

## ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis 14 atribut terkait kinerja perusahaan. Hasilnya menunjukkan distribusi atribut dalam empat kuadran IPA. Hanya satu atribut, yaitu P5 dari dimensi *Reliability*, yang masuk ke Kuadran 1 (*Concentrate Here*), menandakan atribut ini memiliki kinerja rendah dan harus menjadi prioritas utama perbaikan perusahaan. Sebanyak enam atribut berada di Kuadran 2 (*Keep Up The Good Work*), dua atribut di Kuadran 3 (*Low Priority*), dan empat atribut di Kuadran 4 (*Possible Overkill*). Atribut P5 terkait penerapan keselamatan kerja bagi Awak Mobil Tangki (AMT) dalam pengantaran B-35 ke *site* area IUP milik TR menjadi fokus utama perbaikan. Rekomendasi perbaikan mencakup pelatihan dan penyuluhan berkala untuk AMT, penetapan keselamatan kerja sebagai kriteria evaluasi kinerja, serta pemberian teguran hingga sanksi jika kriteria tidak terpenuhi. Sementara itu, atribut dalam Kuadran 3 dan 4 memerlukan evaluasi untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya guna menghindari pemborosan dan meningkatkan efektivitas pelayanan. Hasil penelitian ini memberikan panduan strategis bagi DMAI dalam meningkatkan kinerja atribut kritis dan mengelola efisiensi sumber daya secara optimal.

**Kata Kunci:** *Importance-Performance Analysis, Atribut, Kuadran*

## ABSTRACT

*This study uses the Importance-Performance Analysis (IPA) method to analyze 14 attributes related to company performance. The results show the distribution of attributes in four IPA quadrants. Only one attribute, namely P5 from the Reliability dimension, is included in Quadrant 1 (Concentrate Here), indicating that this attribute has low performance and should be the company's top priority for improvement. A total of six attributes are in Quadrant 2 (Keep Up The Good Work), two attributes in Quadrant 3 (Low Priority), and four attributes in Quadrant 4 (Possible Overkill). Attribute P5 related to the implementation of occupational safety for Tanker Truck Crews (AMT) in delivering B-35 to TR's IUP site area is the main focus of improvement. Recommendations for improvement include periodic training and counseling for AMT, establishing occupational safety as a performance evaluation criterion, and giving warnings to sanctions if the criteria are not met. Meanwhile, attributes in Quadrants 3 and 4 require evaluation to optimize resource utilization to avoid waste and improve service effectiveness. The results of this study provide strategic guidance for DMAI in improving critical attribute performance and managing resource efficiency optimally.*

**Keywords:** *Importance-Performance Analysis, Attributes, Quadrants*