

ABSTRAK

Perkembangan UMKM di Indonesia sangat pesat. Dalam mengembangkan UMKM, layanan *online* dapat mendukung perkembangan UMKM dalam bersaing secara global. Salah satu bentuk layanan *online* yaitu layanan *server* dan data *storage*. Namun pengguna layanan *server* dan data *storage* dari segmen UMKM masih sedikit. Melihat potensi pasar UMKM yang masih sedikit pesaing, PT TelkomSigma sebagai perusahaan penyedia layanan *server* dan data *storage* pada awalnya fokus ke segmen *Business To Business* (B2B) mulai memasuki segmen *Business To Consumen* (B2B).

Sebelum memasuki pasar UMKM, PT TelkomSigma membutuhkan analisis kebutuhan pasar agar layanan yang ditawarkan dapat diterima dengan baik oleh pasar UMKM. Dalam menentukan kebutuhan pasar terhadap layanan *server* dan data *storage*, digunakan 2 metode untuk menganalisis kebutuhan pasar yaitu metode Kano dan *E-Servqual*. Metode Kano digunakan untuk mengkategorikan atribut-atribut hasil pengolahan kuisioner yang disebarkan pada pengguna layanan *server* dan data *storage*. Metode *E-Servqual* digunakan untuk mengevaluasi layanan *server* dan data *storage* yang telah diberikan kepada pengguna pada segmen UMKM melalui 8 dimensi *E-Servqual*.

Hasil akhir dari analisis kebutuhan pasar terhadap layanan *server* dan data *storage* 27 atribut kebutuhan yang didapat dari hasil kuisioner, berdasarkan hasil integrasi antara Metode Kano dan *E-Servqual* dari 27 atribut hasil kuisioner diperoleh 21 atribut kebutuhan pelanggan layanan *server* dan data *storage* yang perlu ditingkatkan.

Kata Kunci : *Server*, *Data Storage*, Kano, *E-Servqual*, Analisis Kebutuhan, UMKM