

ABSTRAK

Rumah BUMN (RB) merupakan sebuah lembaga yang mewadahi para Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) untuk berinteraksi, berkolaborasi, dan mendapatkan layanan berupa akses, dukungan, dan peluang bagi UMKM untuk berkembang dan bertumbuh. Terdapat 248 unit RB aktif yang tersebar di Indonesia, salah satunya berada di Kota Bandung yang dibina oleh Bank BRI. Visi dan misi dari RB adalah mendorong dan mendampingi UMKM salah satunya dalam peningkatan kompetensi. Peningkatan kompetensi merupakan salah satu aspek terpenting yang dilakukan pada RB Bandung yang dilakukan dengan program pelatihan. Tujuan dari program pelatihan UMKM di RB Bandung adalah meningkatkan pengelolaan bisnis pada UMKM yang disebut dengan istilah UMKM naik kelas. Namun, data menunjukkan bahwa masih banyaknya UMKM yang tidak naik kelas. Hal ini menunjukkan bahwa program pelatihan UMKM di RB Bandung belum mampu untuk membantu UMKM binaannya untuk naik kelas sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kelemahan yang dimiliki oleh program pelatihan UMKM di RB Bandung sehingga nantinya dapat diberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *Quality Function Development* (QFD) dengan melalui dua iterasi. Iterasi pertama menggunakan matriks *House of Quality* (HoQ) yang bertujuan untuk menerjemahkan kebutuhan UMKM binaan ke dalam karakteristik teknis dengan mempertimbangkan kapasitas perusahaan. Lalu, iterasi kedua menggunakan matriks *part deployment* yang bertujuan untuk menentukan *critical part* yang diprioritaskan. Di antara kedua tahap QFD tersebut, digunakan pengembangan konsep untuk menghubungkan kedua iterasi yang menjadi acuan rekomendasi untuk diberikan kepada pihak RB Bandung. Metode QFD menjadi metode yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan pada RB Bandung terkait program pelatihan UMKM karena dapat menghubungkan antara kebutuhan UMKM binaan dengan kemampuan perusahaan untuk merealisasikan rekomendasi perbaikannya.

Perbaikan untuk meningkatkan kualitas program pelatihan UMKM di RB Bandung didasarkan pada sebelas *true customer needs* yang diperoleh dari UMKM binaan. *True customer needs* merupakan data awal untuk diolah pada QFD iterasi pertama yang didapatkan dari penelitian sebelumnya mengenai Integrasi *Service Quality* dan Model Kano. Pada QFD iterasi pertama, dihasilkan luaran berupa sebelas karakteristik teknis yang diprioritaskan dari delapan belas karakteristik teknis yang teridentifikasi karena target pemenuhannya belum tercapai. Sebelum pengolahan QFD iterasi kedua, dilakukan pengembangan konsep yang menghasilkan tiga konsep perancangan, yaitu konsep efisiensi yang menitikberatkan konsep pada minimasi penggunaan sumber daya, konsep inovasi menitikberatkan konsep pada pemenuhan secara maksimal terhadap target perbaikan, dan konsep terakhir yang bersifat moderat. Konsep yang terpilih adalah konsep moderat berdasarkan pertimbangan pihak RB Bandung. Setelah pengembangan konsep, dilakukan QFD iterasi kedua dengan luaran berupa 17 *critical part* yang diprioritaskan dari 27 *critical part* yang teridentifikasi.

Karakteristik teknis dan *critical part* yang diprioritaskan selanjutnya dirumuskan menjadi rekomendasi perbaikan pada setiap aspek keluhan UMKM untuk meningkatkan kualitas program pelatihan UMKM di RB Bandung. Hasil rancangan berupa rekomendasi meliputi aspek materi pelatihan, kurikulum pelatihan, silabus pelatihan, instruktur, kegiatan *post-training*, serta sarana dan prasarana pelatihan. Rekomendasi perbaikan yang dihasilkan disesuaikan dan diantisipasi tiap kekurangannya untuk menyelesaikan setiap keluhan yang diutarakan oleh UMKM binaan. Selain itu, rekomendasi perbaikan juga dihubungkan oleh sistem yang melibatkan manusia, metode, dan peralatan pada program pelatihan. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan yang diimplementasikan akan memiliki pengaruh terhadap peningkatan kualitas program pelatihan UMKM di RB Bandung.

Kata kunci: pelatihan, peningkatan kualitas, perbaikan program, quality function development, UMKM