Seminar Nasional
FMI 2026 Surabaya
Prosiding

FMI Jawa Timur XVIII 2026

e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

Pemetaan Prioritas Pengembangan Kapabilitas UMKM di Kota Palopo Berbasis Importance-Performance Analysis

Erwina, Muhammad Syukri, Cici Mahmut, Nurjannah, Munawir, Muhammad Haekal Yunus, Widianti, Aisya Mutiara Putri, Siti Safira & Ardiansyah Abdu Idris

Universitas Andi Djemma, Kota Palopo

Email: erwina@unanda.ac.id

Abstract

This study aims to map development priorities for the capabilities of micro, small, and medium-sized enterprises (MSMEs) in Palopo City's food and beverage sector by comparing actual performance levels with perceived importance levels, as reported by business owners. Data were collected via questionnaires from 101 MSME owners, selected through purposive sampling with proportional allocation across nine districts. The instrument comprised 43 indicators categorized into six aspects: institutional, legal, financial, operational, marketing, and human resources (HR). The data were analyzed using Importance–Performance Analysis (IPA), encompassing conformity levels, quadrant analysis, and gap analysis. The results indicate an average performance score of 3.44 and an average importance score of 4.47, yielding an overall conformity level of 77.0%. All indicators exhibited negative gaps. Five indicators fell into Quadrant I (top priority): BPOM (Indonesian Food and Drug Authority) distribution permits, packaging labels, halal certification, product packaging, and social media promotion. Gap analysis revealed that seven of the ten largest gaps lie in Quadrant III, including intellectual property rights (IPR), external training for owners, community membership, sales via online marketplaces, and SP-PIRT (home-industry food production certificates). The institutional (62.7%) and legal (65.2%) aspects showed the lowest levels of conformity. These findings suggest that relying solely on quadrant analysis may obscure development needs that business owners have yet to recognize. This study proposes a three-tiered priority matrix to serve as a foundation for local governments in designing MSME development programs.

Keywords importance–performance analysis, gap analysis, food and beverage MSMEs, business legality, development priorities.

1. Pendahuluan

Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) merupakan tulang punggung perekonomian Indonesia, baik dari sisi jumlah unit usaha, penyerapan tenaga kerja, maupun kontribusinya terhadap pembentukan nilai tambah (Tambunan, 2019). Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 dan Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 menempatkan pemberdayaan UMKM sebagai mandat pemerintah pusat dan daerah, mulai dari kemudahan perizinan, pembiayaan, hingga peningkatan kapasitas usaha (Republik Indonesia, 2008; 2021). Meskipun demikian, sebagian besar UMKM masih sulit untuk naik kelas. Usaha mikro mendominasi struktur UMKM, tingkat formalitas usaha rendah, dan akses terhadap pembiayaan, teknologi, serta pasar yang lebih luas masih terbatas (Tambunan, 2019; Maksum, Rahayu & Kusumawardhani, 2020).

Kota Palopo merupakan pusat perdagangan dan jasa di wilayah Luwu Raya, Sulawesi Selatan. Banyak UMKM di kota ini bergerak di sektor makanan dan minuman, umumnya berskala

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

mikro, bermodal sendiri, dan melibatkan tenaga kerja dari lingkungan keluarga. Kajian tentang UMKM di Indonesia menunjukkan bahwa kendala yang dihadapi bersifat multidimensi, mulai dari permodalan, pemasaran, teknologi, hingga keterampilan tenaga kerja (Tambunan, 2019). Kendala tersebut dapat dikelompokkan ke dalam enam aspek, yaitu kelembagaan, legalitas, keuangan, operasional, pemasaran, serta sumber daya manusia. Identifikasi kendala menjelaskan apa saja masalahnya, tetapi belum menjawab pertanyaan yang lebih praktis bagi pembuat kebijakan dan pelaku usaha: masalah mana yang harus ditangani lebih dahulu dengan sumber daya pembinaan yang terbatas.

Importance–performance analysis (IPA) yang diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) menawarkan cara sederhana untuk menjawab pertanyaan tersebut. IPA membandingkan seberapa penting suatu atribut dengan seberapa baik atribut itu telah dijalankan, kemudian memetakan hasilnya ke dalam empat kuadran tindakan. Metode ini banyak digunakan dalam penelitian pemasaran dan kualitas layanan dari sudut pandang pelanggan (Supranto, 2006). Penerapannya untuk menilai kapabilitas internal UMKM dari sudut pandang pemilik usaha masih relatif terbatas, padahal sudut pandang inilah yang menentukan apakah suatu program pembinaan akan diterima dan dijalankan oleh pelaku usaha.

Literatur metodologis juga mengingatkan bahwa pembacaan IPA yang hanya bertumpu pada analisis kuadran memiliki keterbatasan. Garis pembatas yang ditentukan oleh rata-rata membuat posisi kuadran bergantung pada sebaran data, dan atribut dengan kesenjangan besar dapat jatuh ke kuadran berprioritas rendah hanya karena nilai kepentingannya sedikit di bawah rata-rata (Bacon, 2003; Azzopardi & Nash, 2013; Sever, 2015). Dalam konteks UMKM, keterbatasan ini bisa berakibat serius. Pelaku usaha mikro yang belum pernah merasakan manfaat sertifikasi atau jejaring usaha cenderung menilai aspek tersebut kurang penting, sehingga kebutuhan pengembangan yang sesungguhnya mendesak justru tersamarkan.

Penelitian ini memberikan dua kontribusi. Pertama, penelitian ini menerapkan IPA dari sudut pandang pemilik usaha terhadap kapabilitas internal UMKM secara menyeluruh, mencakup kelembagaan, legalitas, keuangan, operasional, pemasaran, dan SDM, bukan dari sudut pandang pelanggan terhadap atribut produk atau layanan. Kedua, penelitian ini membaca hasil analisis kuadran bersama analisis kesenjangan, yang keduanya merupakan komponen IPA, untuk mengungkap indikator yang tertinggal jauh dari tingkat kepentingannya tetapi tersamarkan dalam kuadran berprioritas rendah. Gabungan keduanya menghasilkan dasar penetapan prioritas yang lebih dapat dipertanggungjawabkan bagi pemerintah daerah, pendamping, dan pelaku usaha.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengukur tingkat kinerja dan tingkat kepentingan 43 indikator pengembangan UMKM makanan dan minuman di Kota Palopo; (2) memetakan indikator tersebut ke dalam kuadran IPA; (3) mengidentifikasi kesenjangan kinerja–kepentingan pada tingkat indikator dan aspek; dan (4) menyusun matriks prioritas yang menggabungkan posisi kuadran dengan besaran kesenjangan sebagai dasar perancangan program pembinaan.

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

2. Tinjauan Literatur

Kinerja UMKM dan sumber dayanya. Kinerja UMKM mencerminkan kemampuan usaha dalam mencapai tujuan ekonominya, seperti pertumbuhan penjualan, keberlanjutan, dan perluasan pasar. Pandangan berbasis sumber daya (resource-based view) menjelaskan bahwa perbedaan kinerja antarusaha bersumber dari perbedaan sumber daya dan kapabilitas yang dimiliki dan dikelola (Wernerfelt, 1984; Barney, 1991). Pada UMKM, sumber daya tersebut tidak hanya berupa modal finansial dan peralatan produksi, tetapi juga legalitas yang memberi akses pasar, sistem administrasi dan keuangan, kemampuan pemasaran, serta kualitas manusia yang menjalankan usaha (Storey, 1994; Hisrich, Peters & Shepherd, 2017). Penelitian empiris di Indonesia menunjukkan bahwa modal insani, kesiapan menghadapi pasar, dan pemanfaatan teknologi digital berkaitan dengan kinerja UMKM (Purnamawati & Yuniarta, 2021; Tjahjadi et al., 2022). Modal sosial, yaitu jaringan, norma, dan rasa saling percaya yang memudahkan kerja sama (Putnam, 2000), juga terbukti berperan dalam kinerja usaha kecil (Qamariah & Muchtar, 2019). Oleh karena itu, penilaian kinerja UMKM perlu bersifat multidimensi dan tidak hanya bertumpu pada indikator keuangan.

Formalitas dan legalitas usaha. Formalitas usaha, yaitu sejauh mana usaha terdaftar dan memenuhi ketentuan hukum, menentukan akses UMKM terhadap pasar, pembiayaan, dan perlindungan hukum. Usaha informal cenderung tetap kecil karena terkendala akses terhadap modal dan pasar formal (De Soto, 2000; La Porta & Shleifer, 2014). Pada sektor pangan, legalitas tidak hanya menyangkut izin usaha seperti Nomor Induk Berusaha (NIB), tetapi juga izin produk, yakni Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SP-PIRT), izin edar Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), dan sertifikat halal. Bagi pasar Indonesia yang mayoritas Muslim, sertifikat halal berfungsi sebagai jaminan mutu sekaligus sumber keunggulan bersaing (Warto & Samsuri, 2020).

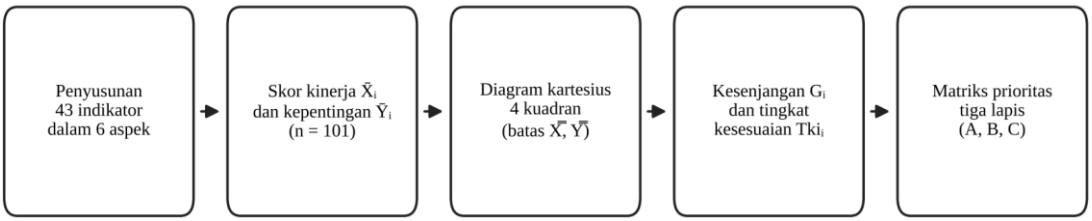
Importance–performance analysis. IPA memetakan atribut pada diagram kartesius dengan sumbu X sebagai tingkat kinerja dan sumbu Y sebagai tingkat kepentingan (Martilla & James, 1977). Kuadran I (kepentingan tinggi, kinerja rendah) merupakan prioritas utama perbaikan. Kuadran II (kepentingan dan kinerja tinggi) perlu dipertahankan. Kuadran III (kepentingan dan kinerja rendah) berprioritas rendah. Kuadran IV (kepentingan rendah, kinerja tinggi) menunjukkan sumber daya yang dialokasikan secara berlebihan. Dalam penerapannya, IPA dijalankan melalui tiga komponen yang saling melengkapi, yaitu tingkat kesesuaian (rasio kinerja terhadap kepentingan), analisis kuadran pada diagram kartesius, dan analisis kesenjangan (selisih antara kinerja dan kepentingan) (Bacon, 2003; Supranto, 2006). Sejumlah kajian mengkritik pembacaan IPA yang hanya bertumpu pada kuadran. Bacon (2003) menunjukkan bahwa pendekatan berbasis selisih (kesenjangan) memberikan informasi prioritas yang berbeda dan sering lebih tajam dibandingkan pendekatan kuadran. Azzopardi dan Nash (2013) serta Sever (2015) menegaskan bahwa posisi garis pembatas, cara mengukur kepentingan, dan hubungan antara kepentingan dan kinerja dapat mengubah rekomendasi. Matzler et al. (2004) bahkan menunjukkan bahwa nilai kepentingan dapat berubah seiring perubahan kinerja. Abalo, Varela dan Manzano (2007) menganjurkan agar nilai kepentingan dibaca bersama ukuran pelengkap. Berdasarkan kritik tersebut, penelitian ini tidak hanya

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

bertumpu pada analisis kuadran, tetapi membacanya bersama analisis kesenjangan pada tingkat indikator dan aspek. Penelitian ini bersifat deskriptif-evaluatif sehingga tidak merumuskan hipotesis.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan *importance–performance analysis* (IPA) sebagai alat analisis utama. IPA dipilih karena mampu membandingkan secara langsung tingkat kinerja aktual dengan tingkat kepentingan setiap atribut, kemudian menerjemahkan perbandingan tersebut menjadi rekomendasi prioritas perbaikan yang mudah dipahami oleh pengambil keputusan (Martilla & James, 1977; Supranto, 2006). IPA dalam penelitian ini meliputi tiga komponen, yaitu tingkat kesesuaian, analisis kuadran, dan analisis kesenjangan. Tahapan analisis disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan *importance–performance analysis* (referensi: dikembangkan oleh peneliti, 2024)

Populasi penelitian adalah pelaku UMKM di Kota Palopo yang tersebar di sembilan kecamatan, yaitu Wara, Wara Utara, Wara Selatan, Wara Timur, Wara Barat, Telluwanua, Sendana, Mungkajang, dan Bara, dengan jumlah 11.022 unit usaha berdasarkan data Dinas Koperasi dan UMKM Kota Palopo. Ukuran sampel ditentukan dengan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10% sehingga diperoleh 99,1 yang dibulatkan menjadi 100 responden yang dialokasikan secara proporsional ke sembilan kecamatan sesuai jumlah UMKM di setiap kecamatan. Di setiap kecamatan, responden dipilih secara purposif (*purposive sampling*) dengan kriteria: (1) pemilik sekaligus pengelola usaha; dan (2) bergerak di bidang makanan dan/atau minuman. Kriteria kedua diterapkan karena sebagian indikator instrumen, seperti SP-PIRT, izin edar BPOM, sertifikasi halal, dan label kemasan, hanya berlaku bagi usaha pangan. Sebanyak 101 kuesioner yang lengkap digunakan dalam analisis. Data dikumpulkan pada Agustus 2024 melalui kuesioner, yang dilengkapi wawancara dan observasi langsung di lokasi usaha.

Instrumen terdiri atas 43 indikator dalam enam aspek: kelembagaan (indikator 1–5), legalitas (6–12), keuangan (13–19), operasional (20–29), pemasaran (30–35), dan SDM (36–43). Setiap indikator dinilai dua kali oleh responden. Penilaian pertama mengukur tingkat kinerja, yaitu sejauh mana indikator telah dijalankan di usaha responden. Penilaian kedua mengukur tingkat kepentingan, yaitu seberapa penting indikator tersebut bagi perkembangan usaha menurut responden. Keduanya menggunakan skala Likert lima poin, dari 1 (sangat tidak baik/sangat tidak penting) hingga 5 (sangat baik/sangat penting). Uji validitas dengan korelasi item-total menunjukkan bahwa 43 dari 43 indikator memiliki r hitung di atas r tabel (0,361).

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

Analisis dilakukan dalam empat langkah. Pertama, menghitung rata-rata kinerja ($\bar{X}_i$) dan kepentingan ($\bar{Y}_i$) untuk setiap indikator. Kedua, memetakan indikator ke dalam diagram kartesius dengan garis pembatas berupa rata-rata keseluruhan kinerja ($\bar{\bar{X}}$) dan kepentingan ($\bar{\bar{Y}}$) (Martilla & James, 1977; Supranto, 2006). Ketiga, menghitung kesenjangan ($G_i = \bar{X}_i - \bar{Y}_i$) dan tingkat kesesuaian ($Tki_i = \bar{X}_i/\bar{Y}_i \times 100\%$) pada tingkat indikator dan aspek. Kesenjangan negatif berarti kinerja belum memenuhi tingkat kepentingan yang diharapkan. Keempat, menyusun matriks prioritas yang menggabungkan posisi kuadran dengan besaran kesenjangan. Batas kesenjangan besar ditetapkan sebesar $|G_i| \geq 1{,}50$, yaitu sekitar satu setengah kali rata-rata kesenjangan keseluruhan, mengikuti saran Bacon (2003) agar prioritas tidak hanya ditentukan oleh posisi kuadran.

4. Hasil dan Pembahasan

Profil responden. Tabel 1 menunjukkan bahwa responden didominasi perempuan (79,2%) dan berada pada usia produktif 26–45 tahun (67,3%). Sebagian besar berpendidikan SMA/sederajat (53,5%), sedangkan 31,7% berpendidikan sarjana atau lebih tinggi. Sebanyak 74,3% usaha berdiri dalam lima tahun terakhir (2019–2024), dan 31,7% bahkan baru berdiri pada 2023–2024. Seluruh responden bergerak di sektor makanan dan/atau minuman. Profil usaha memperlihatkan ciri khas usaha mikro: 96,0% bermodal awal dari dana pribadi, 91,1% beromzet tidak lebih dari Rp5 juta per bulan, 86,1% mempekerjakan 1–4 orang, dan 60,4% memiliki hubungan keluarga dengan karyawannya. Profil ini penting untuk membaca hasil IPA. Penilaian kepentingan diberikan oleh pelaku usaha yang sebagian besar usahanya masih muda dan dibangun dengan modal pribadi.

Tabel 1. Profil responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	%
Jenis kelamin	Laki-laki	21	20,8
	Perempuan	80	79,2
Usia	< 25 tahun	15	14,9
	26–35 tahun	33	32,7
	36–45 tahun	35	34,7
	> 45 tahun	18	17,8
Pendidikan terakhir	SD/sederajat	5	5,0
	SMP/sederajat	10	9,9
	SMA/sederajat	54	53,5
	Sarjana (S1)	31	30,7
	S2/S3	1	1,0
Tahun berdiri usaha	2023–2024	32	31,7
	2019–2022	43	42,6
	2014–2018	17	16,8
	≤ 2013	9	8,9
Jenis usaha	Makanan	76	75,2
	Minuman	10	9,9

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

Karakteristik	Kategori	Jumlah	%
	Makanan dan minuman	15	14,9
Sumber modal awal	Pribadi	97	96,0
	Pinjaman bank	2	2,0
	Lainnya	2	2,0
Omzet per bulan	< Rp1 juta	34	33,7
	Rp1–5 juta	58	57,4
	Rp6–10 juta	8	7,9
	> Rp10 juta	1	1,0
Jumlah tenaga kerja	1–4 orang	87	86,1
	5–19 orang	14	13,9
Karyawan memiliki hubungan keluarga	Ya	61	60,4
	Tidak	40	39,6

(referensi: data primer diolah, 2024)

Tingkat kinerja dan kepentingan. Tabel 2 menyajikan nilai kinerja, kepentingan, kesenjangan, tingkat kesesuaian, dan posisi kuadran setiap indikator. Rata-rata kinerja seluruh indikator adalah 3,44, sedangkan rata-rata kepentingan adalah 4,47. Kedua nilai tersebut menjadi garis pembatas kuadran. Nilai kepentingan relatif tinggi dan seragam (3,50–4,94). Artinya, pelaku usaha menilai hampir semua indikator penting. Sebaliknya, nilai kinerja jauh lebih menyebar (1,59–4,88). Karena itu, variasi kinerjalah yang terutama menentukan posisi indikator dalam diagram kartesius. Kinerja tertinggi dicapai pada indikator yang berkaitan langsung dengan kegiatan produksi harian, yaitu sarana dan prasarana produksi (4,88), penerapan pengendalian mutu (4,78), tujuan usaha jangka panjang (4,76), dan kompensasi tenaga kerja yang rasional (4,70). Kinerja terendah terdapat pada keanggotaan dalam komunitas pengusaha (1,59), badan hukum usaha (1,64), struktur organisasi formal (1,65), dan izin edar BPOM (1,77). Pola ini menunjukkan bahwa UMKM di Kota Palopo relatif kuat dalam hal yang dapat dikendalikan sendiri di dapur usaha, tetapi lemah dalam hal yang menuntut hubungan dengan lembaga di luar usaha, baik regulator, komunitas, maupun pasar digital.

Tabel 2. Kinerja, kepentingan, kesenjangan, dan posisi kuadran setiap indikator

No	Indikator	Kinerja ($\bar{X}$)	Kepentingan ($\bar{Y}$)	Gap	Tki (%)	Kuadran
1	Memiliki visi misi yang didokumentasikan	2,56	3,81	−1,25	67,2	III
2	Memiliki tujuan usaha jangka panjang	4,76	4,84	−0,08	98,3	II
3	Memiliki struktur organisasi yang formal	1,65	3,50	−1,85	47,1	III
4	Memiliki badan hukum usaha	1,64	3,60	−1,96	45,6	III
5	Tergabung dalam komunitas pengusaha	1,59	3,71	−2,12	42,9	III

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

No	Indikator	Kinerja ($\bar{X}$)	Kepentingan ($\bar{Y}$)	Gap	Tki (%)	Kuadran
6	Memiliki Surat Izin Tempat Usaha (SITU)	4,52	4,84	−0,32	93,4	II
7	Memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB)	4,22	4,66	−0,44	90,6	II
8	Memiliki NPWP	3,19	4,36	−1,17	73,2	III
9	Memiliki SP-PIRT	2,18	4,22	−2,04	51,7	III
10	Memiliki sertifikasi halal	2,63	4,57	−1,94	57,5	I
11	Memiliki Hak Kekayaan Intelektual (HKI)	1,87	4,10	−2,23	45,6	III
12	Memiliki surat izin edar BPOM	1,77	4,50	−2,73	39,3	I
13	Pencatatan keuangan setiap transaksi	4,26	4,66	−0,40	91,4	II
14	Laporan keuangan sederhana secara berkala	3,89	4,60	−0,71	84,6	II
15	Memisahkan uang pribadi dan uang usaha	4,42	4,76	−0,34	92,9	II
16	Modal tambahan dari pinjaman bank	2,64	4,15	−1,51	63,6	III
17	Akses pembiayaan yang mudah	4,21	4,72	−0,51	89,2	II
18	Transaksi menggunakan QRIS	3,72	4,67	−0,95	79,7	II
19	Pembayaran pajak	3,00	4,10	−1,10	73,2	III
20	Sarana dan prasarana produksi yang baik	4,88	4,94	−0,06	98,8	II
21	Dapur usaha terpisah dari dapur rumah	4,31	4,72	−0,41	91,3	II
22	Alat produksi terpisah dari alat sehari-hari	4,32	4,70	−0,38	91,9	II
23	Pemasok yang berkelanjutan	4,57	4,79	−0,22	95,4	II
24	Penerapan quality control/manajemen mutu	4,78	4,85	−0,07	98,6	II
25	Alur dan layout produksi	4,35	4,64	−0,29	93,8	II
26	Penggunaan teknologi produksi	2,91	4,40	−1,49	66,1	III
27	Pengembangan produk	4,42	4,70	−0,28	94,0	II
28	Kemasan produk	3,35	4,78	−1,43	70,1	I
29	Label kemasan (merek, komposisi, kedaluwarsa, BPOM)	2,17	4,55	−2,38	47,7	I
30	Tempat usaha terpisah dari rumah (outlet)	4,55	4,83	−0,28	94,2	II
31	Target pasar yang jelas	4,50	4,76	−0,26	94,5	II

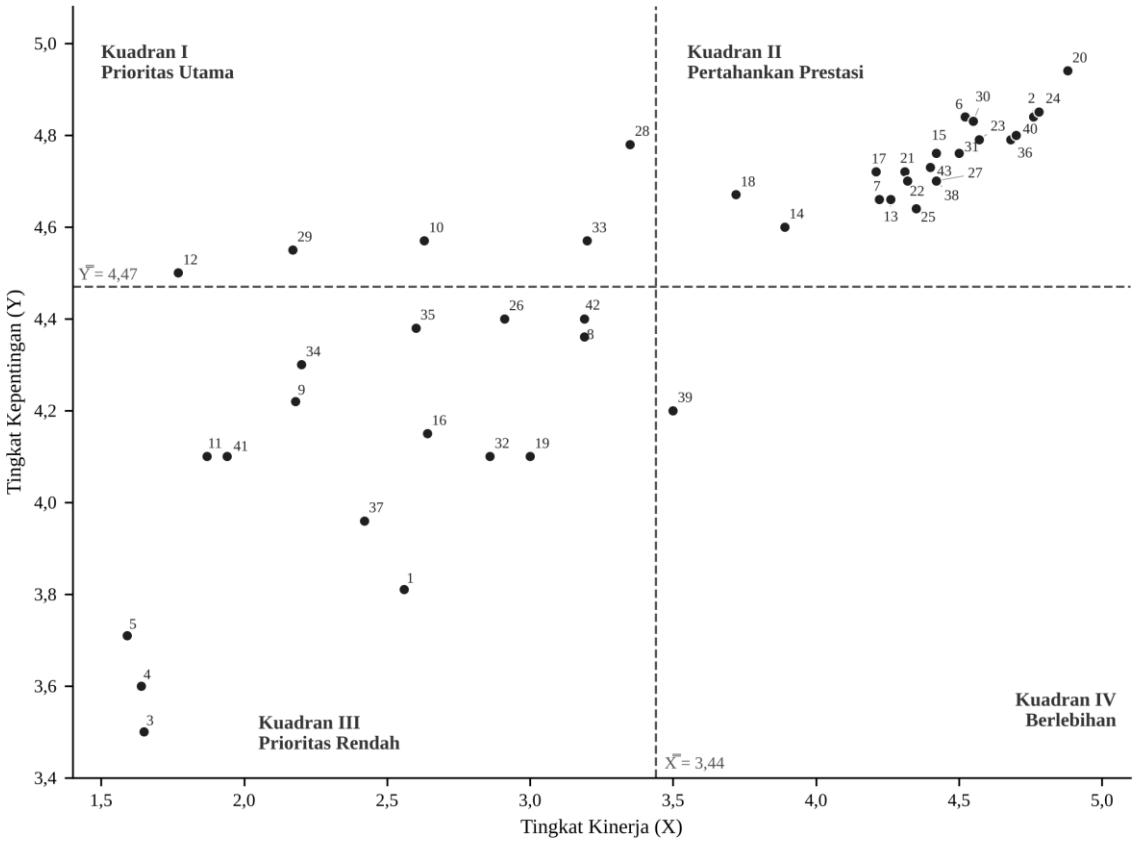
FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

No	Indikator	Kinerja ($\bar{X}$)	Kepentingan ($\bar{Y}$)	Gap	Tki (%)	Kuadran
32	Memiliki brosur usaha	2,86	4,10	−1,24	69,8	III
33	Promosi melalui Facebook, Instagram, WhatsApp, TikTok	3,20	4,57	−1,37	70,0	I
34	Penjualan melalui marketplace	2,20	4,30	−2,10	51,2	III
35	Promosi dengan viral marketing	2,60	4,38	−1,78	59,4	III
36	Jumlah tenaga kerja mencukupi	4,68	4,79	−0,11	97,7	II
37	Kualifikasi pendidikan tenaga kerja	2,42	3,96	−1,54	61,1	III
38	Administrasi tenaga kerja yang baik	4,42	4,70	−0,28	94,0	II
39	Penempatan personel dan uraian jabatan	3,50	4,20	−0,70	83,3	IV
40	Kompensasi tenaga kerja yang rasional	4,70	4,80	−0,10	97,9	II
41	Pelatihan eksternal bagi pemilik	1,94	4,10	−2,16	47,3	III
42	Pelatihan berkala bagi tenaga kerja	3,19	4,40	−1,21	72,5	III
43	Mengelola semangat tim melalui reward	4,40	4,73	−0,33	93,0	II
	Rata-rata	3,44	4,47	−1,03	77,0	

(referensi: data primer diolah, 2024)

Analisis kuadran. Gambar 2 memperlihatkan sebaran 43 indikator pada diagram kartesius. Sebanyak lima indikator berada di Kuadran I, 21 di Kuadran II, 16 di Kuadran III, dan satu di Kuadran IV. Sebaran yang membentuk pola diagonal dari kiri bawah ke kanan atas menunjukkan bahwa indikator yang kinerjanya rendah cenderung juga dinilai kurang penting. Korelasi antara kinerja dan kepentingan sangat kuat (r Pearson = 0,84; ρ Spearman = 0,91). Dengan kata lain, pelaku usaha cenderung menilai penting hal-hal yang sudah mereka jalankan dan menilai kurang penting hal-hal yang belum mereka kuasai. Pola ini sejalan dengan temuan Matzler et al. (2004) dan Sever (2015) bahwa kepentingan dan kinerja dalam IPA tidak saling bebas. Implikasinya dibahas pada bagian analisis kesenjangan.

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026



Gambar 2. Diagram kartesius importance–performance analysis 43 indikator UMKM. (referensi: data primer diolah, 2024)

Kuadran I (prioritas utama) memuat izin edar BPOM (12), label kemasan (29), sertifikasi halal (10), kemasan produk (28), dan promosi melalui media sosial (33). Kelima indikator ini memiliki benang merah yang sama, yaitu kesiapan produk untuk masuk ke pasar yang lebih luas. Izin edar, sertifikat halal, dan label yang informatif merupakan syarat agar produk pangan dapat diterima oleh ritel modern, toko oleh-oleh, dan konsumen di luar lingkungan sekitar. Bagi konsumen Muslim yang menjadi pasar utama, sertifikat halal juga berfungsi sebagai sinyal mutu (Warto & Samsuri, 2020). Kemasan dan promosi melalui media sosial merupakan sarana yang membuat produk dikenali dan dipilih (Kotler & Keller, 2016; Febriyantoro & Arisandi, 2018). Pelaku usaha menyadari pentingnya kelima indikator ini, tetapi belum mampu memenuhinya karena keterbatasan biaya, pengetahuan prosedur, dan pendampingan.

Kelima indikator Kuadran I juga menunjukkan bahwa prioritas utama tidak dapat ditangani melalui satu aspek atau satu instansi saja. Dua indikator berasal dari aspek legalitas (izin edar BPOM dan sertifikasi halal), dua dari aspek operasional (kemasan dan label kemasan), dan satu dari aspek pemasaran (promosi melalui media sosial). Pemenuhannya melibatkan beberapa lembaga, antara lain pemerintah kota untuk SP-PIRT yang nomornya dicantumkan pada label,

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) untuk sertifikat halal, BPOM untuk izin edar, serta dinas pembina UMKM untuk pendampingan kemasan dan pemasaran. Tanpa koordinasi, pelaku usaha mikro yang umumnya dikelola satu atau dua orang harus menelusuri prosedur yang terpisah-pisah sendiri.

Posisi izin edar BPOM sebagai kesenjangan terbesar perlu dibaca dengan cermat. Bagi usaha pangan skala rumah tangga, jalur perizinan produk yang lazim adalah SP-PIRT, sedangkan izin edar BPOM diperuntukkan bagi jenis pangan dan skala produksi tertentu. Kinerja SP-PIRT (2,18) dan BPOM (1,77) yang sama-sama rendah menunjukkan bahwa sebagian besar produk belum memiliki izin produk apa pun. Tingginya nilai kepentingan BPOM (4,50) dibandingkan SP-PIRT (4,22) mengindikasikan bahwa pelaku usaha memandang logo BPOM sebagai simbol kepercayaan konsumen yang paling kuat, meskipun belum tentu menjadi jalur yang paling sesuai bagi usahanya. Karena itu, program pembinaan perlu diawali dengan pemetaan jalur perizinan yang tepat untuk setiap jenis produk agar sumber daya pelaku usaha tidak terbuang pada prosedur yang belum diperlukan.

Kuadran II (pertahankan prestasi) memuat 21 indikator. Indikator tersebut didominasi aspek operasional (7 indikator), keuangan (5), dan SDM (4), antara lain sarana produksi, dapur dan alat produksi yang terpisah dari kebutuhan rumah tangga, pemasok yang berkelanjutan, pengendalian mutu, pencatatan keuangan, pemisahan uang pribadi dan uang usaha, transaksi menggunakan QRIS, NIB, serta administrasi dan kompensasi tenaga kerja. Indikator ini merupakan fondasi operasional yang sudah terbentuk dan perlu dijaga. Kesenjangannya kecil (−0,06 hingga −0,95) dengan tingkat kesesuaian 79,7–98,8%.

Meskipun berada di Kuadran II, tidak semua indikator memiliki posisi yang sama kuatnya. Transaksi menggunakan QRIS (kinerja 3,72; kesenjangan −0,95) dan laporan keuangan sederhana yang dibuat secara berkala (3,89; −0,71) memiliki kesenjangan terbesar di kuadran ini dan berada paling dekat dengan garis batas kinerja (3,44). Kedua indikator tersebut penting dijaga karena menjadi jembatan menuju pembiayaan formal. Riwayat transaksi digital dan laporan keuangan berkala merupakan data yang dibutuhkan lembaga keuangan untuk menilai kelayakan usaha. Dengan demikian, mempertahankan prestasi tidak berarti membiarkan, tetapi memastikan indikator di tepi batas tetap terpelihara.

Kuadran III (prioritas rendah) memuat 16 indikator. Indikator tersebut meliputi aspek kelembagaan (visi dan misi tertulis, struktur organisasi, badan hukum, komunitas pengusaha), legalitas (NPWP, SP-PIRT, HKI), keuangan (pinjaman bank, pembayaran pajak), operasional (teknologi produksi), pemasaran (brosur, marketplace, viral marketing), dan SDM (kualifikasi pendidikan, pelatihan eksternal bagi pemilik, pelatihan berkala bagi karyawan). Kuadran IV hanya memuat satu indikator, yaitu penempatan personel dan uraian jabatan (39). Pada usaha yang 86,1% hanya mempekerjakan 1–4 orang, uraian jabatan yang rinci memang belum dibutuhkan. Sebagian pelaku usaha bahkan menilai uraian jabatan yang terlalu kaku mengurangi keluwesan karyawan dalam bekerja.

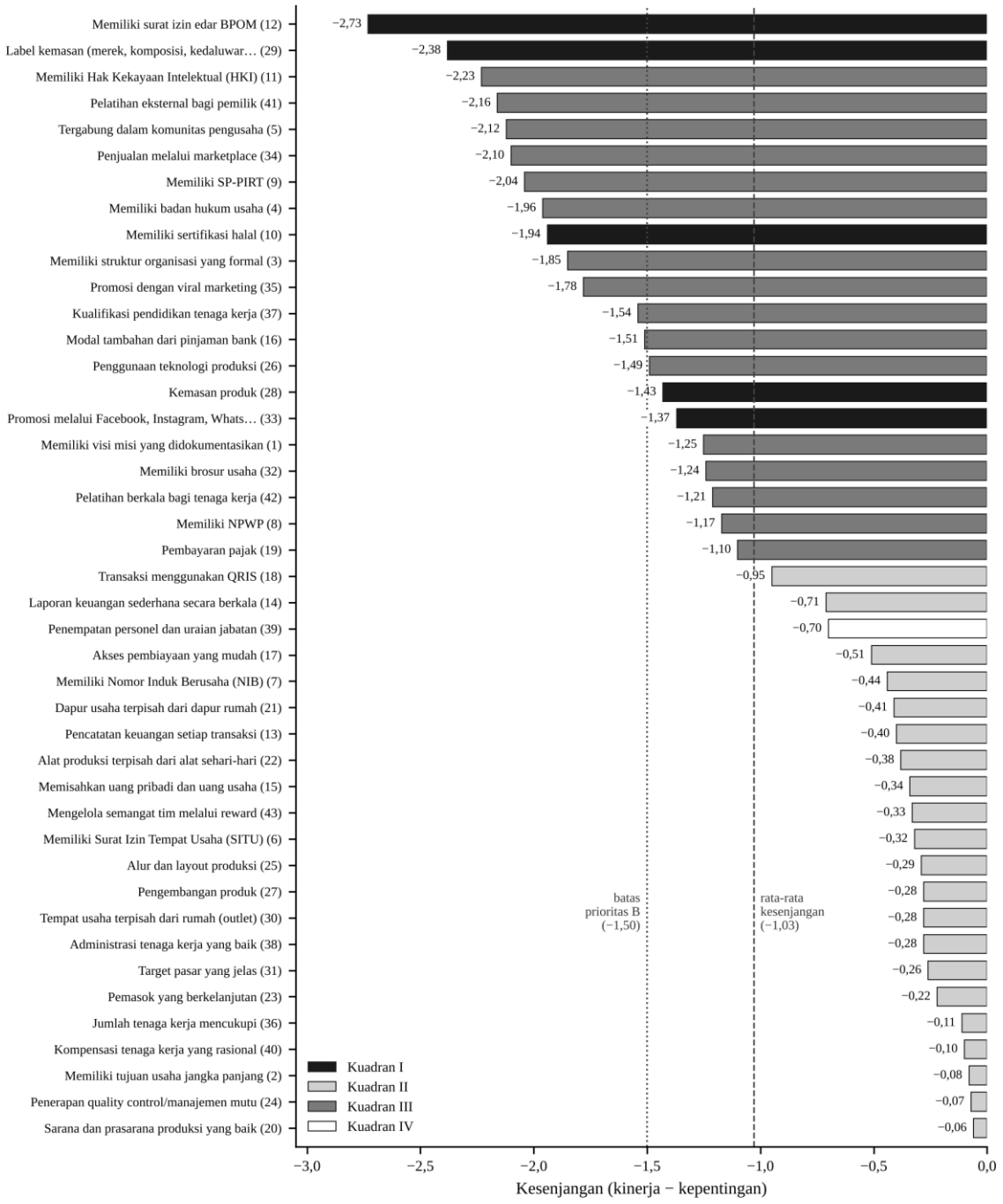
FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

Analisis kesenjangan dan tingkat kesesuaian. Seluruh 43 indikator memiliki kesenjangan negatif dengan rata-rata −1,03 dan tingkat kesesuaian keseluruhan 77,0%. Tidak ada satu indikator pun yang kinerjanya telah memenuhi tingkat kepentingan yang diharapkan pelaku usaha. Kesenjangan terbesar terdapat pada izin edar BPOM (−2,73; Tki 39,3%), label kemasan (−2,38), HKI (−2,23), pelatihan eksternal bagi pemilik (−2,16), keanggotaan komunitas pengusaha (−2,12), penjualan melalui marketplace (−2,10), dan SP-PIRT (−2,04). Gambar 3 menyajikan kesenjangan seluruh indikator yang diurutkan dari yang terbesar. Terlihat batas yang tegas di sekitar kesenjangan −1,00. Seluruh indikator Kuadran II dan IV memiliki kesenjangan di bawah 1,00 poin, sedangkan seluruh indikator Kuadran I dan III berada di atasnya. Namun, di atas batas tersebut indikator Kuadran I dan III saling bercampur. Sertifikasi halal (Kuadran I), misalnya, berada di bawah HKI, pelatihan eksternal, komunitas pengusaha, marketplace, SP-PIRT, dan badan hukum yang seluruhnya berada di Kuadran III. Karena itu, besaran kesenjangan lebih tepat dijadikan dasar pengurutan prioritas daripada posisi kuadran semata.

Seminar Nasional
FMI 2026 Surabaya
Prosiding

FMI Jawa Timur XVIII 2026

e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026



Gambar 3. Kesenjangan kinerja–kepentingan per indikator, diurutkan dari yang terbesar. (referensi: data primer diolah, 2024)

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

Temuan terpenting dari analisis ini adalah bahwa tujuh dari sepuluh kesenjangan terbesar berada di Kuadran III, bukan di Kuadran I. Bahkan seluruh 16 indikator Kuadran III memiliki kesenjangan yang lebih besar daripada rata-rata kesenjangan keseluruhan ($|G| \geq 1{,}10$). Sebaliknya, seluruh indikator Kuadran II memiliki kesenjangan di bawah rata-rata. Jika rekomendasi hanya didasarkan pada posisi kuadran, indikator seperti HKI, pelatihan eksternal, komunitas pengusaha, marketplace, SP-PIRT, dan badan hukum akan dianggap berprioritas rendah. Padahal, kinerja indikator tersebut hanya mencapai 42,9–51,7% dari tingkat kepentingan yang diakui sendiri oleh pelaku usaha.

Temuan ini sejalan dengan kritik Bacon (2003), Azzopardi dan Nash (2013), serta Sever (2015) bahwa posisi kuadran sangat bergantung pada letak garis rata-rata. Di Kota Palopo, nilai kepentingan indikator Kuadran III sebenarnya tidak rendah (3,50–4,40 pada skala lima poin). Indikator tersebut masuk Kuadran III hanya karena rata-rata kepentingan keseluruhan sangat tinggi (4,47). Penilaian kepentingan yang relatif lebih rendah pada indikator seperti badan hukum, komunitas pengusaha, dan pinjaman bank juga dapat dibaca sebagai kebutuhan laten. Pelaku usaha mikro yang belum pernah merasakan manfaat formalisasi dan jejaring usaha cenderung meremehkan manfaat tersebut. Hal ini konsisten dengan argumen bahwa informalitas membuat usaha tetap kecil karena terputus dari modal dan pasar formal (De Soto, 2000; La Porta & Shleifer, 2014). Kondisi ini juga sejalan dengan temuan Matzler et al. (2004) bahwa persepsi kepentingan dapat berubah seiring meningkatnya kinerja.

Tabel 3. Rekapitulasi kinerja, kepentingan, dan tingkat kesesuaian per aspek

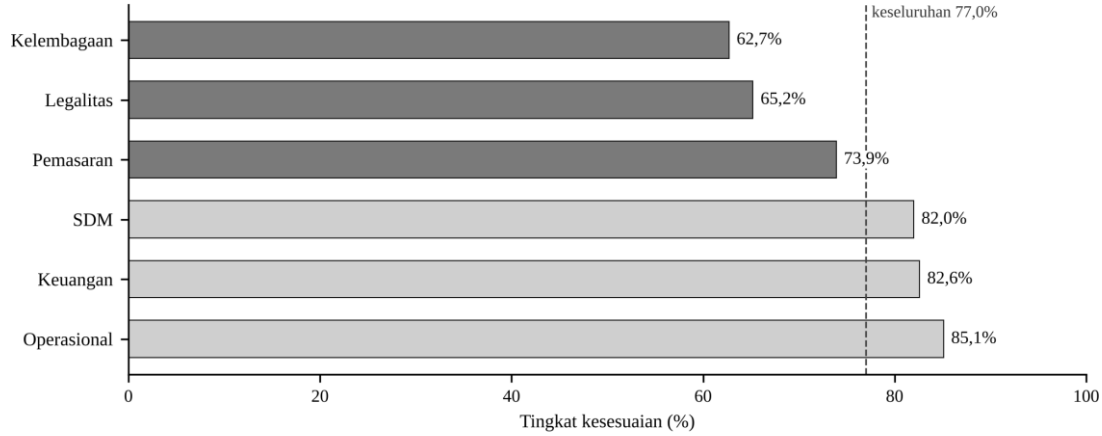
Aspek	Jumlah indikator	Kinerja	Kepentingan	Gap	Tki (%)	Sebaran kuadran (I/II/III/IV)
Kelembagaan	5	2,44	3,89	−1,45	62,7	0 / 1 / 4 / 0
Legalitas	7	2,91	4,46	−1,55	65,2	2 / 2 / 3 / 0
Keuangan	7	3,73	4,52	−0,79	82,6	0 / 5 / 2 / 0
Operasional	10	4,01	4,71	−0,70	85,1	2 / 7 / 1 / 0
Pemasaran	6	3,32	4,49	−1,17	73,9	1 / 2 / 3 / 0
SDM	8	3,66	4,46	−0,80	82,0	0 / 4 / 3 / 1
Keseluruhan	43	3,44	4,47	−1,03	77,0	5 / 21 / 16 / 1

(referensi: data primer diolah, 2024)

Pada tingkat aspek (Tabel 3), kelembagaan memiliki tingkat kesesuaian terendah (62,7%), diikuti legalitas (65,2%) dan pemasaran (73,9%). Ketiga aspek ini sama-sama menuntut UMKM untuk menghubungkan diri dengan pihak di luar usaha, yaitu negara melalui perizinan, sesama pelaku usaha melalui komunitas, dan pasar yang lebih luas melalui kanal digital. Aspek operasional (85,1%), keuangan (82,6%), dan SDM (82,0%) menunjukkan tingkat kesesuaian yang lebih baik. Meski demikian, aspek SDM menyimpan kesenjangan yang besar pada pelatihan eksternal bagi pemilik (−2,16) dan kualifikasi pendidikan tenaga kerja (−1,54). Kondisi ini menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas manusia masih bersifat informal dan belajar sambil bekerja. Temuan tersebut mempertegas pentingnya modal insani yang terarah

e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

bagi kinerja UMKM (Tjahjadi et al., 2022). Gambar 4 memperjelas perbandingan tersebut. Tiga aspek yang menuntut hubungan dengan pihak luar berada di bawah tingkat kesesuaian keseluruhan (77,0%), sedangkan tiga aspek yang bersifat internal berada di atasnya.



Gambar 4. Tingkat kesesuaian kinerja terhadap kepentingan per aspek. (referensi: data primer diolah, 2024)

Pola kesenjangan pada setiap aspek. Pada aspek kelembagaan, terdapat kontras yang tajam antara tujuan usaha jangka panjang (kinerja 4,76) dan pelembagaannya. Visi dan misi tertulis (2,56) serta struktur organisasi formal (1,65) masih jauh tertinggal. Pelaku usaha memiliki arah usaha, tetapi arah tersebut hanya tersimpan dalam pikiran pemilik dan belum dituangkan menjadi dokumen atau struktur yang dapat dijalankan orang lain. Pola ini lazim pada usaha mikro yang berpusat pada pemilik (Storey, 1994). Konsekuensinya, usaha sulit didelegasikan dan sulit tumbuh melampaui kapasitas pribadi pemiliknya. Rendahnya keanggotaan dalam komunitas pengusaha (1,59) juga memperlihatkan bahwa sebagian besar UMKM berjalan sendiri-sendiri. Pada aspek legalitas, terlihat pola bertingkat. Perizinan usaha dasar seperti SITU (4,52) dan NIB (4,22) sudah relatif terpenuhi dan berada di Kuadran II. Hal ini kemungkinan didorong oleh kemudahan pendaftaran usaha secara daring yang diamanatkan Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021. Namun, semakin spesifik perizinannya, semakin rendah kinerjanya: NPWP (3,19), sertifikasi halal (2,63), SP-PIRT (2,18), HKI (1,87), dan BPOM (1,77). Artinya, UMKM sudah terdaftar sebagai usaha tetapi produknya belum memenuhi syarat legal untuk diperdagangkan secara luas. Kesenjangan formalitas ini menjadi hambatan utama untuk naik kelas (La Porta & Shleifer, 2014). Pada aspek keuangan, praktik dasar telah berjalan baik, misalnya pencatatan setiap transaksi (4,26) dan pemisahan uang pribadi dan uang usaha (4,42). Temuan yang menarik adalah kontras antara akses pembiayaan yang dinilai mudah (4,21) dan pemanfaatan pinjaman bank yang rendah (2,64). Kontras ini konsisten dengan profil responden yang 96,0% bermodal awal dari dana pribadi. Hambatan pembiayaan UMKM di Kota Palopo tampaknya tidak terletak pada ketersediaan akses, tetapi pada kesediaan dan kesiapan pelaku usaha untuk menggunakan pembiayaan formal. Kesiapan tersebut berkaitan dengan legalitas, laporan keuangan, dan rencana usaha yang dapat

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

dipertanggungjawabkan. Pada aspek pemasaran, adopsi digital berhenti pada tahap promosi. Promosi melalui media sosial (3,20) sudah dilakukan meskipun belum optimal, tetapi penjualan melalui marketplace (2,20) dan viral marketing (2,60) masih rendah. Media sosial digunakan untuk memperkenalkan produk kepada pelanggan yang sudah dekat, sedangkan marketplace yang membuka pasar di luar Kota Palopo belum dimanfaatkan. Kondisi ini berkaitan erat dengan aspek legalitas dan kemasan. Produk tanpa izin edar dan label yang memadai sulit dijual ke luar daerah, sehingga peningkatan pemasaran digital tidak dapat dipisahkan dari pembenahan legalitas produk (Febriyantoro & Arisandi, 2018). Pada aspek SDM, praktik pengelolaan internal relatif baik, seperti kompensasi yang rasional (4,70), jumlah tenaga kerja yang mencukupi (4,68), dan pemberian reward (4,40). Sebaliknya, pembelajaran yang bersumber dari luar usaha masih lemah, yaitu pelatihan eksternal bagi pemilik (1,94), kualifikasi pendidikan tenaga kerja (2,42), dan pelatihan berkala bagi karyawan (3,19). Dengan 60,4% usaha mempekerjakan anggota keluarga, pengetahuan cenderung berputar di dalam lingkaran yang sama. Pola ini memperkuat temuan pada aspek kelembagaan bahwa UMKM di Kota Palopo membutuhkan jembatan menuju sumber pengetahuan dan jaringan di luar usahanya (Putnam, 2000; Hisrich, Peters & Shepherd, 2017).

Matriks prioritas dan implikasi kebijakan. Dengan menggabungkan posisi kuadran dan besaran kesenjangan, penelitian ini menyusun matriks prioritas tiga lapis (Tabel 4). Prioritas A adalah indikator Kuadran I yang disadari penting oleh pelaku usaha tetapi belum terpenuhi. Prioritas B adalah indikator Kuadran III dengan $|G| \geq 1{,}50$, yang disebut kesenjangan tersembunyi. Prioritas C adalah indikator Kuadran III lainnya. Indikator Kuadran II dipertahankan, sedangkan indikator Kuadran IV tidak perlu mendapat tambahan sumber daya.

Tabel 4. Matriks prioritas pengembangan UMKM makanan dan minuman di Kota Palopo

Lapis prioritas	Kriteria	Indikator (urut berdasarkan besar gap)	Arah program
A - Prioritas utama	Kuadran I	Memiliki surat izin edar BPOM (12); Label kemasan (merek, komposisi, kedaluwarsa, BPOM) (29); Memiliki sertifikasi halal (10); Kemasan produk (28); Promosi melalui Facebook, Instagram, WhatsApp, TikTok (33)	Fasilitasi terpadu izin edar, halal, dan label; klinik kemasan; pendampingan promosi media sosial

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

Lapis prioritas	Kriteria	Indikator (urut berdasarkan besar gap)	Arah program
B - Kesenjangan tersembunyi	Kuadran III, $\|G\| \geq 1{,}50$	Memiliki Hak Kekayaan Intelektual (HKI) (11); Pelatihan eksternal bagi pemilik (41); Tergabung dalam komunitas pengusaha (5); Penjualan melalui marketplace (34); Memiliki SP-PIRT (9); Memiliki badan hukum usaha (4); Memiliki struktur organisasi yang formal (3); Promosi dengan viral marketing (35); Kualifikasi pendidikan tenaga kerja (37); Modal tambahan dari pinjaman bank (16)	Sosialisasi manfaat berbasis contoh lokal; penguatan komunitas sebagai saluran pelatihan, perizinan, marketplace, dan pembiayaan
C - Prioritas rendah	Kuadran III, $\|G\| < 1{,}50$	Penggunaan teknologi produksi (26); Memiliki visi misi yang didokumentasikan (1); Memiliki brosur usaha (32); Pelatihan berkala bagi tenaga kerja (42); Memiliki NPWP (8); Pembayaran pajak (19)	Diintegrasikan ke dalam program A dan B
Pertahankan	Kuadran II	21 indikator (lihat Tabel 2)	Menjaga standar operasional, pencatatan keuangan, dan pengelolaan SDM
Tidak perlu ditambah	Kuadran IV	Penempatan personel dan uraian jabatan (39)	Sumber daya dapat dialihkan ke prioritas A dan B

(referensi: hasil analisis, 2024)

Prioritas A menunjuk pada paket kesiapan pasar produk pangan. Program yang relevan adalah fasilitasi terpadu SP-PIRT, sertifikasi halal, dan izin edar BPOM, disertai klinik desain kemasan dan label serta pendampingan promosi melalui media sosial. Pendekatan terpadu lebih efektif daripada program terpisah karena kelima indikator saling terkait. Label yang memenuhi ketentuan hanya dapat dicantumkan setelah izin produk diperoleh, dan promosi digital akan lebih kredibel bila produk telah tersertifikasi.

Prioritas B memerlukan pendekatan yang berbeda. Pelaku usaha belum sepenuhnya menyadari kebutuhan ini, sehingga program yang hanya menawarkan fasilitas cenderung kurang diminati. Program perlu diawali dengan sosialisasi manfaat, misalnya melalui contoh UMKM lokal yang berhasil naik kelas setelah berbadan hukum, memiliki merek terdaftar, atau masuk ke marketplace. Pembentukan dan penguatan komunitas pengusaha merupakan titik ungkit yang

e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

strategis. Komunitas dapat menjadi saluran pelatihan eksternal, berbagi pengetahuan tentang perizinan, dan akses kolektif ke marketplace serta pembiayaan (Putnam, 2000; Maksum, Rahayu & Kusumawardhani, 2020). Prioritas C, seperti NPWP, pembayaran pajak, dan brosur usaha, dapat diintegrasikan ke dalam program Prioritas A dan B tanpa memerlukan program tersendiri.

Secara teoretis, temuan ini memperkaya pembacaan pandangan berbasis sumber daya pada konteks usaha mikro (Wernerfelt, 1984; Barney, 1991). Kapabilitas yang dapat dibangun sendiri oleh pemilik, seperti pengendalian mutu dan pengelolaan dapur usaha, sudah relatif terpenuhi. Kesenjangan terbesar justru terdapat pada sumber daya yang hanya dapat diperoleh melalui hubungan dengan pihak luar, yaitu legitimasi dari regulator, jejaring dari komunitas, dan akses ke pasar serta pembiayaan formal (De Soto, 2000; La Porta & Shleifer, 2014). Korelasi yang kuat antara kinerja dan kepentingan juga menunjukkan bahwa persepsi pemilik tentang apa yang penting dibentuk oleh pengalaman yang sudah dimiliki. Karena itu, pengembangan kapabilitas UMKM tidak cukup dilakukan dengan menyediakan fasilitas, tetapi juga perlu mengubah cara pelaku usaha menilai pentingnya sumber daya eksternal tersebut.

Bagi pemerintah daerah, khususnya Dinas Koperasi dan UMKM Kota Palopo, matriks ini dapat menjadi dasar penyusunan program pembinaan yang lebih tepat sasaran. Bagi perguruan tinggi, temuan ini menunjukkan bahwa pendampingan legalitas produk, desain kemasan, dan pemasaran digital merupakan bentuk pengabdian kepada masyarakat yang paling dibutuhkan. Bagi pelaku usaha, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keunggulan operasional yang telah dimiliki belum cukup untuk naik kelas tanpa disertai legalitas dan akses pasar.

5. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja UMKM makanan dan minuman di Kota Palopo belum memenuhi tingkat kepentingan yang diharapkan pelaku usaha pada seluruh 43 indikator, dengan tingkat kesesuaian keseluruhan 77,0%. Kekuatan UMKM terletak pada aspek operasional dan pengelolaan keuangan dasar, sedangkan kelemahan utamanya terletak pada aspek kelembagaan, legalitas, dan pemasaran, yaitu aspek yang menghubungkan usaha dengan regulator, komunitas, dan pasar yang lebih luas. Lima indikator prioritas utama adalah izin edar BPOM, label kemasan, sertifikasi halal, kemasan produk, dan promosi melalui media sosial. Analisis kesenjangan juga mengungkap sepuluh indikator kesenjangan tersembunyi di Kuadran III, antara lain HKI, pelatihan eksternal bagi pemilik, komunitas pengusaha, *marketplace*, SP-PIRT, dan badan hukum, yang akan terabaikan apabila prioritas hanya ditentukan oleh posisi kuadran.

Secara metodologis, penelitian ini menunjukkan perlunya membaca hasil analisis kuadran bersama analisis kesenjangan sebagai satu kesatuan IPA, terutama pada populasi yang nilai kepentingannya tinggi dan seragam seperti UMKM mikro. Secara praktis, matriks prioritas tiga lapis yang diusulkan dapat langsung digunakan untuk merancang program pembinaan. Penelitian ini memiliki keterbatasan. Sampel dipilih secara purposif dan terbatas pada UMKM makanan dan minuman di satu kota, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi secara statistik ke seluruh UMKM dan perlu dibaca dengan hati-hati. Kepentingan diukur secara langsung

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

(*stated importance*) sehingga rentan terhadap kecenderungan responden memberi nilai tinggi pada semua indikator. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan ukuran kepentingan tidak langsung (*derived importance*), membandingkan persepsi pelaku usaha dengan penilaian pembina atau konsumen, serta memperluas cakupan ke sektor dan wilayah lain untuk menguji konsistensi pola kesenjangan yang ditemukan.

Ucapan Terima Kasih. Penelitian ini merupakan bagian dari penelitian Riset Fundamental Reguler pendanaan tahun 2024 oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi dengan judul "Pengembangan Model Kinerja UMKM Berbasis The House Model melalui Modal Insani dan Sosial Pelaku UMKM di Kota Palopo". Terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi sebagai penyandang dana penelitian ini. Terima kasih pula penulis sampaikan kepada perguruan tinggi penulis, yakni Universitas Andi Djemma, yang telah memberikan kesempatan untuk berkembang melalui riset.

Referensi

Abalo, J., Varela, J., & Manzano, V. (2007). Importance values for importance-performance analysis: A formula for spreading out values derived from preference rankings. *Journal of Business Research, 60*(2), 115-121.

Azzopardi, E., & Nash, R. (2013). A critical evaluation of importance-performance analysis. *Tourism Management, 35*, 222-233.

Bacon, D. R. (2003). A comparison of approaches to importance-performance analysis. *International Journal of Market Research, 45*(1), 55-71.

Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management, 17*(1), 99-120.

de Soto, H. (2000). *The mystery of capital: Why capitalism triumphs in the West and fails everywhere else*. Basic Books.

Febriyantoro, M. T., & Arisandi, D. (2018). Pemanfaatan digital marketing bagi usaha mikro, kecil dan menengah pada era Masyarakat Ekonomi ASEAN. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara, 1*(2), 61-76.

Hisrich, R. D., Peters, M. P., & Shepherd, D. A. (2017). *Entrepreneurship* (10th ed.). McGraw-Hill Education.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

La Porta, R., & Shleifer, A. (2014). Informality and development. *Journal of Economic Perspectives, 28*(3), 109-126.

Maksum, I. R., Rahayu, A. Y. S., & Kusumawardhani, D. (2020). A social enterprise approach to empowering micro, small and medium enterprises (SMEs) in Indonesia. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 6*(3), Article 50.

FMI Jawa Timur XVIII 2026
e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing, 41*(1), 77-79.

Matzler, K., Bailom, F., Hinterhuber, H. H., Renzl, B., & Pichler, J. (2004). The asymmetric relationship between attribute-level performance and overall customer satisfaction: A reconsideration of the importance-performance analysis. *Industrial Marketing Management, 33*(4), 271-277.

Purnamawati, I. G. A., & Yuniarta, G. A. (2021). Loan restructuring, human capital and digital towards MSME performance in the COVID-19 pandemic. *APMBA (Asia Pacific Management and Business Application), 10*(2), 177-192.

Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon & Schuster.

Qamariah, I., & Muchtar, Y. C. (2019). Analyzing business performance of small and medium enterprises (SMEs) based on human capital, social capital and competitive advantage. *Ecoforum Journal, 8*(2).

Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang usaha mikro, kecil, dan menengah*. Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang kemudahan, pelindungan, dan pemberdayaan koperasi dan usaha mikro, kecil, dan menengah*. Sekretariat Negara.

Sever, I. (2015). Importance-performance analysis: A valid management tool? *Tourism Management, 48*, 43-53.

Storey, D. J. (1994). *Understanding the small business sector*. Routledge.

Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Rineka Cipta.

Tambunan, T. (2019). Recent evidence of the development of micro, small and medium enterprises in Indonesia. *Journal of Global Entrepreneurship Research, 9*(1), Article 18.

Tjahjadi, B., Soewarno, N., Nadyaningrum, V., & Aminy, A. (2022). Human capital readiness and global market orientation in Indonesian micro-, small-, and medium-sized enterprises business performance. *International Journal of Productivity and Performance Management, 71*(1), 79-99.

Warto, & Samsuri. (2020). Sertifikasi halal dan implikasinya bagi bisnis produk halal di Indonesia. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking, 2*(1), 98-112.

Wernerfelt, B. (1984). A resource-based view of the firm. *Strategic Management Journal, 5*(2), 171-180.

Seminar Nasional
FMI 2026 Surabaya
Prosiding

FMI Jawa Timur XVIII 2026

e-ISSN: 3026-4499
Vol. 4
20-22 Oktober 2026

Copyrights

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)