

ABSTRAK

Usaha mikro, kecil, dan menengah merupakan singkatan dari UMKM. Usaha Mikro adalah unit usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan. UMKM harus terus bertumbuh agar dapat terus memajukan ekonomi bangsa. Salah satu upaya yang dilakukan adalah Rumah BUMN.

Rumah BUMN (RB) merupakan program inisiatif dari Kementerian BUMN dan BUMN untuk pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). RB Lubuk Pakam merupakan RB yang tergabung pada BUMN Telkom Indonesia. RB Lubuk Pakam memberikan pelatihan, pendampingan, dan konsultasi bisnis untuk membantu pelaku bisnis UMKM terus berkembang. Pelatihan yang diberikan diklasifikasikan berdasarkan empat level pelatihan yaitu *go modern*, *go digital*, *go modern*, dan *go global*. RB Lubuk Pakam memiliki target untuk membentuk UMKM baru dan meningkatkan kualitas UMKM berdasarkan level pelatihan masing-masing sejumlah 268 UMKM *Go Modern*, 200 UMKM *Go Digital*, 84 UMKM *Go Online* dalam satu tahun. Namun realisasi dari target tersebut belum mampu untuk dicapai oleh RB Lubuk Pakam. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada peserta pelatihan, ditemukan bahwa peserta tidak mendapatkan pelatihan secara rutin dan materi yang disampaikan tidak menarik sehingga peserta pelatihan tidak mendapatkan pelatihan yang berkualitas.

Dalam mengatasi permasalahan yang ada, penelitian ini menggunakan pendekatan integrasi *service quality* dan model kano dalam menemukan solusi peningkatan efektifitas kualitas layanan pelatihan RB Lubuk Pakam. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan kualitas UMKM yang sesuai harapan. Metode *service quality* dan model kano digunakan untuk menemukan atribut kebutuhan yang sebenarnya dari peserta pelatihan. Analisis *service quality* dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut kebutuhan layanan pelatihan pada RB Lubuk Pakam yang pernah dirasakan oleh peserta pelatihan. Model kano merupakan metode yang dilakukan untuk mengelompokkan atribut berdasarkan preferensi peserta pelatihan. Sehingga dapat memunculkan atribut kebutuhan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Dua metode tersebut akan diintegrasikan untuk melihat atribut kebutuhan yang tak hanya memenuhi harapan konsumen tapi dapat memberikan nilai tambah yang signifikan. Dimensi yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Training Delivery, Training Content, Post Training Treatment, Instructor, Reliability, dan Training Aminties*. Dari dimensi yang telah ada ditemukan delapan belas atribut kebutuhan kualitas layanan pelatihan RB Lubuk Pakam. Dengan menggunakan integrasi *service quality* dan model kano, dihasilkan dua belas atribut yang dinilai lemah untuk ditingkatkan yang menjadi *true customer needs* pada penelitian ini. Dari atribut tersebut dimunculkan hasil rekomendasi perancangan kualitas layanan pelatihan RB Lubuk Pakam.

Harapannya, rekomendasi-rekomendasi yang disajikan dalam penelitian ini akan menjadi peran kunci dalam memberikan pedoman praktis bagi RB Lubuk Pakam guna meningkatkan mutu layanan pelatihan yang disediakan. Dengan demikian, diharapkan para pelaku usaha UMKM yang terlibat dalam pelatihan ini akan menerima manfaat yang lebih berkualitas dan berkelanjutan, mengakselerasi arus pertumbuhan dan penguatan bisnis di era dinamis saat ini.

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