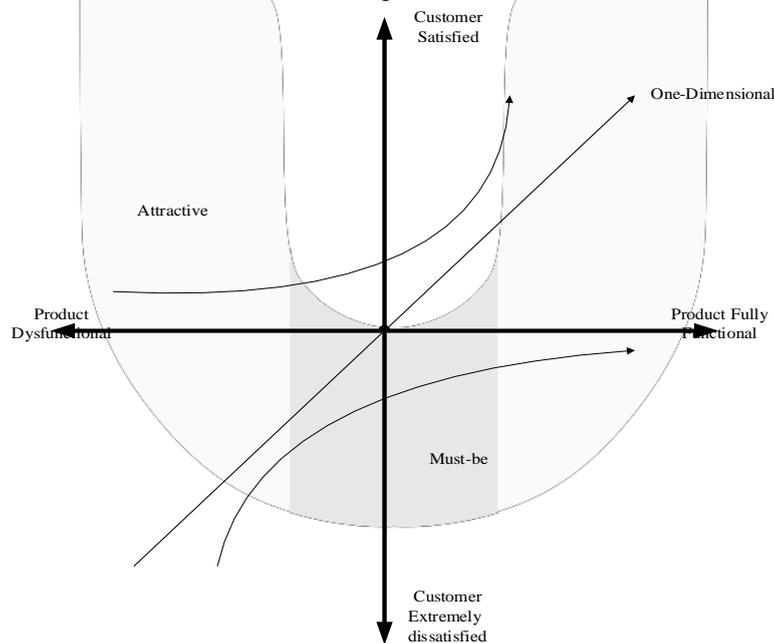
Metode *Educational Quality* merupakan hasil pengembangan para peneliti dari metode *Service Quality* yang mengukur kualitas dari sebuah lembaga jasa pendidikan. *Educational Quality* adalah metode yang merepresentasikan kualitas dari jasa pendidikan. Hal ini disebabkan karena kepuasan konsumen merupakan hasil dari kesesuaian harapan terhadap kualitas jasa layanan pendidikan yang dirasakannya. Pada Tabel 2 terlihat beberapa dimensi yang terpilih..

Tabel 2 Dimensi Terpilih

Dimensi	Pengertian
<i>Curriculum</i>	Program pendidikan yang ditawarkan atau diberikan oleh penyelenggara pendidikan.
<i>Responsiveness</i>	Suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pelanggan.
<i>Support Facilities</i>	Kemampuan pendukung seperti fasilitas klinik untuk mahasiswa.
<i>AcademicFacilities</i>	Kemampuan penunjang yaitu yang dapat digunakan mahasiswa kegiatan belajar.
<i>Academics</i>	ketersediaan layanan untuk kegiatan belajar mengajar yang baik antar mahasiswa dengan staff akademik.
<i>Industry Interaction</i>	Mengacu pada praktik dan pengenalan industri yang diberikan kepada siswa

B. Model Kano

Kano merupakan sebuah model yang mengukur sejauh mana suatu fungsi layanan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (Kano, dkk., 1984; dalam Tan dan Pawitra, 2001). Dalam model kano kebutuhan *services* dibagi menjadi 3 tipe yaitu "must be" (*basic*), "one-dimensional" (*performansi*), dan "attractive" (*stimulan*).



Gambar 1. Model Kano

(Source : Rahman, 2004; dalam AR. Ilker Murat, dkk. 2009)

Pada kebutuhan "must be" kita dapat definisikan sebagai atribut dasar untuk kualitas jasa dalam hal kepuasan pelanggan. Sehingga apabila kebutuhan ini tidak terpenuhi konsekuensinya adalah pelanggan sudah pasti tidak akan puas. Kebutuhan ini menjadi kebutuhan dasar yang harus dipenuhi namun meskipun terpenuhi belum cukup untuk mencapai sebuah kepuasan pelanggan (Buasacca dan Padula, 2005; dalam AR. Ilker Murat, dkk. 2009).

Kebutuhan "One-dimensional" adalah kebutuhan yang dapat membentuk kebutuhan pelanggan jika terpenuhi dan ketidakpuasan pelanggan jika tidak ada (Redfern dan Davey, 2003; dalam AR. Ilker Murat, dkk. 2009). Sehingga jika kebutuhan ini sudah terpenuhi maka dapat dikatakan, semakin besar pelanggan merasakan kualitas jasa, semakin besar pula tingkat kepuasan pelanggan.

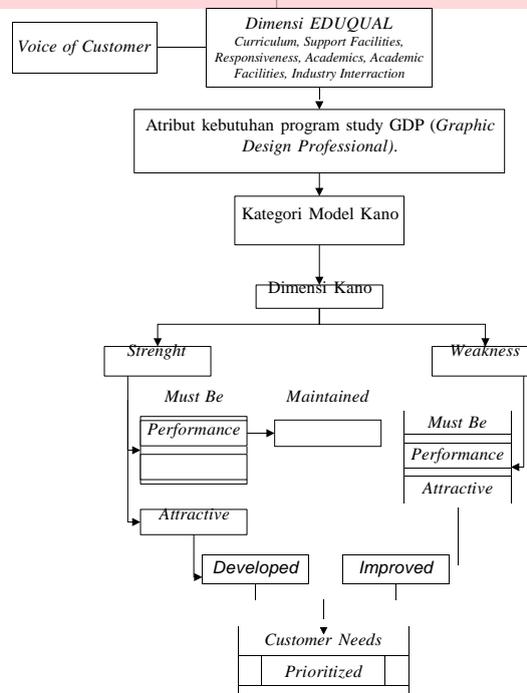
Kebutuhan "Attractive" dapat didefinisikan sebagai atribut jasa yang dapat memuaskan pelanggan jika terpenuhi namun tidak menimbulkan ketidakpuasan bila tidak dipenuhi (Berger, dkk., 1993; dalam AR. Ilker Murat, dkk. 2009). Kebutuhan ini merupakan kebutuhan yang sebenarnya tidak diharapkan pelanggan namun bila ada dan terpenuhi, hal ini memberikan efek yang cukup untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. "Attractive" atribut bertujuan sebagai elemen pada strategi pemasaran yang agresif untuk menarik pelanggan kompetitor.

Untuk menentukan kategori Kano tiap atribut dapat dilakukan dengan menggunakan *Blauth's formula* (Walden, 1993) sebagai berikut :

1. Jika jumlah nilai (*one dimensional + attractive + must be*) > jumlah nilai (*indifferent + reverse + questionable*) maka penentuan kategori Kano diperoleh dari nilai yang paling maksimum diantara (*one dimensional, attractive, must be*).
2. Jika jumlah nilai (*one dimensional + attractive + must be*) < jumlah nilai (*indifferent + reverse + questionable*) maka penentuan kategori Kano diperoleh dari nilai yang paling maksimum diantara (*indifferent, reverse, questionable*).
3. Jika jumlah nilai (*one dimensional + attractive + must be*) = jumlah nilai (*indifferent + reverse + questionable*) maka kategori Kano diperoleh dari nilai yang paling maksimum diantara semua kategori Kano yaitu (*one dimensional, attractive, must be dan indifferent, reverse, questionable*).

3. Metodologi Penelitian

Model konseptual memperlihatkan rancangan konsep-konsep yang terstruktur dan saling terkait untuk mengetahui dan memperlihatkan hubungan dan pengaruh antar konsep. Model konseptual dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Model Konseptual

Dimensi yang telah ditentukan yaitu *Curriculum, Interraction, Responsiveness, Support Facilities, Academic Facilities* dan *Academic* kemudian disesuaikan dengan atribut kebutuhan yang ada pada *Graphic Design Professional*. Penelitian ini menggunakan 2 jenis kuesioner yaitu kuesioner *Education quality* dan Kuesioner Model Kano. Pada Kuesioner *Education quality* akan dihasilkan nilai kepuasan pelanggan (NKP) yang bertujuan untuk mengetahui atribut yang mempunyai kategori kuat dan kategori lemah. Atribut yang memiliki atribut kuat memiliki nilai positif, dan atribut kebutuhan dalam kategori lemah yaitu atribut yang memiliki nilai negatif.

4. Pengolahan dan Pengumpulan Data

A. Identifikasi Kebutuhan Mahasiswa

Identifikasi atribut kebutuhan bertujuan untuk mencari kebutuhan mahasiswa terhadap kualitas layanan lembaga pelatihan. Pengumpulan atribut kebutuhan mahasiswa dilakukan melalui studi literatur dan wawancara kepada peserta GDP. Pelaksanaan wawancara dilakukan untuk memperoleh *VoC* yaitu keinginan dan kebutuhan peserta pendidikan terhadap kualitas layanan yang diberikan untuk peserta GDP.

Tabel 3 Kode Atribut Kebutuhan

No.	Dimensi	Indikator/Atribut Kebutuhan	KODE
1.	Curriculum	Materi yang diajarkan mengacu kepada kebutuhan Industri	CR01
		Materi berbasis praktik dan teori	CR02
		Materi disampaikan bertahap dengan sistem yang sistematis (Mudah hingga ke sulit)	CR03
2.	Responsiveness	Staf akademik memberikan pelayanan yang tepat	RP01
		Staf akademik yang cepat tanggap dalam memberikan pelayanan (Keluhan dan kebutuhan mahasiswa)	RP02
		Staf akademik selalu tersedia dalam membantu dalam melayani kebutuhan akademik mahasiswa	RP03
		Staff akademik yang ramah dalam melayani	RP04
		Staff akademik memberikan informasi yang tepat akurat	RP05
		Staf akademik memberikan informasi yang <i>ter-up to date</i>	RP06
3.	Support Facilities	Kantin Lembaga memiliki pilihan makanan dan minuman yang beragam	SF01
		Lembaga memiliki koneksi internet yang memadai	SF02
		Lembaga memiliki fasilitas kesehatan yang memadai	SF03
		Lembaga memiliki fasilitas kesehatan yang dapat dijangkau dengan mudah	SF04
4	Academics	Staf pengajar datang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	AC01
		Staff pengajar memiliki latar belakang (Pendidikan, pengalaman) yang sesuai	AC02
4	Academics	Metode penyampaian staf pengajar yang interaktif	AC03
		Ketersediaan program conseling (Pelajaran, dunia kerja)	AC04
		Proses belajar mengajar diikuti dengan baik oleh mahasiswa	AC05
5	Academics Facilities	Lembaga pelatihan TPCC menyediakan perangkat komputer yang memadai	AF01
		Lembaga memiliki ruang belajar mengajar yang dilengkapi dengan fasilitas yang baik (proyektor, pendingin udara, meja dan kursi)	AF02
		Lembaga pelatihan TPCC menyediakan <i>software</i> yang <i>up to date</i>	AF03
		Lembaga pelatihan TPCC memiliki media informasi (buku, jurnal, dan jaringan informasi) yang lengkap	AF04
		Lembaga pelatihan TPCC memiliki media informasi (buku, jurnal, dan jaringan informasi) yang relevan dengan program studi	AF05
6	Industry Interactions	Lembaga pelatihan TPCC memiliki program magang (kerja praktik) di perusahaan yang relevan dengan program studi	IN01
		Lembaga pelatihan TPCC memiliki program kerja sama dengan berbagai perusahaan	IN02
		Lembaga pelatihan TPCC memiliki program pembekalan untuk mempersiapkan dunia kerja	IN03

B. Pengolahan Data Kuesioner *Eduqual*

Pada pengolahan data kuesioner *Eduqual* didapatkan bahwa nilai NKP yang positif atau disebut sebagai atribut kuat terdiri dari 13 atribut. Sedangkan, nilai NKP negatif atau atribut lemah terdiri dari 13 atribut. Atribut kuat menunjukkan bahwa kinerja layanan lembaga terhadap atribut kebutuhan tersebut sudah memenuhi standar harapan peserta pendidikan, sedangkan atribut lemah menunjukkan bahwa kinerja layanan lembaga belum memenuhi standar harapan mahasiswa.

C. Pengolahan Data Kuesioner Model Kano

Terdapat enam atribut berkategori *must-be*, dua atribut berkategori *attractive*, dua belas atribut berkategori *one dimensional* dan enam atribut berkategori *indifferent*.

D. Integrasi Hasil Kuesioner *Eduqual* dan Model Kano

Hasil dari *Eduqual* dan Model Kano selanjutnya akan diintegrasikan untuk digunakan dalam menentukan *true customer needs*. Berdasarkan kerangka pengintegrasian *Eduqual* dan Model Kano, *true customer needs* diperoleh dari atribut kuat berkategori *attractive* dan atribut lemah berkategori *attractive*, *must be*, dan *one dimensional*.

Tabel 4. *True Customer Needs*

NO	Kode Atribut	True Customer Needs	NKP	Kategori Kano
1	CR01	Materi yang diajarkan mengacu kepada kebutuhan Industri	-4,825	O
2	RP06	Staf akademik memberikan informasi yang <i>ter-up to date</i>	-5,824	A
3	SF01	Kantin Lembaga memiliki pilihan makanan dan minuman yang beragam	-4,767	M
4	SF02	Lembaga memiliki koneksi internet yang memadai	-3,368	O
5	SF03	Lembaga memiliki fasilitas kesehatan yang memadai	-4,436	M
6	AC01	Staf pengajar datang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	-0,912	O
7	AC02	Staff pengajar memiliki latar belakang (Pendidikan, pengalaman) yang sesuai	-0,240	M
8	AC03	Metode penyampaian staf pengajar yang interaktif	-2,879	O
9	AF01	Lembaga pelatihan TPCC menyediakan perangkat komputer yang memadai	-7,285	M
10	AF05	Lembaga pelatihan TPCC memiliki media informasi (buku, jurnal, dan jaringan informasi) yang lengkap	-6,642	O
11	AF06	Lembaga pelatihan TPCC memiliki media informasi (buku, jurnal, dan jaringan informasi) yang relevan dengan program studi	-0,310	M
12	IN02	Lembaga pelatihan TPCC memiliki program kerja sama dengan berbagai perusahaan	-3,191	M
13	IN03	Lembaga pelatihan TPCC memiliki program pembekalan untuk mempersiapkan dunia kerja	-7,620	A

5. Analisis Data

Pengolahan data kuesioner *Eduqual* terdiri dari kuesioner tingkat kepentingan, tingkat harapan, dan tingkat kenyataan (kepuasan). Data kuesioner *Eduqual* akan menghasilkan atribut kuat dan atribut lemah yang didasarkan dari nilai NKP tiap atribut. Atribut kuat ditandai dengan nilai NKP positif, sedangkan untuk atribut lemah ditandai dengan nilai NKP negatif. Pada penelitian ini terdapat 26 atribut dimana 13 atribut merupakan atribut lemah dan 13 atribut merupakan atribut kuat. Tindakan yang akan dilakukan kepada atribut kuat tergantung pada kategori Kano yang dimiliki oleh masing-masing atribut. Atribut kuat dengan kategori Kano *questionable* dan *reverse* akan diabaikan karena tidak akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Atribut yang termasuk ke dalam atribut lemah merupakan atribut yang belum dapat memenuhi harapan mahasiswa dan diidentifikasi dengan NKP negatif. Atribut-atribut tersebut akan dipertahankan, ditingkatkan, ataupun diabaikan, tergantung dari kategori Kano yang dimiliki oleh masing-masing atribut.

6. Kesimpulan

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu :

1. Terdapat 26 atribut kebutuhan peserta dan calon peserta pelatihan dan sertifikasi Telkom *Professional Certification Center* program *Certified Competency Development and Professional Program* program studi desain grafis dengan menggunakan dimensi *curriculum, responsiveness, support facilities, academic, academic facilities, dan industry interaction*.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner *educational quality* dan Model Kano, terdapat 13 atribut kebutuhan yang telah memenuhi kepuasan dan harapan peserta dan calon peserta pelatihan dan 13 atribut kebutuhan yang belum memenuhi kepuasan peserta dan calon peserta pelatihan dan sertifikasi Telkom *Professional Certification Center* program *Certified Competency Development and Professional Program* program studi desain grafis.
3. Berdasarkan klasifikasi atribut kebutuhan yang sudah didapat menggunakan Model Kano, diperoleh 5 atribut yang tergolong dalam kelompok kategori *must-be*, 2 atribut yang termasuk kedalam kelompok kategori *attractive*, 12 atribut yang termasuk kedalam kelompok kategori *one-dimensional*, dan 6 atribut yang termasuk kedalam kelompok kategori *indifferent*.
4. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan integrasi *educational quality* dan Model Kano dan kemudian dilakukan pemilihan atribut kebutuhan dengan mempertimbangkan keluhan dan harapan peserta dan calon peserta, diperoleh 13 atribut kebutuhan yang dijadikan *true customer needs* lembaga pelatihan dan sertifikasi Telkom *Professional Certification Center* program *Certified Competency Development and Professional Program* program

studi desain grafis, yaitu lembaga pelatihan TPCC memiliki program pembekalan untuk mempersiapkan dunia kerja, lembaga pelatihan TPCC menyediakan perangkat komputer yang memadai, lembaga pelatihan TPCC memiliki media informasi (buku, jurnal, dan jaringan informasi) yang lengkap, staf akademik memberikan informasi yang *up to date*, materi yang diajarkan mengacu kepada kebutuhan Industri, kantin lembaga memiliki pilihan makanan dan minuman yang beragam, lembaga memiliki fasilitas kesehatan yang memadai, Lembaga memiliki koneksi internet yang memadai, lembaga pelatihan TPCC memiliki program kerja sama dengan berbagai perusahaan, metode penyampaian staf pengajar yang interaktif, Staf pengajar datang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, lembaga pelatihan TPCC memiliki media informasi (buku, jurnal, dan jaringan informasi) yang relevan dengan program studi, dan staff pengajar memiliki latar belakang (Pendidikan, pengalaman) yang sesuai.

Daftar Pustaka

- 1) AR. Ilker Murat, dkk. (2009). *An application of integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for logistics services.*, 21 (1), pp. 106-126.
- 2) Jain, R., Sahney, S., & Sinha, G. (2013). *Developing a scale to measure students' perception of education quality in the Indian context. The TQM Journal*, 25.
- 3) Mikulic, J., & Prebezac, D. (2011). *A critical review of techniques for classifying quality attributes in the Kano model. An International Journal.*
- 4) Narang, Ritu. (2012). *How do management students perceive the quality of education in public institutions?. Quality Assurance in Education*, 20 (4) : 357-371.
- 5) Pawitra, Theresia A., dan Tan, Kay C., 2001. Tourist Satisfaction in Singapore –Perspective from Indonesian Tourist. *Integrating SERVQUAL and Kano's Model into QFD for service excellent development*, Vol 11.
- 6) Telkom Professional Certification Center (2015). *Laporan Manajemen Triwulan III / 2015*. Bandung : Telkom Professional Certification Center.
- 7) Walden, David. 1993. "Kano's Methods for Understanding Customer-defined Quality", *Center for Quality of Management Journal*.

