

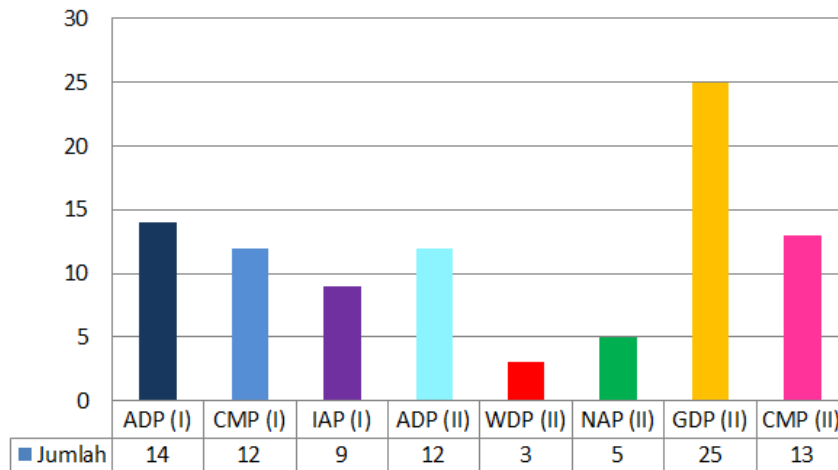
BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pada era *modern* saat ini, tidak dapat dipungkiri bahwa kemajuan teknologi sangat pesat. Segala macam informasi saat ini dapat dengan mudah di akses oleh seluruh masyarakat di penjuru dunia. *Website* merupakan salah satu media komunikasi *digital* yang memiliki peranan sangat penting sebagai sumber informasi. Menurut *Head of Marketing JobsDB*, Bayu Janitra Wiroadmodjo, tenaga kerja di bidang *digital* merupakan yang paling meroket angka pertumbuhannya. Hampir setiap hari portal pekerjaan *online* mempublikasikan lowongan kerja untuk posisi *Website Developer*. Dengan adanya hal tersebut, banyak masyarakat yang memanfaatkan kesempatan tersebut untuk membekali diri mereka dengan keterampilan di bidang *Website Developer*. Berbagai program pelatihan dan sertifikasi di bidang *digital* khususnya *Website Developer* pun dibentuk untuk menunjang keterampilan tiap individu di Indonesia. Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Hanif Dhakiri mengatakan akan mempercepat sertifikasi profesi tenaga kerja menjelang pasar bebas Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) pada akhir 2015 ini. Hal tersebut sebagai upaya untuk meningkatkan daya saing dan kompetensi tenaga kerja dalam negeri.

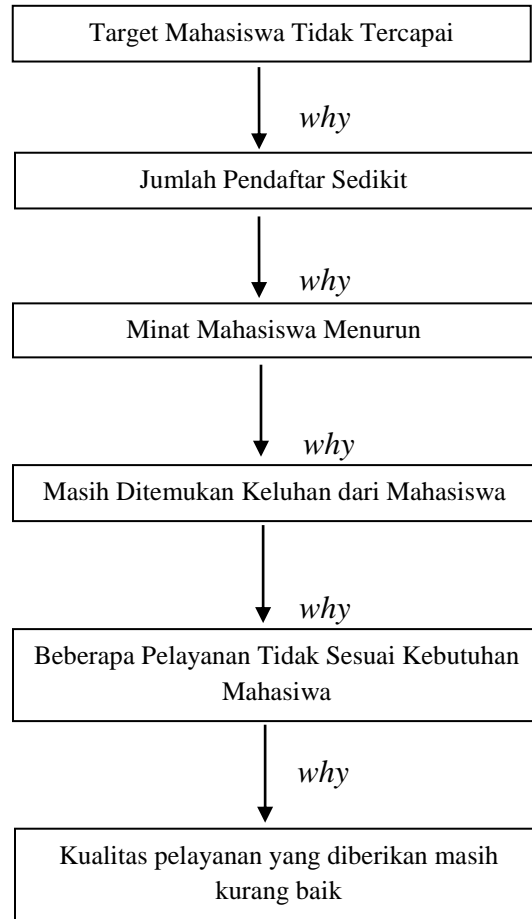
Telkom Professional Certification Center (TPCC) merupakan salah satu program pelatihan dan sertifikasi yang berdiri sebagai afiliasi dari *Telkom Professional Development Center* (TPDC) melalui Yayasan Pendidikan Telkom (YPT). TPCC mencoba untuk menghadapi tantangan ini dengan menawarkan beberapa program, seperti pelatihan dan sertifikasi dalam bidang ICT, pemasaran, manajemen dan bahasa. *Certified Competency Development and Professional* (CCDP *Program*) merupakan salah satu dari program TPCC yang dirancang sebagai solusi atas kesenjangan kompetensi tenaga kerja saat ini dan pada masa yang akan datang. Program ini dipersyaratkan bagi lulusan SMA/SMK/MA atau mahasiswa/alumni perguruan tinggi yang ingin memiliki keterampilan nyata. Beberapa program

sertifikasi yang ditawarkan oleh CCDP di antaranya adalah *Application Development Professional* (ADP), *Web Development Professional* (WDP), *Graphic Design Professional* (GDP), *Creative Multimedia Professional* (CMP), *Network Administration Professional* (NAP), *IT Accounting Professional* (IAP) dan *Cyber Secretary Professional* (CSP).



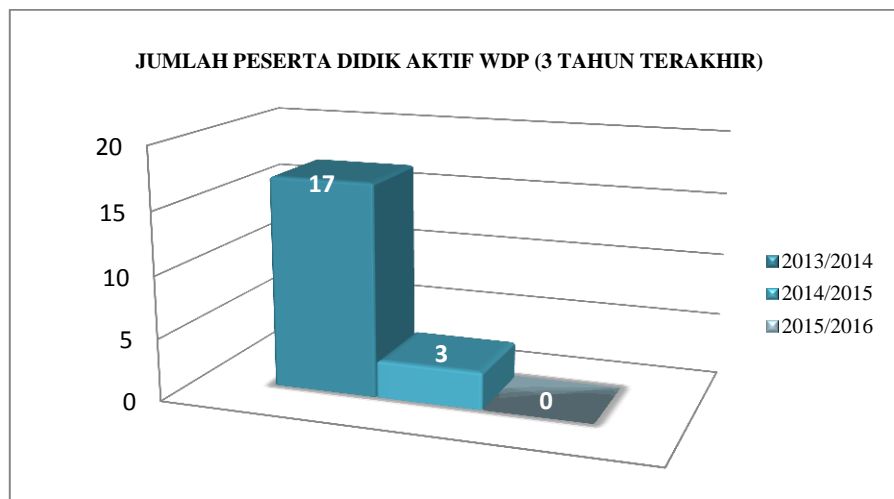
Gambar I.1 Jumlah Peserta Didik Aktif CCDP 2015 Tingkat I & II
(sumber : Laporan Manajemen Triwulan III 2015 TPCC)

Gambar I.1 yang diperoleh dari Laporan Manajemen Triwulan III tahun 2015 menunjukkan jumlah peserta didik aktif seluruh program sertifikasi CCDP tahun 2015. Salah satu program sertifikasi tersebut adalah *Web Development Professional* (WDP). Program sertifikasi ini bertujuan untuk menghasilkan lulusan yang memiliki keterampilan dalam bidang desain *website* dan pengembangan perangkat lunak menggunakan teknologi internet. Gambar I.1 menunjukkan bahwa WDP memiliki jumlah peserta yang paling sedikit dan jauh dari target yang ditentukan. Target awal yang seharusnya berjumlah 40 peserta didik per tahun ajaran baru, ternyata tidak dapat terealisasi dengan baik hingga saat ini. Pada periode tahun akademik 2015/2016, program sertifikasi WDP tidak memiliki peserta didik pada tingkat I, karena tidak ada pendaftar dan hanya terdapat 3 peserta didik pada tingkat II. Untuk menemukan akar dari permasalahan, maka perlu dilakukan identifikasi akar masalah menggunakan *tools why-why analysis* yang ditunjukkan pada Gambar I.2.



Gambar I.2 Identifikasi Akar Masalah

Berdasarkan Gambar I.2 dijelaskan bahwa akar permasalahan target jumlah mahasiswa yang tidak tercapai adalah kualitas yang diberikan oleh TPCC pada program sertifikasi WDP masih kurang baik, sehingga mengakibatkan beberapa pelayanan program tersebut tidak sesuai dengan kebutuhan. Pelayanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan target tersebut berdampak pada minat yang dari tahun ke tahun semakin menurun sehingga jumlah pendaftar sedikit di tiap tahunnya, yang dibuktikan berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan pada siswa-siswi SMA di Bandung untuk mengetahui minat mereka. Sebanyak 70% dari mereka lebih berminat melanjutkan kuliah dibandingkan mengikuti program sertifikasi WDP dengan lama studi 2 tahun. (Survei Pendahuluan, 2015)



Gambar I.3 Data Historis Jumlah Peserta Didik WDP 3 Tahun Terakhir
(sumber : Laporan Manajemen Triwulan III 2015 TPCC)

Gambar I.3 menunjukkan bahwa memang adanya penurunan jumlah peserta didik yang sangat signifikan sejak 3 tahun terakhir. Angka tersebut semakin jauh dari target yang ditetapkan dan semakin membuktikan bahwa program sertifikasi WDP ini semakin berkurang peminatnya dari tahun ke tahun. Hingga akhirnya pada tahun akademik 2015/2016 program sertifikasi WDP tidak dibuka karena tidak adanya pendaftar, padahal lulusan dari program sertifikasi tersebut sangat dibutuhkan di dunia kerja. Terbukti sebanyak 71% lowongan pekerjaan di bidang *Web Developer* dengan keahlian khusus di bidang IT sangat dicari oleh banyak perusahaan. Studi komparasi dengan kompetitor dilakukan untuk melihat posisi TPCC saat ini. Dalam penelitian ini, studi komparasi akan dilakukan antara TPCC dan Binus Center, Bandung. Binus Center dipilih, karena memiliki program sertifikasi serupa dengan WDP yaitu *Web Design*. Selain itu, Binus Center telah membangun kerjasama dengan 48 perusahaan BUMN, 98 perusahaan swasta, 38 sekolah, 34 industri, 1 asosiasi/organisasi/yayasan dan 5 vendor. Binus Center juga sudah memiliki banyak cabang di Kota besar seperti Jakarta, Bandung, Medan, Pontianak, dan Balikpapan serta waktu pelatihan yang ditawarkan tidak selama jika dibandingkan dengan lembaga lainnya yaitu hanya sekitar 6-10 bulan.

Tabel I.1 Studi Komparasi dengan Kompetitor
(sumber: Survei Pendahuluan, 2015, TPCC dan Binus Center, 2015)

Keluhan	Perbandingan dengan Kompetitor		Tanggapan CCDP
	WDP - CCDP	Web Design – BC	
Kurikulum	Materi yang diajarkan tidak fokus pada program sertifikasi, seperti mata kuliah Bahasa Inggris	Materi yang diajarkan hanya fokus terhadap materi khusus program sertifikasi	Bahasa Inggris dipersiapkan untuk tahap sertifikasi (modul pun berbahasa Inggris)
Fasilitas	Fasilitas kurang memadai (bukan untuk pendidikan formal)	Fasilitas sangat memadai (sesuai untuk pendidikan non-formal)	Fasilitas memang bukan untuk pendidikan formal
Lokasi	Tidak Strategis (bukan di tengah kota, lebih strategis saat di Dago, Belitung)	Cukup strategis (dekat dengan kota dan kampus)	Lokasi saat ini di Geger Kalong masih cukup strategis karena adanya akses jalan raya
Instruktur	Kurang disiplin saat mengajar (terkadang tidak tepat waktu).	Disiplin saat mengajar (tepat waktu)	Pengawasan dari pihak CCDP memang kurang
Jangka Waktu Program	Jangka waktu pelatihan cukup lama hingga 2 tahun	Jangka waktu pelatihan cukup dengan 6-10 bulan	Memang disiapkan dalam jangka panjang agar lulusan lebih siap pakai
Respon Pegawai	Respon pegawai dalam melayani keluhan siswa masih kurang tanggap	Respon pegawai dalam melayani keluhan siswa sangat tanggap	Pegawai lebih banyak dari tenaga <i>OutSource</i> dan tidak di <i>training</i>
Modul	<i>Update</i> belum dilakukan secara rutin dan disusun per paket (komprehensif)	<i>Update</i> sudah cukup rutin dan disusun secara terpisah (modular)	Pendanaan untuk <i>update</i> tidak mencukupi

Berdasarkan hasil studi komparasi dengan kompetitor pada Tabel I.1 dan masalah-masalah yang dihadapi oleh CCDP, dapat disimpulkan bahwa perlu dilakukan pengembangan program sertifikasi WDP. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan mempertemukannya dengan keinginan dari CCDP serta hasil studi komparasi dari kompetitor. Hasil tersebut menjadi input pada penelitian ini yang akan menghasilkan karakteristik teknis dan *critical part* untuk pengembangan program WDP yang baru.

I.2 Perumusan Masalah

Pengembangan produk WDP yang baru sangat diperlukan oleh TPCC untuk mengurangi keluhan dan membantu meningkatkan keuntungan berdasarkan peningkatan jumlah peserta. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas berdasarkan *customer needs* guna memuaskan pelanggan dan menerjemahkan *customer needs* menjadi target desain (Aka, 1996). Penelitian menggunakan *input* dari penelitian sebelumnya tentang Analisis Kebutuhan Pengembangan Program Sertifikasi WDP di Telkom *Professional Certification Center* Menggunakan Integrasi *EduQUAL* Dan Model Kano (Pratomo, 2015). Berdasarkan permasalahan yang ada, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa saja karakteristik teknis yang didapatkan berdasarkan *customer needs* pada produk WDP yang baru?
2. Apa saja *critical part* yang perlu untuk diprioritaskan dalam pengembangan produk WDP yang baru?
3. Bagaimana rekomendasi yang tepat dalam pengembangan produk WDP yang baru?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan penelitian pengembangan produk WDP ini adalah:

1. Mengidentifikasi karakteristik teknis yang didapatkan berdasarkan *customer needs* pada produk WDP yang baru.
2. Mengidentifikasi *critical part* yang perlu diprioritaskan dalam pengembangan produk WDP yang baru.
3. Membuat rekomendasi yang sesuai untuk pengembangan produk WDP yang baru untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

I.4 Batasan Penelitian

Untuk menghindari meluasnya masalah yang akan diteliti, maka perlu dilakukan pembatasan masalah yang berkaitan dengan penelitian peningkatan kualitas produk, yaitu sebagai berikut:

1. Survei dilakukan di Kota Bandung.
2. Studi komparasi hanya dengan 1 kompetitor.
3. Penerapan metode QFD hanya sampai iterasi dua (*Part Deployment Matrix*).
4. Penelitian tidak sampai tahap implementasi.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengembangan produk dapat membantu CCDP untuk mencapai target yang baru.
2. Memberikan ide pengembangan konsep kepada CCDP dalam melakukan pengembangan produk WDP yang baru.
3. Sebagai referensi CCDP dalam menentukan karakteristik teknis untuk pengembangan WDP yang baru.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

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

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini membahas mengenai tinjauan pustaka atau literatur yang relevan tentang metode-metode yang digunakan dan perbandingannya dengan metode lain untuk peningkatan kualitas produk. Selanjutnya menjelaskan mengenai teori-teori yang digunakan dalam penelitian.

Teori yang digunakan dihubungkan dengan permasalahan yang akan diteliti.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data yang diawali dengan pembuatan QFD (*Quality Function Deployment*) iterasi satu (*House of Quality*), lalu pengembangan konsep (*Concept Development*) dan membuat QFD iterasi dua (*Part Deployment Matrix*) yang akan dianalisis dan menghasilkan rekomendasi.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi pengumpulan data yaitu pengodean terhadap *true customer needs*, pengolahan data QFD iterasi satu yang mencakup pembuatan matriks perencanaan yang mencakup penentuan nilai *adjusted importance*, pembuatan karakteristik teknis, penentuan kekuatan hubungan antara *true customer needs* dan karakteristik teknis, pembuatan matriks korelasi antar karakteristik teknis dan pembuatan matriks teknis yang mencakup penentuan nilai *probability*, satuan, target, *current situation*, *competitive benchmark*, *column weight* dan *ranking*. Selanjutnya, pengembangan konsep (*Concept Development*) yaitu pembuatan beberapa alternatif konsep. QFD iterasi dua (*Part Deployment Matrix*) yaitu pembuatan *critical part*, matriks korelasi antara karakteristik teknis dan *critical part* serta pembuatan matriks teknis.

Bab V Analisis Data

Pada bab ini dijelaskan mengenai analisis yang dilakukan terhadap pengumpulan dan pengolahan data yang telah ditentukan pada tahap sebelumnya. Masing-masing langkah dianalisis secara lebih detail. Langkah berikutnya adalah membuat perumusan rekomendasi untuk CCDP.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan mengenai 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.