

ABSTRAK

Rumah BUMN (RB) merupakan wadah yang disediakan oleh BUMN untuk menjadi pusat data dan informasi serta sebagai pusat edukasi, pelatihan pengembangan dan digitalisasi UMKM. Terdapat tiga jenis usaha yang terdaftar di RB, yaitu jenis usaha mikro, kecil dan menengah. Permasalahan yang umum terdapat di UMKM seperti modal yang terbatas, tidak adanya izin usaha resmi, rendahnya kesadaran untuk membayar pajak, minim inovasi bisnis dan kurang pemahaman akan teknologi. RB melakukan pembinaan untuk membantu UMKM, terdapat tiga klasifikasi pembinaan pada RB diantaranya *go modern*, *go digital* dan *go online*. RB Kota Bandung memiliki target membentuk 40 UMKM baru di masing-masing level pembinaan yang bersifat tetap setiap bulannya. Namun, RB Kota Bandung belum berhasil mencapai target pada klasifikasi *go online*. Melalui wawancara, peserta pelatihan menyatakan kesulitan dalam memahami dan menerapkan materi yang didapatkan selama pelatihan sehingga tidak berhasil naik ke klasifikasi *go online*. Berdasarkan permasalahan diatas, maka dilakukan penelitian terkait perumusan kebutuhan layanan pelatihan *go online* RB Kota Bandung menggunakan integrasi *service quality* dan model kano. Dimensi yang digunakan diantaranya *training equipment*, *instructor*, *content* dan *delivery*. Melalui dimensi tersebut diperoleh 14 atribut kebutuhan pengelolaan layanan pelatihan *go online*. Melalui integrasi *service quality* dan model kano diperoleh delapan atribut kebutuhan yang menjadi *true customer needs* yang harus ditingkatkan. Rekomendasi atribut kebutuhan dirumuskan melalui hasil integrasi *service quality* dan model kano yang menjadi *true customer needs*.

Kata Kunci: Pelatihan, *Go Online*, *Service Quality*, Model Kano, *True Customer Needs*