

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI BADAN
STANDARDISASI NASIONAL (BSN) DENGAN
MENGUNAKAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*
(IPA)**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Ifan Cahyadi

1412523005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA
2025**

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI BADAN
STANDARDISASI NASIONAL (BSN) DENGAN
MENGUNAKAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*
(IPA)**

SKRIPSI



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Strata Satu (S-1)

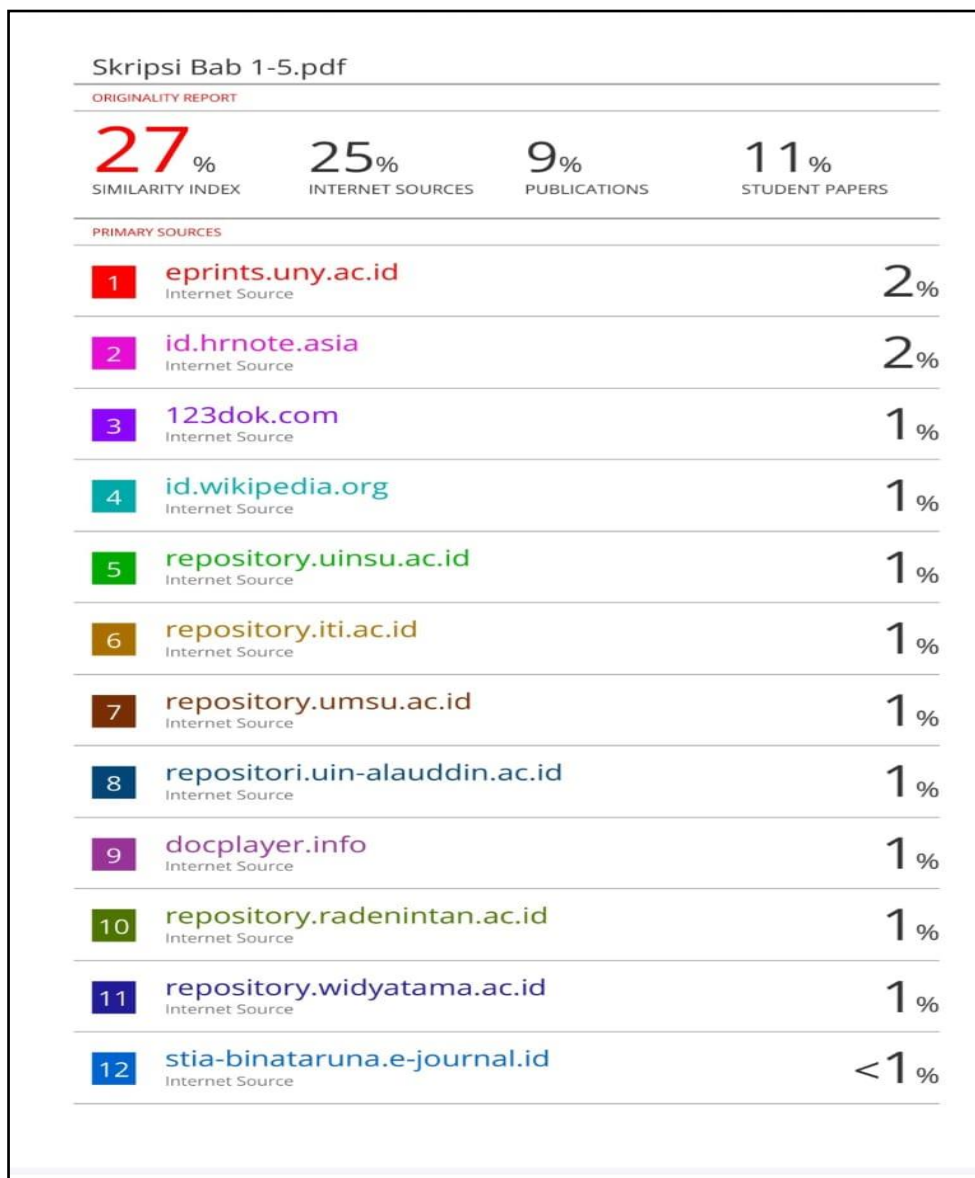
Disusun Oleh:
Ifan Cahyadi
1412523005

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA
2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ifan Cahyadi
NPM : 1412523005
Tanda Tangan :
Tanggal : Januari 2025



HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Ifan Cahyadi
NPM : 1412523005
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Badan
Standardisasi Nasional (BSN) dengan
Menggunakan Importance-Performance
Analysis (IPA)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Pada Program Studi Manajemen Institut Teknologi Indonesia

DEWAN PENGUJI

Dosen Pembimbing : Dr. Annuridya R.P.O, SPi, MM (.....)
Dosen Penguji 1 : Edward Sahat Tampubolon, ST, MM (.....)
Dosen Penguji 2 : Afina Putri Vindiana, S. Si, M.S.M (.....)
Dosen Penguji 2 : Ir. Jawahir, MT, MM (.....)

Ditetapkan di: Kampus Institut Teknologi Indonesia, Tangerang Selatan

Tanggal : 12 Februari 2025

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN

(DR. ANNURIDYA R.P.O, SPi, MM)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Institut Teknologi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ifan Cahyadi
NPM : 1412523005
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Teknologi Indonesia Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non – exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI BADAN STANDARDISASI NASIONAL (BSN) DENGAN MENGGUNAKAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif Institut Teknologi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir/Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang Selatan, Januari 2025
Yang menyatakan,

(Ifan Cahyadi)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, dengan berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Badan Standardisasi Nasional (BSN) dengan Menggunakan Importance-Performance Analysis (IPA)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata-Satu (S-1) di Program Studi Manajemen - Universitas Teknologi Indonesia.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah berperan penting dalam proses penyusunan skripsi ini:

1. Allah subhanahu wata'ala, yang telah melimpahkan ridho, rahmat, karunia kesehatan jasmani dan rohani sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Almarhumah kedua orang tua, dari penulis yang telah berjasa dan selalu mendorong agar penulis bisa melanjutkan studi pada jenjang perguruan tinggi.
3. Bapak Dr. Ir. Marzan Aziz Iskandar, IPU, Selaku Rektor Institut Teknologi Indonesia
4. Ibu Dr. Annuridya R P O, S. Pi, MM, Selaku ketua Program Studi Manajemen Institut Teknologi Indonesia dan selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan dan mengajarkan banyak ilmu pada penulis, serta tiada henti hentinya memberikan bimbingan dan dukungan sehingga skripsi ini selesai,
5. Kepala BSN, Bapak Drs. Kukuh S. Achmad M, Sc.,
6. Sekretaris Utama BSN, Bapak Donny Purnomo, ST,
7. Deputy Bidang Akreditasi BSN, Bapak Dr. Wahyu Purbowasito,
8. Kepala Biro Keuangan dan Umum BSN, Bapak Ajat Sudrajat,
9. Kepala Biro Sumber Daya Manusia, Hukum dan Hubungan Masyarakat, Bapak Singgih Harjanto, MS.c
10. **Keluarga**, Istri dan anak-anak dari penulis yang senantiasa memberikan doa, motivasi serta dukungan untuk terus berusaha semaksimal mungkin menyelesaikan tugas akhir penulisan skripsi ini,

11. Rekan-rekan sejawat di Badan Standardisasi Nasional khususnya di Biro KU yang telah memberikan dukungan, motivasi serta do'a untuk dapat melanjutkan studi.
12. Responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner
13. Berbagai pihak yang turut membantu yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu atas dukungan dan motivasinya sehingga selesainya penulisan skripsi ini.

Dengan penuh kerendahan hati penulis sangat menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Bersama ini penulis meminta saran, masukan dan kritik yang kiranya bisa menyempurnakan penelitian ini. Penuh harap dari penulis semoga hasil dari penelitian skripsi ini bisa berguna dan bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, Januari 2025
Penulis,

Ifan Cahyadi

ABSTRAK

Nama : Ifan Cahyadi
Program Studi : Manajemen
Judul : Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Badan Standardisasi Nasional (BSN) Dengan Menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA)”
Dosen Pembimbing : Dr. Annuridya R. P. O, S. Pi, MM.

Kinerja menjadi salah satu faktor penting pada era globalisasi bagi organisasi untuk mencapai tujuan organisasi dengan efektif dan efisien. Pegawai harus mencapai kinerja yang terbaik untuk memastikan kinerja pegawai maka di lakukan penelitian bertujuan untuk menganalisis dan meningkatkan kinerja pegawai di Badan Standardisasi Nasional (BSN) dengan menggunakan pendekatan Importance-Performance Analysis (IPA). Dalam penelitian ini, peneliti mengidentifikasi faktor-faktor yang dianggap penting dan mengevaluasi sejauh mana faktor-faktor tersebut telah diterapkan dengan baik di perusahaan. Sumber data berdasarkan kuesioner yang di sebarakan ke pegawai dan dianalisis menggunakan matriks IPA yang memetakan tingkat kepentingan dan kinerja dari berbagai elemen yang memengaruhi kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa atribut kepemimpinan, motivasi, disiplin, komunikasi, lingkungan kerja dan kinerja, masuk dalam kuadran yang memerlukan perhatian lebih karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih rendah. Karena itu, perusahaan disarankan untuk melakukan perbaikan di area tersebut, terutama dalam memberikan pelatihan yang lebih efektif dan meningkatkan komunikasi antar tim untuk meningkatkan kinerja pegawai secara keseluruhan.

Kata Kunci: BSN, *Importance-Performance Analysis* (IPA), Kinerja Pegawai.

ABSTRACT

Performance is one of the important factors in the era of globalization for organizations to achieve organizational goals effectively and efficiently. Employees must achieve the best performance to ensure employee performance, so this study aims to analyze and improve employee performance at the National Standardization Agency (BSN) using the Importance-Performance Analysis (IPA) approach. In this study, researchers identified factors that are considered important and evaluated the extent to which these factors have been implemented well in the company. Data sources are based on questionnaires distributed to employees and analyzed using the IPA matrix that maps the level of importance and performance of various elements that affect employee performance. The results of the study indicate that several attributes of leadership, motivation, discipline, communication, work environment and performance are included in the quadrant that requires more attention because they have a high level of importance but their performance is still low. Therefore, companies are advised to make improvements in these areas, especially in providing more effective training and improving communication between teams to improve overall employee performance.

Keywords : BSN, Employees Performance, Importance-Performance Analysis (IPA).

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan teori.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Diagram Alir (<i>Flow Chart</i>).....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Keterangan Diagram Alir (<i>Flow Chart</i>).....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Operasional Variabel (OVA)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2 Uji coba Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.4 Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4.5 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).	Error! Bookmark not defined.
4.6 Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Importance</i> dan <i>Perfromance</i> ...	Error! Bookmark not defined.
4.7 Analisis Gap Performance-Importance (Gap P-I)	Error! Bookmark not defined.
4.8 Pembahasan Gap	Error! Bookmark not defined.
4.9 Analisis Importance Performance	Error! Bookmark not defined.
4.10 Pembahasan Analisis <i>Importance Performance</i>	Error! Bookmark not defined.
4.11 Rekomendasi Perbaikan.....	Error! Bookmark not defined.
4.12 Implikasi Manajerial.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.

5.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1 - Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2 - Skala Likert.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3 - Tahapan Proses Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 - Dimensi Kinerja Karyawan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5 - Intrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6 - Uji Coba Validitas Kuesioner Harapan...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 7 - Uji coba Validitas Kenyataan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 8 - Uji Coba Realibilitas Harapan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 9 - Uji Coba Realibilitas Kenyataan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 10 - Deskriptif Dukungan Kepimpinan berdasarkan Harapan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 11 - Deskriptif Dukungan Kepimpinan Berdasarkan Kenyataan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 12 - Deskriptif Tingkat Motivasi Berdasarkan Harapan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 13 - Deskriptif Tingkat Motivasi Pegawai berdasarkan kenyataan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 14 - Deskriptif Disiplin Pegawai Berdasarkan Harapan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 15 - Deskripsi Variabel Disiplin Pegawai Berdasrkan Kenyataan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 16 - Deskriptif Komunikasi pegawai Berdasarkan Harapan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 17 - Deskripsi Variabel Komunikasi berdasarkan kenyataan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 18 - Deskripsi Variabel lingkungan kerja berdasarkan harapan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 19 - Deskripsi Variabel Lingkungan kerja berdasarkan kenyataan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 20 - Uji validitas berdasarkan harapan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 21 - Uji validitas berdasarkan Kenyataan....	Error! Bookmark not defined.

Tabel 22 - Cross loading berdasarkan Harapan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 23 - Cross loading berdasarkan Kenyataan.. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 24 - Avarage Variance Extracted (AVE) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 25 - Composite Reliability Harapan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 26 - Composite Reliability Kenyataan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 27 - Tingkat Kesesuaian Variabel Kepemimpinan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 28 - Tingkat Kesesuaian Variabel Motivasi . **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 29 - Tingkat Kesesuaian Variabel Disiplin .. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 30 - Tingkat Kesesuaian Variabel Komunikasi**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 31 - Tingkat Kesesuaian Variabel Lingkungan Kerja**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 32 - Rata Rata Keseluruhan Perhitungan Tingkat Kesesuaian..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 33 - Gap Dukungan Kepemimpinan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 34 - Gap Tingkat Motivasi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 35 - Gap Disiplin **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 36 - Gap Komunikasi..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 37 - Gap Lingkungan Kerja **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 38 - Gap Keseluruhan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 39 - Penilaian Persepsi dan Harapan **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 - Matriks Importance Performance Analysis **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2 - Kerangka Berpikir Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3 - Diagram Alir **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4 - Distribusi usia responden..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5 - Lama bekerja..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6 - Pendidikan akhir..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 7 - Jenis kelamin..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 8 - Diagram Kartesius..... **Error! Bookmark not defined.**