

Evaluasi Kualitas Layanan pada Unit Pengembangan UMKM: Studi Kasus *Community Development Center* Telkom Witel Surabaya Selatan

Rizal Satria Wahyudin, Imam Baihaqi, dan Dewie Saktia Ardiantono

Departemen Manajemen Bisnis, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya (ITS)

e-mail: ibaihaqi@mb.its.ac.id

Abstrak—Peran *Business Development Service Provider* (BDS-P) dalam membantu mengembangkan dan meningkatkan daya saing UMKM telah banyak dirasakan oleh UMKM. Namun demikian, BDS-P sering kali gagal dalam menyediakan program atau layanan sesuai dengan kebutuhan dari UMKM ditengah kondisi lingkungan yang sangat dinamis. *Community Development Center* (CDC) Telkom Witel Surabaya Selatan merupakan BDS-P yang dimiliki oleh PT Telekomunikasi Indonesia Tbk yang dibentuk dengan tujuan untuk melaksanakan pembinaan UMKM di daerah Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Data pada penelitian ini diperoleh dari 60 UMKM binaan pada periode Januari – September 2019. Hasil *Importance Performance Analysis* diketahui bahwa terdapat lima atribut yang berada dalam kuadran I. Atribut tersebut terdiri dari: 1) akses untuk memasarkan produk secara *online*, 2) akses untuk mempertemukan UMKM dengan potensial *buyer* (pembeli), 3) edukasi untuk mengelola *social media*, 4) edukasi untuk menggunakan aplikasi penunjang kegiatan usaha, 5) bantuan dalam pembuatan logo, desain kemasan, dan foto produk.

Kata Kunci—*Business Development Service Provider*, *Importance Performance Analysis*, Kualitas Layanan.

I. PENDAHULUAN

UMKM memiliki peran yang sangat penting terhadap pergerakan ekonomi di Indonesia [1]. Berdasarkan hasil sensus ekonomi yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2016, iklim usaha di Indonesia didominasi oleh UMK (usaha mikro kecil) dengan total 26,07 juta usaha atau 98,68% dari total usaha non-pertanian di Indonesia dan mampu menyerap tenaga kerja sebanyak 59 juta orang [2]. UMKM juga mampu menyumbang 60% dari produk domestik bruto di Indonesia [1]. Walaupun memiliki peran yang sangat penting terhadap pergerakan ekonomi di Indonesia. UMKM sering kali dihadapkan oleh banyak permasalahan dan keterbatasan yang membuat mereka sulit untuk berkembang dan sangat rentan terhadap kegagalan [3].

Beberapa permasalahan umum yang sering dihadapi oleh UMKM di Indonesia antara lain: 1) terbatasnya pendanaan untuk pengembangan usaha, 2) kurangnya informasi dan akses bahan baku dan pasar, 3) rendahnya kualitas sumber daya manusia, 4) rendahnya kemampuan untuk menghasilkan produk yang inovatif, 5) kurangnya pendampingan. Hal ini menyebabkan tingkat keberhasilan UMKM yang masih relatif

kecil yaitu sebesar 20% pada tahun pertama, dan 10% pada tahun kedua [4].

Untuk mengantisipasi adanya risiko kegagalan dan rendahnya daya saing dari UMKM, pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah pasal 15 dan 16. Pasal tersebut menjelaskan tentang lembaga pengembangan bisnis yang tujuan utamanya untuk membantu UMKM dan para pelaku usaha di Indonesia. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 menjelaskan terkait lembaga pengembangan bisnis. Terdapat dua jenis lembaga pengembangan bisnis yaitu, *Business Development Service Provider* (BDS-P) dan inkubator.

Penelitian terkait lembaga pengembangan bisnis telah banyak dilakukan di berbagai negara. Lembaga pengembangan bisnis salah satunya BDS-P telah terbukti memiliki peran dalam meningkatkan perkembangan usaha. BDS-P mampu memberikan kemudahan akses keuangan dalam memperoleh modal tambahan untuk mengembangkan usahanya (studi kasus UMKM di Afrika Selatan) [5]. Hal ini diperkuat dengan penelitian lain yang menemukan bahwa BDS-P juga mampu meningkatkan akses keuangan kepada UMKM di Yamen (*islamic microfinance*) [6].

Peran dan juga manfaat dari BDS-P di Indonesia sudah cukup banyak dirasakan oleh UMKM. UMKM yang mengikuti program atau pembinaan oleh BDS-P akan mendapatkan *skill* baru dengan adanya program pelatihan serta mendapatkan bimbingan usaha supaya UMKM tersebut dapat terus berkembang dan bersaing secara global [7] selain itu, BDS-P yang menyediakan program gratis dapat membantu UMKM untuk tidak perlu memikirkan pengeluaran diluar kegiatan ataupun aktivitas operasional mereka [8].

Walaupun demikian, BDS-P itu sendiri juga dihadapkan dengan berbagai permasalahan, salah satunya adalah mengenai penyediaan layanan sesuai dengan kebutuhan UMKM yang sangat dinamis dan mengikuti perkembangan terkini [9]. Hal ini dikarenakan tidak sedikit BDS-P yang gagal akibat mereka tidak mampu menyediakan layanan yang diperlukan dan sesuai dengan kebutuhan UMKM akibat keterbatasan biaya dan juga sumber daya yang mereka miliki [8]. Untuk menjawab tantangan dan permasalahan tersebut BDS-P harus melakukan pengukuran atau pemeriksaan terkait kapabilitas mereka untuk mengetahui kemampuan mereka sehingga BDS-P dapat

Tabel 1.
List prioritas layanan

No	Kategori Layanan
1	Pendampingan Oleh Pakar
2	Akses Jaringan Usaha
3	Layanan Pendukung
4	Akses Pendanaan
5	Bantuan Riset
6	Pelatihan dan Seminar
7	Dukungan Pengadaan Peralatan
8	Dukungan Legalitas Usaha
9	Ruang dan Fasilitas

mengetahui apakah program atau layanan yang mereka miliki saat ini sesuai dengan kebutuhan UMKM [10]. BDS-P yang tidak mampu memberikan program atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari UMKM, tentunya akan menyebabkan ketidakpercayaan UMKM terhadap BDS-P itu sendiri [10].

Berdasarkan penjabaran di atas, penulis tertarik melakukan penelitian ini untuk mengevaluasi kualitas layanan dari CDC Telkom Witel Surabaya Selatan sehingga dapat diketahui layanan atau program apa saja yang perlu ditingkatkan serta memberikan rekomendasi terkait layanan atau program yang seharusnya diprioritaskan dan dimiliki oleh CDC Telkom Witel Surabaya Selatan karena keberhasilan sebuah inkubator dapat dilihat dari sejauh mana fasilitas ataupun layanan yang diberikan memenuhi tujuan dari *tenant* yang dibina [11] begitupula dengan *business development service provider* [12].

Penelitian ini akan merujuk pada daftar prioritas kebutuhan layanan UMKM dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putri et al (2019). Penelitian ini akan menggunakan *importance performance analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepentingan atau harapan dari UMKM terhadap kinerja dari CDC Telkom Witel Surabaya Selatan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Lembaga Pengembangan Bisnis

Menurut Undang-Undang No. 20 tahun 2008, dukungan kelembagaan untuk membantu memberdayakan dan mengembangkan bisnis K-UKM dibedakan menjadi dua yaitu inkubator dan lembaga pengembangan usaha atau *business development service provider*.

1) Inkubator Bisnis

Inkubator bisnis adalah lembaga yang membantu perusahaan kepada penyedia sumber daya yang diperlukan untuk membantu aktivitas usaha dalam mengembangkan usaha, menambah jaringan, memacu inovasi, dan merangsang kewirausahaan [13] serta diutamakan bagi perseorangan dan/atau badan usaha yang baru memulai usaha [14].

2) Business Development Service Provider

Lembaga Pengembangan Usaha atau *Business Development Service Provider* (BDS-P) dibentuk untuk memberikan layanan berupa jasa konsultasi dan pendampingan untuk mengembangkan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah [15] selain itu, BDS-P merupakan lembaga yang memiliki

kompetensi dan kemampuan untuk melakukan kegiatan layanan pengembangan bisnis K-UKM [16]. Fungsi utama dari BDS-P adalah melakukan aktivitas untuk mengatasi kegagalan bisnis dari UMKM dengan menyediakan atau memfasilitasi layanan konsultasi, menyediakan aktivitas untuk meningkatkan *skill* atau keahlian dari para pelaku bisnis serta transfer informasi, teknologi ataupun akses permodalan kepada pelaku bisnis untuk bisa berkembang [17].

B. Service Quality

Service quality atau kualitas layanan merupakan gabungan dari dua kata “*service*” dan “*quality*” [18]. Kata kualitas (*quality*) dalam kualitas layanan memiliki lima kategori yaitu: 1) *transenden*, yaitu layanan atau produk yang diberikan tidak memiliki perbandingan (melampaui dari apa yang kita pikirkan), memiliki keunggulan bawaan “*innate excellence*”, 2) *product led*, yang artinya kualitas didefinisikan sebagai suatu barang atau layanan yang dikemas dengan baik dan terlihat memiliki mutu yang tinggi, 3) *process or supply led*, dalam pendekatan ini kualitas didefinisikan sebagai kesesuaian dengan kebutuhan (*conformance to requirements*) yang menekankan pada pentingnya manajemen dan pengendalian kualitas dari sisi *supply* 4) *customer led*, yang menjadi fokus adalah pihak eksternal. Kualitas didefinisikan sebagai segala sesuatu yang mampu memuaskan kebutuhan konsumen atau menyesuaikan dengan tujuan yang diinginkan oleh konsumen, 5) *value led*, kualitas didefinisikan sebagai biaya yang dikeluarkan oleh produsen dan harga yang dibebankan kepada konsumen atau mempertemukan antara kebutuhan konsumen dalam hal kualitas, harga dan ketersediaan produk atau layanan.

Sedangkan layanan “*service*” merupakan sesuatu yang tidak berwujud (*intangible*) dan merujuk pada aktivitas dalam pemenuhan kebutuhan. Sehingga definisi dari *service quality* adalah aktivitas yang dilakukan secara terus-menerus (konsisten) dalam pemenuhan harapan dari konsumen [18].

Penelitian ini akan mengukur kualitas layanan berdasarkan kategori *customer led*. Pada kategori tersebut, kualitas didefinisikan sebagai segala sesuatu yang mampu memuaskan kebutuhan konsumen atau menyesuaikan dengan tujuan yang diinginkan oleh konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini akan menyesuaikan program dari CDC Telkom Witel Surabaya Selatan yang sudah berjalan dengan *list* prioritas layanan dari penelitian terdahulu untuk dijadikan sebagai dimensi pengukuran kualitas layanan dapat dilihat pada Tabel 1.

C. Importance Performance Analysis (IPA)

Merupakan kerangka kerja untuk menganalisis atribut produk untuk mengidentifikasi atribut kinerja yang penting untuk produk dan atau layanan [19]. *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat digunakan dalam mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan pelayanan jasa yang diawali dengan melakukan pengembangan daftar atribut dari evaluasi yang akan dilakukan [20]. Berikutnya, melakukan perumusan kuesioner dengan menggunakan skala *likert* untuk mengetahui nilai kinerja atau penerimaan dan harapan atau kepentingan dari setiap atribut yang ada dalam daftar [21].

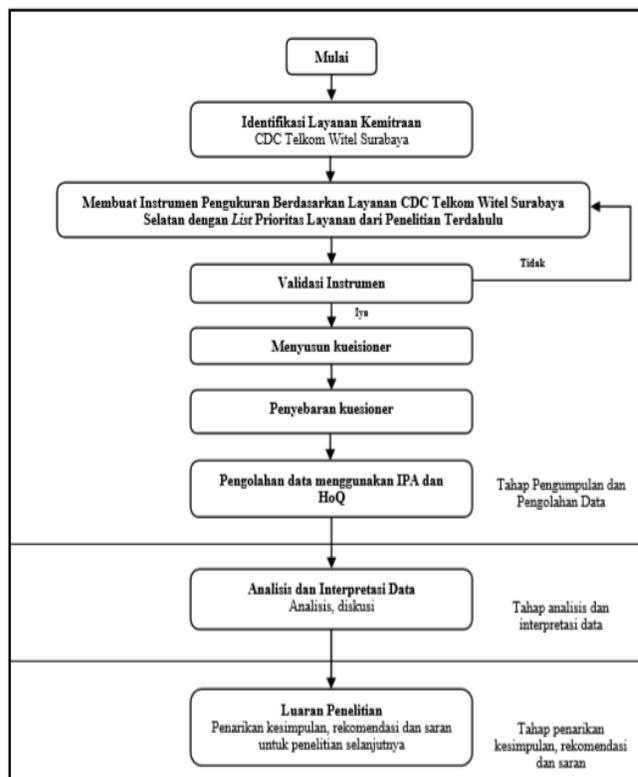
Tabel 2.
Instrumen penelitian

No	Dimensi	Atribut	Kode
1	Pendampingan oleh Pakar	Mentor yang membantu UMKM dalam menghadapi permasalahan manajemen dan operasional	PP1
2		Mentor yang membantu UMKM dalam melakukan standarisasi produk	PP2
3	Akses Jaringan Usaha	Akses untuk memasarkan produk secara <i>offline</i>	J1
4		Akses untuk memasarkan produk secara <i>online</i>	J2
5		Akses untuk mempertemukan UMKM dengan potensial <i>buyer</i> (pembeli)	J3
6		Akses kerjasama dengan pihak lain yang menunjang kegiatan UMKM	J4
7	Layanan Pendukung	Bantuan dalam pembuatan logo, desain kemasan, dan foto produk	LP1
8		Bantuan dalam pembuatan profil usaha	LP2
9		Bantuan dalam pembuatan <i>business plan</i>	LP3
10	Akses Pendanaan	Akses untuk memperoleh pinjaman modal	A1
11		Proses memperoleh pinjaman modal tidak menyulitkan UMKM	A2
12	Bantuan Riset	Bantuan untuk menganalisis keadaan manajemen UMKM	R1
13	Pelatihan dan Seminar	Edukasi untuk mengelola sosial media	P1
14		Edukasi untuk meningkatkan produktivitas dan efektivitas usaha	P2
15		Edukasi untuk menggunakan aplikasi penunjang kegiatan usaha (contoh: aplikasi pembayaran, <i>marketplace/e-commerce</i>)	P3
16	Dukungan Pengadaan Peralatan	Kemudahan akses dalam memperoleh informasi teknologi baru	D1
17		Kemudahan akses dalam memperoleh peralatan produksi	D2
18	Legalitas Usaha	Kemudahan akses dalam mengurus perizinan	L1
19	Ruangan dan Fasilitas	Memiliki fasilitas untuk memasarkan produk UMKM	RF1
20		Memiliki fasilitas internet yang cepat dan gratis	RF2
21		Memiliki fasilitas ruangan untuk berdiskusi dengan sesama UMKM dan mentor	RF3

III. METODE PENELITIAN

A. Alur Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian studi kasus. Penelitian studi kasus adalah melakukan eksplorasi dan



Gambar 1. Alur penelitian

menyelidiki fenomena yang ada pada kehidupan nyata saat ini, melalui analisis kontekstual terperinci dari sejumlah peristiwa atau kondisi dan memilih area tertentu yang sangat spesifik sebagai objek penelitian [22]. Gambar 1 merupakan alur penelitian ini.

B. Penyebaran Kuesioner

Melakukan penyebaran kuesioner dengan menggunakan layanan Google Form untuk mendapatkan data dari responden. Teknik *sampling* yang digunakan pada penelitian ini adalah *non-probabilitas sampling* dimana sampel yang akan dipilih, dilakukan atas dasar peneliti sendiri (*judgement*) tanpa melihat ataupun mempertimbangkan dengan peluang yang ada [23].

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah pemilihan sampel yang didasarkan dengan maksud, tujuan, kualitas dan pertimbangan tertentu yang peneliti tentukan untuk menjawab permasalahan tertentu [24].

Purposive sampling pada penelitian ini adalah UMKM yang menerima pembinaan oleh CDC Telkom Witel Surabaya Selatan pada periode Januari – September 2019 dari hasil observasi dan data yang dimiliki oleh CDC Telkom Witel Surabaya, terdapat 111 UMKM yang menerima pembinaan oleh CDC Telkom Witel Surabaya pada periode tersebut, maka 111 UMKM merupakan populasi dari penelitian ini. Sedangkan, untuk penarikan sampel, penelitian ini akan menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin dapat digunakan jika ukuran populasi atau jumlah populasi diketahui. Penelitian ini menggunakan toleransi *error* sebesar 10% dan didapatkan hasil sampel minimal sebesar 53 UMKM. Penelitian ini

Tabel 3.
Importance performance analysis

Atribut	Kepentingan (A)	Kinerja (B)	Gap (B-A)
PP1	4.10	3.92	-0.18
PP2	4.08	3.88	-0.20
J1	3.87	3.57	-0.30
J2	4.07	3.62	-0.45
J3	4.15	3.60	-0.55
J4	4.03	3.77	-0.26
LP1	4.00	3.50	-0.50
LP2	3.83	3.45	-0.38
LP3	3.88	3.47	-0.41
A1	4.27	3.98	-0.29
A2	4.23	3.97	-0.26
R1	3.98	3.68	-0.30
P1	4.05	3.52	-0.53
P2	3.78	3.55	-0.23
P3	4.02	3.53	-0.49
D1	3.75	3.38	-0.37
D2	3.82	3.40	-0.42
L1	3.85	3.72	-0.13
RF1	4.00	3.75	-0.25
RF2	3.73	3.67	-0.06
RF3	4.05	3.93	-0.12
Mean	3.98	3.66	-0.32

Tabel 4.
Letak kuadran importance performance matrix

Atribut	Importance (Y)	Arti Nilai (Y)	Performance (X)	Arti Nilai (X)	Kuadran
PP1	0.12	T	0.26	T	II
PP2	0.10	T	0.22	T	II
J1	-0.11	R	-0.09	R	III
J2	0.09	T	-0.04	R	I
J3	0.17	T	-0.06	R	I
J4	0.05	T	0.11	T	II
LP1	0.02	T	-0.16	R	I
LP2	-0.15	R	-0.21	R	III
LP3	-0.10	R	-0.19	R	III
A1	0.29	T	0.32	T	II
A2	0.25	T	0.31	T	II
R1	0.00	T	0.02	T	II
P1	0.07	T	-0.14	R	I
P2	-0.20	R	-0.11	R	III
P3	0.04	T	-0.13	R	I
D1	-0.23	R	-0.28	R	III
D2	-0.16	R	-0.26	R	III
L1	-0.13	R	0.06	T	IV
RF1	0.02	T	0.09	T	II
RF2	-0.25	R	0.01	T	IV
RF3	0.07	T	0.27	T	II

menggunakan sampel sebanyak 60 UMKM.

IV. ANALISIS DAN DISKUSI

A. Validasi Instrumen

Berdasarkan hasil observasi langsung, wawancara dan juga penyebaran kuesioner yang telah diberikan kepada ahli di CDC Telkom Witel Surabaya Selatan, didapatkan hasil 21 Atribut dari total 28 Atribut yang telah dirumuskan sebelumnya. Tabel 2 merupakan instrumen penelitian yang sudah divalidasi.

B. Pengumpulan Data

Sebelum melakukan penyebaran kuesioner, peneliti mendapatkan data UMKM binaan pada periode Januari – September 2019 yang diberikan oleh pihak CDC Telkom Witel Surabaya Selatan. Selanjutnya, peneliti meminta surat untuk melakukan *direct survey* kepada beberapa UMKM binaan. Surat tersebut berisi waktu untuk melakukan pengumpulan data atau penyebaran kuesioner yaitu pada tanggal 15 November – 30 November 2019. Surat tersebut dibuat untuk mengantisipasi adanya ketidakpercayaan UMKM binaan terhadap pihak asing yang melakukan survei langsung dan penyebaran kuesioner melalui *personal chat*. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh 60 responden yang merupakan perwakilan atau sampel dari populasi UMKM binaan pada periode Januari – September 2019.

Penelitian ini juga melakukan wawancara terstruktur dengan pihak CDC Telkom Witel Surabaya Selatan yaitu Kepala Bagian dari CDC Telkom Witel Surabaya Selatan. Pemilihan Kepala Bagian dari CDC Telkom Witel Surabaya Selatan didasari atas pemahaman beliau terkait masalah dalam penelitian karena telah memiliki pengalaman dalam pembinaan UMKM dan beliau juga ikut terlibat langsung dengan UMKM binaan CDC Telkom Witel Surabaya Selatan.

C. Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil pengumpulan responden sebanyak 60 pada penelitian ini, didapatkan hasil jenis kelamin responden yang merupakan UMKM binaan CDC Telkom Witel Surabaya Selatan didominasi oleh perempuan dengan jumlah sebanyak 49 orang atau 82 persen sedangkan, untuk jenis kelamin laki-laki berjumlah sebanyak 11 orang atau 18 persen dari total populasi. Hasil jenis kelamin penelitian ini menandakan bahwa UMKM binaan periode Januari – September 2019 didominasi oleh UMKM yang dikelola oleh perempuan.

Berdasarkan hasil pengumpulan responden sebanyak 60 pada penelitian ini didapatkan hasil sektor usaha responden yang merupakan UMKM binaan CDC Telkom Witel Surabaya Selatan didominasi oleh industri atau memproduksi sendiri sebanyak 42 UMKM kemudian diikuti oleh sektor perdagangan berjumlah 11 UMKM, disektor jasa sebanyak 6 UMKM dan sektor lainnya (merupakan gabungan dari beberapa sektor seperti sektor jasa dan industri contohnya usaha kos-kosan dan tempat makan) berjumlah 1 UMKM.

D. Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis dimulai dengan menentukan nilai kepentingan dan kinerja menurut penerima layanan dapat dilihat pada Tabel 3.

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa setiap atribut pada penelitian ini dikelompokkan menjadi empat kuadran. Kolom gap berisi tentang selisih antara kinerja dengan kepentingan. Nilai gap terbesar terdapat pada atribut J3 dengan nilai -0.55 dan nilai gap terendah terdapat pada atribut RF2 dengan nilai -0.06 semakin besar nilai gap menandakan bahwa atribut tersebut memiliki perbedaan yang tinggi antara harapan dari penerima layanan dengan kinerja atau tingkat kepuasan dari penerima layanan sehingga penyedia layanan perlu melakukan perbaikan pada atribut tersebut.

Berikutnya, adalah menentukan letak kuadran dari atribut penelitian. Nilai positif yang terdapat pada kolom *importance* ataupun *performance* menandakan bahwa atribut tersebut memiliki nilai diatas rata – rata sedangkan untuk nilai negatif menandakan bahwa atribut tersebut memiliki nilai dibawah rata – rata.

Nilai tertinggi pada kolom *importance* adalah 0.29 yaitu pada atribut A1 dan nilai terendah adalah -0.25 pada atribut RF2 sedangkan nilai tertinggi pada kolom *performance* adalah 0.32 yaitu pada atribut A1 dan nilai terendah adalah -0.28 pada atribut D1. Nilai positif dan negatif pada kolom *importance* dan *performance* akan menentukan letak atribut pada *importance-performance matrix*.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan terdapat beberapa kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian, berikut adalah beberapa hal yang dapat disimpulkan, yaitu:

- 1) Berdasarkan analisis data dengan menggunakan *importance performance analysis* didapatkan bahwa tingkat kesesuaian antara kepentingan dan juga kinerja dari layanan yang diberikan oleh CDC Telkom Witel Surabaya Selatan yaitu sebesar 0,92 nilai tersebut sudah baik namun, masih terdapat beberapa atribut layanan yang memiliki kinerja yang rendah tetapi memiliki tingkat kepentingan atau harapan yang tinggi sehingga menandakan bahwa UMKM masih belum merasa puas. Berdasarkan 21 atribut layanan yang diukur pada penelitian ini. Terdapat lima atribut layanan yang perlu diprioritaskan atau berada pada kuadran I yang artinya atribut layanan tersebut dianggap penting namun memiliki kinerja yang kurang baik. Kelima atribut pada kuadran I adalah sebagai berikut: 1) akses untuk memasarkan produk secara online, 2) akses untuk mempertemukan UMKM dengan potensial buyer (pembeli), 3) edukasi untuk mengelola social media, 4) edukasi untuk menggunakan aplikasi penunjang kegiatan usaha, 5) bantuan dalam pembuatan logo, desain kemasan, dan foto produk
- 2) Berikutnya, terdapat delapan atribut layanan yang sudah baik atau berada pada kuadran II yang artinya atribut pada kuadran ini perlu dipertahankan oleh CDC Telkom Witel Surabaya Selatan karena memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi sehingga penyedia layanan perlu mempertahankan kondisi tersebut. Kedelapan atribut pada kuadran II adalah sebagai berikut: 1) akses untuk memperoleh pinjaman modal, 2) kemudahan akses dalam memperoleh pinjaman modal, 3) akses kerjasama dengan pihak lain yang menunjang kegiatan UMKM, 4) bantuan untuk menganalisis keadaan manajemen UMKM, 5) mentor yang membantu UMKM dalam menghadapi permasalahan manajemen dan operasional, 6) mentor yang membantu UMKM dalam melakukan standarisasi produk, 7) memiliki fasilitas untuk memasarkan produk UMKM, 8) memiliki

fasilitas untuk berdiskusi dengan sesama UMKM dan mentor.

- 3) Kemudian, terdapat enam atribut layanan yang berada pada kuadran III yang menandakan atribut – atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut penerima layanan dan juga memiliki kinerja yang masih kurang menurut penerima layanan sehingga peningkatan pelayanan pada kuadran ini tidak perlu dijadikan fokus utama. Keenam atribut pada kuadran III adalah sebagai berikut: 1) kemudahan akses dalam memperoleh informasi teknologi baru, 2) kemudahan akses dalam memperoleh peralatan produksi, 3) akses untuk memasarkan produk secara offline, 4) edukasi untuk meningkatkan produktivitas dan efektivitas, 5) bantuan dalam pembuatan profil usaha, 6) bantuan dalam pembuatan *business plan*.
- 4) Terakhir, terdapat dua atribut layanan yang berada pada kuadran IV yang menandakan atribut – atribut tersebut dianggap kurang penting namun, memiliki kinerja yang dirasa cukup tinggi oleh penerima layanan. Penyedia layanan dapat memilih untuk mempertahankan kondisi yang sudah ada atau mengurangi kinerja dari atribut yang terdapat pada kuadran ini untuk lebih memprioritaskan atribut yang memiliki kinerja yang kurang baik dengan mempertimbangkan sumber daya yang dimiliki. Kedua atribut tersebut terdiri dari: 1) kemudahan akses dalam mengurus perizinan dan 2) fasilitas internet yang cepat dan gratis.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Berikut merupakan keterbatasan yang terdapat pada penelitian ini: 1) Penelitian ini hanya berfokus pada satu lembaga penyedia layanan pengembangan bisnis atau *business development service provider* sehingga hasil yang didapat terbatas pada kasus yang ada pada objek penelitian, 2) Penelitian ini tidak membedakan kebutuhan apa saja yang diprioritaskan oleh setiap jenis usaha sehingga rekomendasinya tidak dibedakan berdasarkan jenis usaha.

C. Saran

Berikut adalah saran yang dapat diimplementasikan oleh CDC Telkom Witel Surabaya Selatan dan juga untuk penelitian selanjutnya: 1) CDC Telkom Witel Surabaya Selatan dapat melakukan evaluasi secara berkala terkait kualitas layanan yang diberikan kepada UMKM binaan sehingga CDC Telkom Witel Surabaya dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan dan juga salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan UMKM binaan, 2) Penelitian selanjutnya dapat meneliti objek yang sama atau dengan objek *business development service provider* atau lembaga pengembangan bisnis lain dengan fokus penelitian yang berbeda yaitu untuk mengetahui kebutuhan ataupun prioritas layanan yang dibedakan berdasarkan sektor usaha atau lama berdirinya usaha UMKM binaan, 3) Penelitian selanjutnya dapat meneliti objek lain khususnya lembaga pengembangan bisnis atau *business development service provider* yang dimiliki oleh pemerintah

atau pihak swasta untuk kemudian dibandingkan kualitas layanan antara kedua objek tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kompas.com, "UMKM Mampu Dongkrak Pertumbuhan Ekonomi," 2018.
- [2] Badan Pusat Statistik, *Analisis Hasil SE2016 Lanjutan Potensi Peningkatan Kinerja Usaha Mikro Kecil*. Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2019.
- [3] Y. Honjo, "Business failure of new firms: An empirical analysis using a multiplicative hazards model," *Int. J. Ind. Organ.*, vol. 18, no. 4, pp. 557–574, 2000.
- [4] R. Hasbullah, M. Surahman, A. Yani, D. P. Almada, and E. N. Faizaty, "Model Pendampingan UMKM Pangan Melalui Inkubator Bisnis Perguruan Tinggi (Mentoring Model for Food Sector of SMEs through Business Incubator of University)," *J. Ilmu Pertan. Indones.*, vol. 19, no. 1, pp. 43–49, 2014.
- [5] M. Mazanai and O. Fatoki, "The Effectiveness of Business Development Services Providers (BDS) in Improving Access to Debt Finance by Start-Up SMEs in South Africa," *Int. J. Econ. Financ.*, 2011.
- [6] F. S. Fararah, A. K. A.- Swidi, and W. S. B. W. Yusoff, "Business Development Services Provided by Islamic Microfinance Institutions and Customer Satisfaction: The Mediation Role of Perceived Benefits. A Study on SMEs in Yemen," *J. Entrep. Bus. Innov.*, vol. 1, no. 1, pp. 60–78, 2014.
- [7] D. Juniyanto, "'Business Development Service', Solusi UMKM Sukses dan Taat Pajak," *Kompas*, 2019.
- [8] R. K. Hadi, "Kondisi dan Peran Business Development Service Provider," 2019.
- [9] S. Goyal, B. S. Sergi, and A. Kapoor, "Evaluating the BDS Providers and MSMEs: Challenges and Strategic Actions," *Eur. J. Dev. Res.*, vol. 29, no. 4, pp. 725–744, 2017.
- [10] S. Goyal, B. S. Sergi, and M. Esposito, "Business development services for micro, small and medium enterprises - literature review of past trends and future directions," *World Rev. Entrep. Manag. Sustain. Dev.*, vol. 14, no. 3, pp. 312–332, 2018.
- [11] A. Bergek and C. Norrman, "Incubator best practice: A framework," *Technovation*, vol. 28, no. 1–2, pp. 20–28, 2008.
- [12] B. M. R. Putri, I. Baihaqi, and S. F. Persada, "Identifikasi Dan Penentuan Prioritas Layanan Pengembangan Ukm Pada Lembaga Pengembangan Bisnis," Surabaya, 2019.
- [13] B. Mrkajic, "Business incubation models and institutionally void environments," *Technovation*, vol. 68, pp. 44–55, 2017.
- [14] Pemerintah Indonesia, "Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2013 Tentang Pengembangan Inkubator Wirausaha," 2013.
- [15] Pemerintah Indonesia, "Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 Tentang Usaha, Mikro, Kecil dan Menengah," 2008.
- [16] Menteri KUKM Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 02/Per/M.KUKM/I/2008 Tentang Pemberdayaan Business Development Service-Provider (BDS-P) Untuk Pengembangan Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah," 2008.
- [17] P. Brijlal, "Business Development Service: Addressing The Gap In The Western Cape, South Africa," *Int. Bus. Econ. Res. J.*, vol. 7, no. 9, pp. 49–56, 2008.
- [18] A. Ghobadian, S. Speller, and M. Jones, "Service Quality Concepts and Models," *Int. J. Qual. Reliab. Manag.*, vol. 11, no. 9, pp. 43–66, 1994.
- [19] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *J. Mark.*, vol. 49, no. 4, pp. 41–50, 1985.
- [20] N. Slack, "The Importance-Performance Matrix as a Determinant of Improvement Priority," *Int. J. Oper. Prod. Manag.*, vol. 14, no. 5, pp. 59–75, 1994.
- [21] S. E. Sampson and M. J. Showalter, "The performance-importance response function: Observations and implications," *Serv. Ind. J.*, vol. 19, no. 3, pp. 1–25, 1999.
- [22] Z. Zaidah and Z. Zainal, "Case study as a research method," *J. Kemanus.*, vol. 5, no. 1, pp. 1–6, 2007.
- [23] N. K. Malhotra, D. F. Birks, and P. Wills, *Marketing research: An applied orientation*. 2012.
- [24] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan: Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Alfabeta, CV Bandung, 2017.