

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang Masalah

Menurut penelitian para ahli bahwa dari seluruh kegiatan penginderaan manusia, penginderaan yang paling banyak dilakukan adalah melalui penglihatan atau kasat mata, yang berarti sebesar itulah peranan desain grafis dalam komunikasi pemasaran. Artinya profesi *Graphic Designer* dipentingkan karena kebutuhan pembentukan *Corporate Image* maupun *Product Image* untuk menjadi ujung tombak penjualan bagi perusahaan. Tuntutan untuk mampu membuat hasil karya dengan teknologi komputer pun semakin tinggi. Penggunaan berbagai software komputer terkini dalam pembuatan *graphic design*, pastinya akan menciptakan seorang *Graphic Designer* plus. Selain tentu saja pemahaman mengenai dunia periklanan ataupun berbagai bentuk alat promosi bagi perusahaan seperti *Web Sites* yang semakin banyak digunakan oleh perusahaan sebagai media informasi dan publikasi kepada masyarakat luas. Oleh karena itu semua pihak baik kalangan eksekutif atau pun legislatif, serta para akademisi perlu untuk meningkatkan kemampuan dalam bidang multimedia tersebut, terutama kemampuan dasarnya yaitu dalam desain grafis. Sehingga dapat menciptakan desainer grafis yang dapat membuat hasil karya desain dengan cepat, tepat, dan berhasil bagi peningkatan penjualan.

Hal inilah yang telah membuka peluang besar bagi para penyelenggara tempat-tempat kursus komputer untuk membuka usahanya di Indonesia. Dalam hal ini lembaga-lembaga pelatihan komputer ikut berperan serta dalam usaha peningkatan kemampuan komputer khususnya dalam pelatihan *Multimedia Design*. Piksi Megatama *Computer Training Centre* merupakan salah satu lembaga pelatihan yang menyelenggarakan program pelatihan dasar *Graphic Design* atas dasar permintaan dan kebutuhan konsumen, khususnya bagi konsumen di Kota Bandung.

Piksi Megatama *Computer Training Centre* membuka program pelatihan baru yang dikategorikan menjadi tiga bagian berdasarkan alur kerja desainer grafis yaitu perancangan *Web Sites*, *Digital Printing plus Offset*, dan *Movie Animator*. Dari ketiga peminatan tersebut Pixsi Megatama *Computer Training Centre* membuka pelatihan dasar atau tahap pertama yang sebaiknya diikuti terlebih dahulu oleh siswa pemula dalam bidang desain grafis yaitu program pelatihan *Graphic Design*.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa siswa yang telah mengikuti program pelatihan *Graphic Design* ini, ditemukan adanya keluhan dan ketidakpuasan terhadap paket program pelatihan baru tersebut. Terjadi penurunan jumlah siswa dari tahap pertama yaitu program pelatihan *Graphic Design* ke tahap selanjutnya yaitu tiga program pelatihan yang akan dipilih oleh siswa sesuai dengan peminatannya. Hal ini telah memberikan indikasi bahwa Pixsi Megatama *Computer Training Centre* belum dapat merancang dan menyelenggarakan program pelatihan baru tersebut yang sesuai dengan harapan konsumen. Maka dengan itu, perlu dilakukan penelitian apakah kebutuhan dan keinginan siswa sebagai konsumen telah dimasukkan ke dalam proses pengembangan program pelatihan, dan untuk selanjutnya secara sistematis menterjemahkan kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut menjadi persyaratan teknis dan operasional. *Quality Function Deployment* merupakan salah satu cara atau metode yang dipakai untuk memastikan suatu produk atau jasa dirancang dan diproduksi sesuai dengan harapan pelanggan (*customer expectation*). Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menggunakan metode ini dalam menyelesaikan masalah dan mencari solusi pada tugas akhir ini dengan judul : "Perbaikan dan peningkatan Kualitas Jasa Tempat Kursus Komputer Dengan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*" (Studi Kasus Program Pelatihan *Graphic Design* Pixsi Megatama)

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil dari wawancara awal dengan para siswa yang mengikuti program pelatihan *Graphic Design* yang diselenggarakan oleh Pixsi Megatama *Computer Training Centre* didapati adanya keluhan-keluhan mengenai pelayanan

yang diberikan, diantaranya keadaan kelas yang kurang nyaman, metode pengajaran yang kurang menarik, penyampaian materi yang sulit dimengerti, materi dari modul pelatihan yang cenderung tidak diurutkan berdasarkan tahapan belajar yang sistematis, fasilitas yang masih kurang seperti kurangnya alat bantu kelas yang bertujuan untuk membantu proses pelatihan, dan lain-lain.

### 1.3. Pembatasan Masalah

Karena keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, maka dalam penelitian ini penulis melakukan pembatasan masalah agar lebih jelas dan terarah. Pembatasan-pembatasan masalah yang dilakukan penulis antara lain:

- Responden penelitian adalah seluruh siswa yang telah merasakan pelayanan jasa tahap pertama atau dasar yaitu *Graphic Design* per periode Januari-Juni 2007
- Usulan yang diberikan dibatasi yaitu pada program pelatihan *Graphic Design*.
- Menggunakan metode QFD tahap pertama dan dilanjutkan ke QFD tahap kedua yaitu langsung kepada *Process Planning*.

### 1.4. Perumusan Masalah

- Apa saja yang menjadi variabel-variabel harapan siswa dalam mengikuti program pelatihan *Graphic Design* di Piksi Megatama *Computer Training Centre* ?
- Bagaimana *technical characteristic* dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan siswa di Piksi Megatama *Computer Training Centre* ?
- Bagaimana *process characteristic* dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan siswa di Piksi Megatama *Computer Training Centre* ?
- Tindakan apa yang harus dilakukan pihak Piksi Megatama *Computer Training Centre* untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan siswa ?

### 1.5. Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui variabel-variabel harapan/kebutuhan siswa pada program pelatihan *Graphic Design* di Piksi Megatama *Computer Training Centre*
- Dapat merancang *technical characteristic* dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan siswa di Piksi Megatama *Computer Training Centre*.
- Dapat merancang *process characteristic* dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan siswa di Piksi Megatama *Computer Training Centre*.
- Dapat memberikan usulan-usulan dan tindakan yang seharusnya dilakukan pihak Piksi Megatama *Computer Training Centre* untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan siswa.

### 1.6. Manfaat Penelitian

- Bagi Perusahaan  
Dengan adanya usulan yang diberikan oleh penulis diharapkan dapat memberi manfaat bagi perusahaan, terutama dalam hal mengatasi permasalahan yang sedang ada di perusahaan dan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.
- Bagi Penulis  
Bagi penulis, penelitian ini merupakan bagian dari proses belajar dan memperoleh pengalaman juga ilmu yang sangat berharga dalam memahami kondisi nyata suatu perusahaan.

## **1.7.Sistematika Penulisan**

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan teori-teori, prinsip-prinsip, serta aturan-aturan yang berkaitan dengan masalah-masalah yang dihadapi dan dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian dan pembahasan masalah.

### **BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang uraian langkah-langkah sistematis yang ditempuh penulis dalam melakukan penelitian yang sistematis yang berguna dalam memberikan solusi terhadap masalah yang ada. Pada bab ini dilengkapi dengan *flowchart* dan keterangan sehubungan dengan *flowchart* tersebut.

### **BAB 4 : PENGUMPULAN DATA**

Bab ini berisi tahapan dari pengumpulan data. Berisi sejarah perusahaan Piksi Megatama *Computer Training Centre*, struktur organisasi dan *job description*, penyebaran kuesioner dan pemeriksaan kuesioner.

### **BAB 5 : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Bab ini berisi tentang pengolahan data sesuai dari data-data yang sudah diperoleh serta analisis dari hasil pengolahan data tersebut.

### **BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan penulis, serta saran perbaikan yang dapat diberikan oleh penulis kepada pihak tempat penelitian dalam memecahkan masalah yang dihadapi.