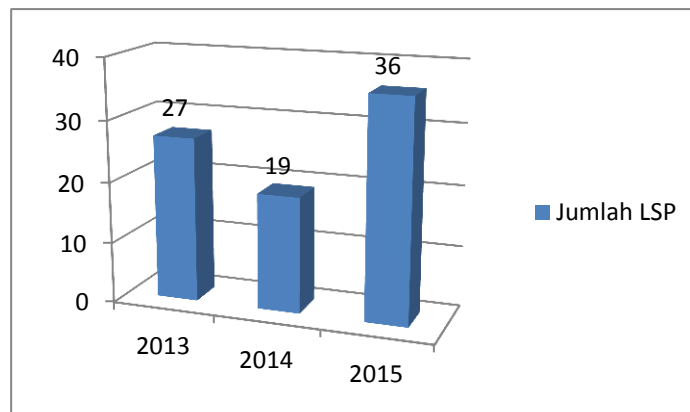


## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia industri di Indonesia semakin kreatif dari tahun ke tahun, ini membuat persaingan di dunia industri semakin ketat terutama pada bidang IT. Persaingan ini menyebabkan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada bulan Agustus 2014 tingkat TPT di Indonesia sebesar 5,94%, bulan Februari 2015 sebesar 5,18%, dan tingkat pengangguran bulan Agustus 2015 mengalami peningkatan sebesar 6,18% dibandingkan dengan bulan Agustus 2014 dan Februari 2015 (BPS, 2015). Tingkat pengangguran yang semakin tinggi, menuntut masyarakat Indonesia untuk mengasah keterampilan individu secara *professional*, salah satunya dengan memiliki sertifikasi dibidang tertentu agar dapat bersaing di dunia industri seperti sekarang ini. Dalam mengembangkan tenaga kerja Indonesia secara *professional* maka dibutuhkan sebuah pelatihan sertifikasi khusus untuk meningkatkan kualitas individu masyarakat Indonesia. Menteri Tenaga Kerja, Hanif Dhakiri pun menghimbau untuk lulusan pelajar maupun perguruan tinggi dituntut melengkapi diri dengan sertifikasi kompetensi kerja agar mampu bersaing dengan pekerja dari Negara ASEAN lainnya karena Indonesia akan menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) pada akhir tahun 2015 (bisnis.liputan6.com).

Indonesia akan menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) pada akhir tahun 2015 maka mengharuskan tenaga kerja Indonesia memiliki sertifikasi. Hal ini memberikan peluang besar bagi pasar untuk menyelenggarakan jasa pelayanan dalam usaha sektor jasa lembaga sertifikasi dan menjadi pertimbangan untuk Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) berkembang saat ini. Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) adalah sebuah lembaga sertifikasi yang berada dibawah naungan Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP). LSP memberikan pelatihan sertifikasi yang bertaraf nasional maupun internasional untuk mengembangkan standar kompetensi untuk sumber daya manusia di Indonesia. Perkembangan jumlah lembaga sertifikasi profesi dapat dilihat pada Gambar I.1 dibawah ini.



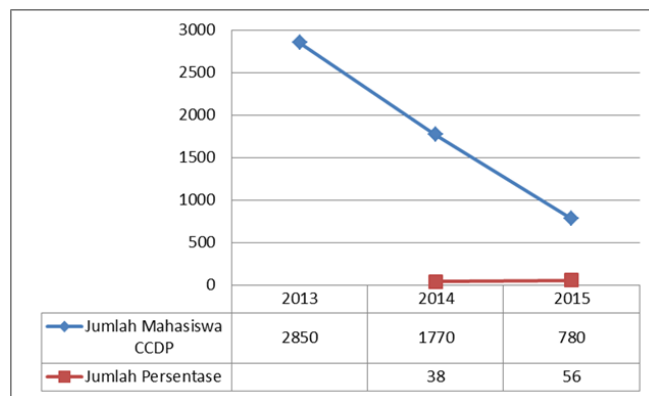
Gambar I. 1 Perkembangan jumlah lembaga sertifikasi profesi di Indonesia

(Sumber: Badan Nasional Sertifikasi Profesi, 2015)

Berdasarkan gambar I.1 di atas diketahui bahwa perkembangan jumlah lembaga sertifikasi profesi meningkat pada tahun 2015 seiring dengan adanya himbauan Menteri Tenaga Kerja, Hanif Dhakiri untuk lulusan pelajar maupun perguruan tinggi dituntut melengkapi diri dengan sertifikasi kompetensi kerja. *Competitor* pun semakin meningkat dengan adanya pertumbuhan lembaga sertifikasi profesi tersebut, ini menjadi ancaman dan tantangan bagi lembaga sertifikasi profesi yaitu Telkom PCC untuk menciptakan program yang sesuai dengan kebutuhan target pasar agar dapat bersaing diantara lembaga sertifikasi profesi yang lain.

*Telkom Professional Certification Center* (Telkom PCC) adalah salah satu lembaga sertifikasi di Indonesia khususnya di wilayah Kota Bandung yang menawarkan berbagai jenis jenjang program-program training dan sertifikasi profesional berstandar internasional, yaitu training dibidang IT, *telecommunication, internet, creative (Multimedia, Edutainment entertainment)*, manajemen, bisnis, logistik, keuangan, hingga sertifikasi internasional. Telkom PCC hadir untuk menjawab kekhawatiran masyarakat Indonesia untuk menghadapi MEA diakhir tahun 2015 ini. Telkom PCC memiliki beberapa program pelatihan sertifikasi salah satunya adalah *Certified Competency Development and Professional Program* (CCDP).

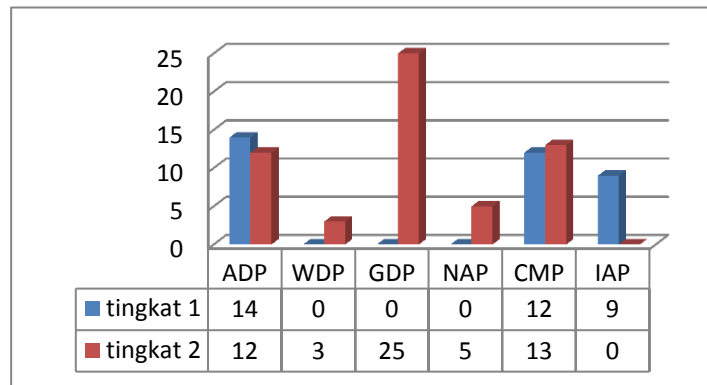
Program CCDP memiliki 6 program pelatihan dan sertifikasi, yaitu *Application Development Professional*, *Web Development Professional*, *Graphic Design Professional*, *Creative Multimedia Professional*, *Network Administration Professional*, dan *IT Accounting Professional*. Jumlah mahasiswa program CCDP mengalami penurunan yang sangat drastis dari tahun ke tahun. Gambar I.1 dibawah ini menunjukkan penurunan jumlah mahasiswa program CCDP.



Gambar I. 2 Jumlah Mahasiswa CCDP Program dari Tahun 2013-2015

(Sumber : Telkom PCC, 2015)

Berdasarkan gambar I.2 diatas diketahui bahwa jumlah mahasiswa di tiga tahun terakhir mengalami penurunan yang drastis. Penurunan mahasiswa ini menyebabkan setiap program pelatihan dan sertifikasi di program CCDP tahun akademik 2015 – 2016 belum mencapai target sesuai yang diinginkan oleh pihak TPCC. Menurut Manajer Bagian Marketing TPCC, dari 6 program pelatihan dan sertifikasi ini pihak Telkom PCC memiliki target masing-masing jumlah mahasiswa dari program pelatihan dan sertifikasi adalah 35 orang siswa untuk satu kelas regular. Namun, pada kenyataannya jumlah mahasiswa CCDP dari tahun ke tahun mengalami penurunan dan ada beberapa program pelatihan dan sertifikasi pada tingkat I tidak ada mahasiswanya. Data jumlah mahasiswa tingkat I dan II tahun akademik 2015-2016 dari masing-masing program pelatihan dan sertifikasi pada program CCDP, dapat dilihat pada Gambar I.2 dibawah ini.



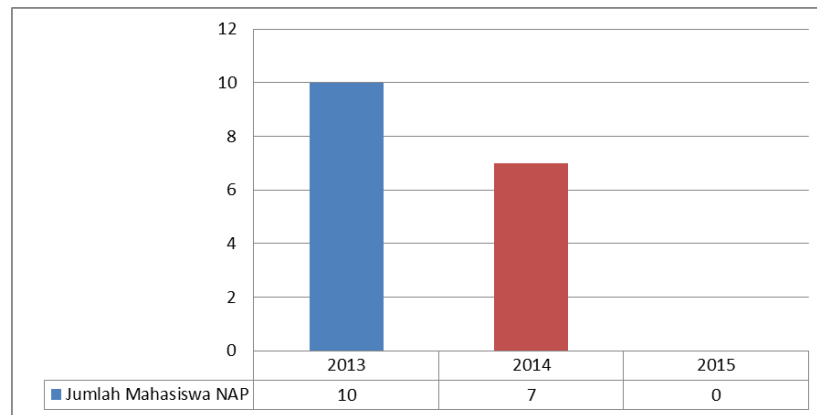
Gambar I. 3 Grafik Mahasiswa Aktif Program pelatihan dan sertifikasi NAP  
Tahun Akademik 2015-2016

(Sumber: Laporan Manajemen Triwulan III/2015 TPCC, 2015)

Berdasarkan gambar I.2 diatas diketahui bahwa program pelatihan dan sertifikasi NAP, WDP, dan IAP adalah program pelatihan dan sertifikasi yang perlu menjadi perhatian tinggi karena memiliki jumlah mahasiswa yang lebih sedikit dibandingkan dengan program pelatihan dan sertifikasi lainnya. NAP, WDP, dan IAP juga merupakan tiga program pelatihan dan sertifikasi yang menjadi unggulan dalam program CCDP namun masih sedikit minat dari pasar terhadap program pelatihan dan sertifikasi ini sehingga perlu dilakukan perbaikan terkait permasalahan tersebut. Penelitian ini berfokus pada program pelatihan dan sertifikasi NAP, karena memiliki tingkat jumlah mahasiswa terendah kedua sedangkan untuk program pelatihan dan sertifikasi yang lain dikaji dalam penelitian lain.

*Network Administration Professional* (NAP) adalah salah satu program pelatihan sertifikasi yang dikhususkan untuk lulusan pelajar SMA/SMK yang memiliki tujuan untuk menghasilkan lulusan yang memiliki keterampilan dalam bidang administrasi jaringan komputer. Sertifikasi ini didasari oleh pada *Microsoft Technology Associate Windows SQL Server* yang bertaraf sertifikasi internasional. NAP adalah salah satu program pelatihan dan sertifikasi yang lulusannya diminati oleh industri, namun jumlah siswa setiap tahunnya mengalami penurunan. Berdasarkan data Telkom PCC bahwa

program NAP mengalami penurunan jumlah mahasiswa pada 3 tahun terakhir, dapat dilihat pada Gambar I.3 dibawah ini.



Gambar I. 4 Jumlah Mahasiswa Program Studi NAP

(Sumber: Telkom PCC, 2015)

Berdasarkan gambar I.3 diatas bahwa jumlah mahasiswa program pelatihan dan sertifikasi *Network Administration Professional* (NAP) dari 3 tahun terakhir mengalami penurunan bahkan tidak ada calon siswa yang mendaftar ke program pelatihan dan sertifikasi NAP pada tahun 2015. Terjadinya penurunan mahasiswa pada tiga tahun terakhir ini adalah dikarenakan ketidaksesuaian pada target pasar program NAP yaitu siswa SMA dan SMK. Menurut Manajer Bagian Marketing TPCC, pihak TPCC memiliki rencana untuk melakukan pengembangan produk eksisting untuk upaya perbaikan program pelatihan dan sertifikasi, khususnya pada program NAP. Telkom PCC akan membuat target baru TPCC yaitu untuk semua kalangan seperti mahasiswa dan karyawan. Oleh karena itu, Telkom PCC dituntut untuk merancang dan mengembangkan sebuah program pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen agar dapat bersaing dengan lembaga sertifikasi di Indonesia.

Dalam upaya rencana perubahan target tersebut, maka pihak TPCC perlu melakukan beberapa tindakan perbaikan pada kondisi eksisting program NAP untuk memenuhi kebutuhan target pasar baru. Berdasarkan hal tersebut maka

perlu dilakukan perbandingan antara kondisi eksisting dengan kondisi ideal. Pada Tabel I.3 dibawah ini adalah perbandingan kondisi eksisting yang ada pada program pelatihan dan sertifikasi *Network Administration Professional* dengan keadaan yang sesuai dibutuhkan dalam sebuah lembaga sertifikasi.

Tabel I. 1 Perbandingan Kondisi Eksisting dengan Kondisi Ideal

No.	Variabel	Kondisi Eksisting	Kondisi Ideal
1.	Masa Studi	2 tahun (24-26 sks)	1 – 2 tahun (36 sks) (sumber: Kemendikbud (Standar Nasional Pendidikan Tinggi)
2.	Peserta Pelatihan	Jumlah target peserta 35 orang	Jumlah peserta pelatihan dibatasi maks. 25 orang (sumber: Badan Nasional Sertifikasi Profesi)

Berdasarkan Tabel I.1 diatas dapat dilihat bahwa terjadi perbedaan yang signifikan terhadap kondisi lembaga sertifikasi yang eksisting dengan kondisi ideal sehingga dalam permasalahan tersebut menunjukkan bahwa program NAP ini tidak sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasar. Berdasarkan akar permasalahan yang telah dijelaskan tersebut, maka pihak TPCC dituntut untuk merancang dan mengembangkan sebuah program pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen agar dapat bersaing dengan lembaga sertifikasi di Indonesia.

Pada penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD), dengan QFD dapat membantu perusahaan untuk merancang, pengembangan produk baru Telkom PCC yang berfokus pada kebutuhan dan keinginan konsumen serta menerjemahkan *true customer needs* dalam dimensi kualitas produk atau layanan yang lebih spesifik (Akao, 1990; Franceschini, 1998; Franceschini and Rossetto, 1995a, 1995b dalam Franceschini 1998). Penelitian ini berfokus pada program pelatihan dan sertifikasi NAP sesuai dengan *true customer needs* yang didapat dari

penelitian sebelumnya yaitu menggunakan Model *Refined* Kano dan dimensi *Education Quality*.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apa saja karakternis teknis berdasarkan *true customer needs* pada program pelatihan dan sertifikasi *Network Administration Professional*?
2. Apa saja *critical part* yang perlu diprioritaskan untuk peningkatan kualitas pada program pelatihan dan sertifikasi *Network Administration Professional*?
3. Bagaimana rekomendasi peningkatan kualitas program pelatihan dan sertifikasi *Network Administration Professional* yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan calon peserta?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi karakteristik teknis yang didapatkan berdasarkan *true customer needs* pada program pelatihan dan sertifikasi *Network Administration Professional*.
2. Mengidentifikasi *critical part* yang perlu diprioritaskan untuk peningkatan kualitas program pelatihan dan sertifikasi *Network Administration Professional*.
3. Merumuskan rekomendasi peningkatan kualitas program pelatihan dan sertifikasi *Network Administration Professional* yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan calon peserta.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Objek penelitian ini hanya pada program pelatihan dan sertifikasi *Network Administration Professional* (NAP).
2. Penerapan QFD hanya sampai iterasi dua (*Part Deployment Matrix*).

3. Penelitian ini hanya sampai tahap rekomendasi tidak sampai pada tahap implementasi.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peningkatan kualitas program pelatihan dan sertifikasi dapat membantu pihak TPCC untuk meningkatkan jumlah mahasiswa sesuai dengan target.
2. Memberikan ide pengembangan konsep kepada pihak TPCC untuk menjadi bahan pertimbangan dalam perbaikan peningkatan kualitas program pelatihan dan sertifikasi NAP.
3. Sebagai referensi perusahaan dalam menentukan karakteristik teknis untuk meningkatkan kualitas program pelatihan dan sertifikasi NAP.

### **I.6 Sistematika Penelitian**

Berikut uraian penelitian dalam sistematika penulisan

#### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, menampilkan hasil penelitian terdahulu, dan dijelaskan tentang metode perbandingan untuk peningkatan kualitas layanan. Literatur terdiri dari berbagai sumber yang berkaitan dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

#### **Bab III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci mengenai model konseptual dan sistematika pemecahan masalah yang akan digunakan dalam penelitian.



## **Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini menjelaskan mengenai tahapan dalam pengumpulan data terhadap *true customer needs*, pengolahan data yang dilakukan dengan metode QFD. Dengan hal pertama yang dilakukan adalah menyusun *House of Quality*.

## **Bab V Analisis**

Pada bab ini dijelaskan mengenai analisis dari hasil pengumpulan dan pengolahan data yang diperoleh dari Bab IV. Masing-masing langkah dianalisis secara detail sehingga dapat memberikan solusi atau merekomendasikan untuk Telkom *Professional Certification Center*.

## **Bab IV Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini dijelaskan hasil penelitian secara keseluruhan sehingga dapat disimpulkan beberapa poin terkait dengan tujuan awal yang dilakukan pada penelitian ini. Pada bab ini juga dijelaskan saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya dengan metode QFD.