

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital yang cepat menjadi peluang serta ancaman bagi bangsa Indonesia khususnya bagi Generasi – Z. Tumbuh dewasa, Generasi Z mengalami masa di mana teknologi digital merupakan komponen penting dalam kehidupan sehari-hari. Mereka dibesarkan di dunia di mana media sosial, perangkat pintar, dan akses mudah ke informasi digital menjadi hal yang biasa. Karena alasan ini, Gen Z memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap teknologi dan cenderung mencari karier yang terkait dengan dunia digital. Namun, walaupun mereka mungkin memiliki pemahaman yang kuat tentang teknologi, mereka sering kali memerlukan pelatihan yang terstruktur untuk mengembangkan keterampilan yang diperlukan dalam bidang seperti pengembangan perangkat lunak, analisis data, desain grafis, dan lainnya. Aprilita (2024, hlm. 223) Peran teknologi dan digitalisasi dalam dunia kerja berdampak signifikan, menghadirkan tantangan baru bagi para pekerja. Salah satu tantangan utama adalah ketidakstabilan pekerjaan yang disebabkan oleh otomatisasi dan kemajuan teknologi. Meskipun teknologi dapat meningkatkan efisiensi operasional, namun juga dapat menggantikan beberapa pekerjaan. Dampak ini dapat menimbulkan ketidakpastian dalam jalur karir dan menekankan pentingnya bagi tenaga kerja untuk memiliki keterampilan yang sesuai dengan perkembangan teknologi. Maka dari itu, banyak perusahaan pada saat ini yang mencari tenaga kerja dan menawarkan posisi dengan syarat harus memiliki *skill* teknologi yang kuat dan relevan.

Pelatihan digital menjadi kunci untuk membantu Gen Z memanfaatkan potensi mereka secara maksimal dalam pasar kerja yang semakin terhubung secara digital. Oleh karena hal tersebut, perlu untuk memastikan bahwa lembaga pelatihan yang terdapat di Indonesia memiliki strategi untuk menghadapi globalisasi. Salah satu pendekatan yang bisa diterapkan untuk menangani masalah yang akan terjadi adalah meningkatkan standar pendidikan. Salah satu cara untuk mengatasi aspek

input, proses, dan output dari kualitas pendidikan yaitu dengan cara meningkatkan manajemen yang baik. Manajemen yang baik dapat digunakan untuk menghadapi tantangan globalisasi, khususnya di bidang pendidikan, dan menghasilkan hasil yang berkualitas tinggi.

W. Edward Deming (dalam Ibrahim dan Rusdiana, 2019, hlm. 312) berpendapat "...bahwa mutu dapat didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah produk dan layanan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan." Dia mengamati bahwa masalah mutu sebagian besar berakar pada kekurangan dalam Manajemen. Era informasi dan teknologi telah menyebabkan kapasitas manajemen lembaga pendidikan berubah untuk mengadopsi praktik manajemen modern yang dikenal sebagai Total Quality Management (TQM). Organisasi di era 4.0 harus mengadopsi TQM sebagai strategi untuk meningkatkan produktivitas, menurunkan biaya, dan meningkatkan output. Total Quality Management (TQM) Sebuah konsep manajemen yang dikenal sebagai "manajemen mutu" diterapkan di bidang pendidikan untuk membawa perubahan yang lebih efektif dengan keterlibatan masyarakat dalam rangka memecahkan berbagai masalah dalam lingkungan pendidikan, khususnya di bidang pengajaran dan pemeliharaan kualitas. Sutarto (2015, 173) mengemukakan "...Sasaran akhir Total Quality Management (TQM) adalah mengembangkan budaya yang mendorong kualitas, dengan pendekatan utama untuk meningkatkan kualitas adalah dengan menetapkan standar kualitas yang diinginkan, Deming mengemukakan konsep yang biasa di sebut dengan siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) merancang program untuk meningkatkannya, melaksanakan program tersebut, serta memantau dan mengevaluasi pelaksanaannya. Implementasi siklus PDCA harus berlangsung secara berkelanjutan dengan tujuan terus-menerus untuk meningkatkan mutu." Maka dari itu Edward Sallis (2015, hlm. 70) TQM adalah metode pragmatis, namun strategis, untuk memimpin perusahaan sambil tetap mengedepankan tuntutan dan harapan pelanggan. Hasil yang lebih baik adalah tujuan akhirnya. TQM adalah pendekatan yang metodis dan teliti untuk mencapai tingkat kualitas yang tepat secara konsisten dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, bukan hanya slogan. Untuk mencapai

tujuan organisasi, TQM dapat dipahami sebagai filosofi perbaikan berkelanjutan yang melibatkan setiap bagian organisasi.

Indonesia harus mempersiapkan diri untuk menghadapi transformasi teknologi menuju Masyarakat 5.0. Kekhawatiran tentang ketidakmampuan lembaga pendidikan tradisional untuk menghasilkan lulusan dengan keterampilan digital yang diperlukan telah diangkat oleh kemajuan teknologi. Hal ini menyebabkan munculnya teknologi pendidikan (EdTech), khususnya jenis pelatihan kejuruan baru yang dikenal sebagai Coding Bootcamps. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan siswa di platform Coding Bootcamp di Indonesia. Binar Academy adalah salah satu dari beberapa startup teknologi pendidikan yang saat ini mengalami pertumbuhan yang signifikan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pada tahun 2030, akan ada 9 juta lebih banyak orang di Indonesia yang membutuhkan literasi digital dibandingkan saat ini. Salah satu solusi untuk mengatasi hal ini adalah dengan menawarkan pendidikan yang sesuai dengan tuntutan industri.

Lang & Sharp (dalam Farah dan Nila, 2020, hlm. 47) mengemukakan kepuasan Coding Bootcamp dari sudut pandang yang beragam tentang kepuasan siswa terhadap bootcamp coding : dari aspek kurikulum, industri, administrator, dan siswa. Studi ini mengumpulkan data dari 28.000 ulasan siswa untuk mengembangkan model penelitian dan instrumen survei yang berisi empat belas faktor kepuasan. Kualitas tenaga pengajar, nilai mentor, ketersediaan asisten dosen, akses ke staf pendukung, penyediaan layanan karir, ketepatan kurikulum, ketepatan pedagogi, pengembangan koneksi teman sebaya, suasana kondusif, penggunaan teknologi yang tepat, keterjangkauan, keterbukaan komunikasi, dan tingkat dukungan pasca bootcamp adalah beberapa faktor kepuasan yang disarankan.

Program Bootcamp membantu orang menemukan pekerjaan yang sesuai dengan impian mereka dan berhubungan dengan profesional di industri. Salah satu komponen paling penting dari Coding Bootcamp tetap dukungan karir karena tujuan utamanya adalah mengajarkan keterampilan praktis sehingga peserta dapat

segera memasuki dunia kerja atau melakukan peralihan karir. Hasilnya menunjukkan bahwa 77% peserta penelitian memiliki pekerjaan yang sesuai dengan program Coding Bootcamp yang mereka ikuti sebelumnya.

Salah satu lembaga pendidikan yang menawarkan bootcamp ini adalah Binar Academy. Binar Academy adalah lembaga pendidikan non-formal yang bertujuan untuk membantu masyarakat Indonesia dalam mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas, terutama di bidang teknologi informasi dan digital yang tengah berkembang pesat. Lembaga ini menawarkan berbagai *course*

seperti Full Stack, Web, UI/UX, Product Management, Front End, Back End, Data Science, dan lainnya. Dengan visi dan misi yang fokus pada pengembangan talenta yang kompetitif di abad ke-21, Binar Academy menyediakan berbagai program pendidikan yang disesuaikan dengan kebutuhan individu saat ini.

Binar Academy menganggap bahwa pembelajaran bukanlah sekadar aktivitas untuk mencapai tujuan akademis semata, tetapi juga sebagai kesempatan untuk mengembangkan karakter dan nilai-nilai yang diperlukan dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat. Oleh karena itu, selain memberikan pengetahuan dan keterampilan teknis, Binar Academy juga memberikan dorongan bagi peserta didiknya agar terus meneladani nilai-nilai etika, kepemimpinan, kolaborasi, dan tanggung jawab sosial dalam setiap interaksi dan kegiatan pembelajaran. Dengan pendekatan ini, Binar Academy berharap dapat melahirkan generasi baru yang tidak sekadar kompeten dalam bidang teknologi, namun juga memiliki integritas, empati, dan kesadaran sosial yang tinggi. Melalui upaya ini, Binar Academy turut berkontribusi dalam menciptakan masyarakat yang inklusif, berdaya saing, dan siap menghadapi perubahan yang terjadi dalam era digitalisasi global.

Binar adalah sebuah platform yang berfokus pada peningkatan dan penyesuaian keterampilan (upskilling dan reskilling) untuk menyiapkan individu dengan kemampuan digital yang unggul agar dapat sukses di lingkungan industri yang dinamis. Program bootcamp Binar dirancang sebagai pelatihan intensif yang sesuai dengan kebutuhan industri, Dimana selama pembelajaran terbagi menjadi 3

MUHAMAD RAYHAN RAMADHAN, 2024

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN PESERTA DALAM PERUBAHAN KARIER LULUSAN DI BINAR ACADEMY

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

tingkatan utama yaitu Level Silver, Level Gold dan Level Platinum dengan metode pembelajaran yang berbeda – beda setiap level nya dan peserta akan belajar secara kolaboratif dari tingkat *beginner* hingga tingkat *advanced* selama periode 2 hingga 6 bulan. Pendekatan pembelajaran di Binar menggunakan metode belajar mandiri digital untuk menyesuaikan dengan kebutuhan masing-masing peserta, sementara kemajuan mereka dipantau melalui dashboard. Selain itu, Binar juga menyediakan layanan job connect yang menghubungkan pencari kerja dengan organisasi yang membutuhkan talenta digital berkualitas, baik untuk internship, project based, kontrak, maupun *fulltime*.

Berdasarkan temuan – temuan tersebut dan studi pendahuluan yang telah didapatkan oleh peneliti bahwa Binar Academy memiliki program *online bootcamp* yang diharapkan dapat membantu meningkatkan keterampilan sejalan dengan yang dibutuhkan pada era digital saat ini. Namun, masih perlu dilakukan penelitian apakah Implementasi *Total Quality Management* di program ini dapat memberikan kepuasan kepada lulusan yang ingin melakukan perubahan karier, mengingat mereka memiliki latarbelakang pendidikan yang berbeda dengan dunia IT. Maka dari itu, penelitian ini diberi judul “ Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kepuasan Peserta Dalam Perubahan Karier Lulusan di Binar Academy ”

1.2 Batasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Batasan Masalah

1. Responden pada penelitian ini akan mencakup peserta *bootcamp online* dengan kriteria lulusan pendidikan formal yang memilih untuk melakukan perubahan karier.
2. Penelitian ini terbatas pada jenis program *bootcamp online* B2C (Business-to-Consumer) yang diselenggarakan oleh Binar Academy. Artinya, penelitian ini tidak mempertimbangkan program – program B2B (Business-to-Business) atau target audience yang berbeda.
3. Variabel yang dibatasi pada aspek *total quality management* yang mencakup konsep *Plan, Do, Check dan Act* serta Kepuasan peserta yang mencakup kualitas produk, kualitas pelayanan, aspek emosional, harga, biaya.

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi Total Quality Management di Binar Academy?
2. Bagaimana gambaran Kepuasan Peserta di Binar Academy?
3. Apakah *total quality management* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta dalam perubahan karier lulusan ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap kepuasan peserta dalam perubahan karier lulusan di Binar Academy.

1.3.2 Tujuan Khusus

Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mempelajari kondisi saat ini di Binar Academy dalam memberikan layanan kepuasan terhadap peserta pelatihan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang proses dan praktik yang ada.
2. Meneliti implementasi Total Quality Management (TQM) di Binar Academy untuk mengidentifikasi kebijakan, prosedur, dan praktik yang telah diterapkan untuk meningkatkan mutu layanan dan memastikan kepuasan peserta.
3. Memberikan gambaran pengaruh signifikan dari penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap kepuasan peserta dalam perubahan karier lulusan. Hal ini akan membantu dalam menentukan sejauh mana TQM berperan dalam meningkatkan kepuasan peserta dan membantu mereka dalam meraih perubahan karier yang diinginkan.

1.4 Struktur Organisasi Skripsi

BAB I	: Pendahuluan
BAB II	: Kajian Pustaka
BAB III	: Metode Penelitian
BAB IV	: Temuan dan Pembahasan
BAB V	: Simpulan, Implikasi, dan Rekomendasi