

ABSTRAK

Rumah BUMN (RB) merupakan sebuah tempat yang dirancang untuk memfasilitasi kolaborasi BUMN dalam upaya membentuk suatu ekosistem ekonomi digital pada UMKM melalui program pembinaan yang diberikan. Program pembinaan yang diberikan oleh Rumah BUMN yaitu akses kompetensi, akses kemitraan, dan akses pemasaran. Dalam memantau hasil akses kompetensi yang berupa program pelatihan, RB Bandung memiliki portal yang bernama Skoring UMKM Naik Kelas. Berdasarkan data UMKM yang sudah melakukan pengisian skoring dari bulan Juni 2022 hingga Juni 2023, menunjukkan bahwa program pelatihan yang diberikan belum mampu mencapai target UMKM yang naik kelas yaitu sebanyak 50% pada setiap tahunnya. Hal tersebut didukung dengan keluhan yang disampaikan oleh UMKM binaannya melalui *in-depth interview*. Keluhan yang dirasakan oleh UMKM binaan RB Bandung yaitu materi pelatihan kurang sesuai dengan kebutuhan, tidak adanya pendampingan setelah pelatihan, suasana kelas kurang interaktif, materi pelatihan yang diberikan bersifat umum, manajemen waktu yang kurang baik, sarana dan prasarana yang terbatas, tidak menghadirkan instruktur yang berkompeten, dan tidak adanya monitoring penerapan materi pelatihan.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dilakukan perancangan atribut kebutuhan untuk perbaikan program kerja pelatihan UMKM pada Rumah BUMN Bandung menggunakan integrasi *service quality* dan model kano. Penggunaan kedua metode tersebut bertujuan untuk melengkapi kekurangan dari masing-masing metode jika digunakan secara terpisah. Dari hasil identifikasi atribut kebutuhan program pelatihan RB Bandung menggunakan *in-depth interview* dengan UMKM binaan RB Bandung dan studi literatur penelitian terdahulu dihasilkan 15 atribut kebutuhan yang diklasifikasikan ke dalam 5 dimensi *service quality*. Dimensi *service quality* yang digunakan pada penelitian ini yaitu *training content*, *post training treatment*, *instructor*, *reliability*, dan *training amenities*. Sementara itu, untuk 15 atribut kebutuhan program pelatihan RB Bandung yaitu materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan UMKM (TC1), materi pelatihan yang diberikan spesifik (TC2), materi pelatihan yang diberikan mudah untuk dimengerti (TC3), menyediakan monitoring

penerapan materi pelatihan (PT1), menyediakan layanan konsultasi (PT2), menyediakan pendampingan setelah mengikuti program pelatihan (PT3), instruktur memiliki kompetensi dibidangnya (IT1), instruktur memiliki kemampuan mengajar (IT2), instruktur menciptakan lingkungan yang interaktif di kelas (IT3), isi pelatihan sesuai dengan tema yang telah ditetapkan (RB1), pelatihan dilaksanakan sesuai dengan durasi yang telah direncanakan (RB2), pelatihan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan (RB3), ketersediaan peralatan yang mendukung untuk pelatihan (TA1), peralatan pelatihan dapat berfungsi (TA2), dan ruang pelatihan yang digunakan memadai (TA3).

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner *service quality* didapatkan 10 atribut lemah dan 5 atribut kuat. Kemudian, berdasarkan hasil pengolahan kuesioner model kano menghasilkan 8 atribut yang masuk dalam kategori *one-dimensional*, 6 atribut yang masuk dalam kategori *must-be*, dan 1 atribut yang masuk dalam kategori *attractive*. Selanjutnya dilakukan integrasi *service quality* dan model kano dan menghasilkan 10 atribut yang perlu ditingkatkan, 4 atribut yang perlu dipertahankan, dan 1 atribut yang perlu diprioritaskan. Atribut dengan rekomendasi ditingkatkan dan diprioritaskan merupakan atribut yang menjadi *True Customer Needs*. Sebelas atribut tersebut yaitu materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan UMKM (TC1), materi pelatihan yang diberikan spesifik (TC2), materi pelatihan yang diberikan mudah untuk dimengerti (TC3), menyediakan monitoring penerapan materi pelatihan (PT1), menyediakan layanan konsultasi (PT2), menyediakan pendampingan setelah mengikuti program pelatihan (PT3), instruktur memiliki kompetensi dibidangnya (IT1), instruktur memiliki kemampuan mengajar (IT2), instruktur menciptakan lingkungan yang interaktif di kelas (IT3), isi pelatihan sesuai dengan tema yang telah ditetapkan (RB1), dan ketersediaan peralatan yang mendukung untuk pelatihan (TA1).

Kata kunci: UMKM, Pelatihan, *Service Quality*, Model Kano, *True Customer Needs*