

ABSTRAK

Nama : Desvia Asmarini

Program Studi : Manajemen

Judul : Strategi Peningkatan Kinerja UMKM Binaan Badan Standardisasi Nasional (BSN) Dengan Menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA)”

Dosen Pembimbing : Dr. Annuridya R.P.O, S.Pi, MM.

Perkembangan ekonomi sangat penting bagi setiap negara, di mana peningkatan pertumbuhan ekonomi menunjukkan kesejahteraan yang tercermin dari meningkatnya output per kapita dan daya beli masyarakat. UMKM memainkan peran signifikan dalam mendukung perkembangan dan pertumbuhan ekonomi, termasuk di Indonesia, dengan menciptakan lapangan kerja. maka diperlukan analisis tanggapan pelaku UMKM mengenai persepsi dan kinerja yang dihasilkan. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan, untuk mengetahui perbaikan yang diperlukan oleh UMKM untuk meningkatkan kualitas pada atribut yang dinilai. Populasi penelitian ini adalah UMKM yang dibina oleh BSN. Pengambilan sample menggunakan *purposive sampling* dengan 135 responden. Hasil penelitian yang didapat berupa rekomendasi hasil kuadran IPA yang perlu diperbaiki, Hasil gap antara persepsi dan kinerja menunjukkan masih dinilai kurang baik karena hasil gap menunjukkan angka negatif. adapun prioritas perbaikannya seperti : Pembuatan jadwal pelatihan tahunan dengan topik topik yang disesuaikan dengan kebutuhan atau jenis UMKM, Sarana prasarana yang dibutuhkan untuk mendukung pekerjaan karyawan tersedia lengkap, Gunakan diagram alur dan SOP untuk memudahkan pemahaman dan pengimplementasian, dan juga menimplementasikan prinsip PDCA (Plan Do Check Act)

Kata Kunci : BSN, Importance Performance Analysis, Kinerja UMKM, UMKM,

ABSTRACT

Economic development is currently needed in every country, with an increase in economic growth showing prosperity which is reflected in an increase in per capita output and followed by the purchasing power of the community, MSMEs have an important role in economic development and growth, one of which is in Indonesia, with the existence of MSMEs that can create employment opportunities. it is necessary to analyze the responses of MSME actors regarding the perceptions and performance generated. The purpose of the study was to determine the service quality attributes that need to be improved, to determine the improvements needed by MSMEs to improve quality at the assessed attributes. The population of this study were MSMEs fostered by BSN. Sampling using purposive sampling with 135 respondents. The results of the research obtained in the form of recommendations for the results of the IPA quadrant that need to be improved, the results of the gap between perception and performance show that it is still considered unfavorable because the gap results show negative numbers: Making an annual training schedule with topics tailored to the needs or types of MSMEs, The infrastructure needed to support employee work is available in full, Use flowcharts and SOPs to facilitate understanding and implementation, and also implement the PDCA (Plan Do Check Act) principle.

Keywords : *BSN, Importance Performance Analysis, MSME Performance, MSMEs*