

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan data dan analisis yang diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* diketahui kualitas pelayanan permintaan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan belum seluruhnya memenuhi kriteria pelayanan prima karena secara rata-rata keseluruhan *item* variabel masih terdapat kesenjangan antara nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance*.

Berdasarkan lima variabel yang dinilai oleh responden, dua variabel menunjukkan kondisi tingkat kinerja pelayanan telah sesuai dengan tingkat kepentingan. Namun demikian, tiga variabel lainnya menunjukkan kesenjangan dimana nilai rata-rata tingkat kinerja lebih kecil dari nilai rata-rata tingkat kepentingan yaitu variabel *reliability*, *responsiveness*, dan *tangibles*.

Dengan menggunakan diagram *Cartesius* diketahui:

- a. Kuadran I. Bercirikan *performance* rendah tetapi *importance* tinggi.

Terdapat dua variabel yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan *performance*-nya, yaitu:

- 1) *Item 21* (Pelayanan yang cepat)
 - 2) *Item 51* (Peralatan penunjang kemudahan dan kenyamanan yang memadai).
- b. Kuadran II. Bercirikan *performance* tinggi diikuti oleh *importance* yang tinggi pula. Sebanyak delapan *item* variabel telah memenuhi kriteria dimaksud yaitu:
- 1) *Item 22* (Petugas yang selalu bersedia membantu)
 - 2) *Item 23* (Petugas mampu menanggapi kebutuhan).
 - 3) *Item 32* (Petugas yang menjaga rahasia)
 - 4) *Item 33* (Petugas yang bersikap sopan dan ramah)
 - 5) *Item 41* (Petugas yang penuh perhatian)
 - 6) *Item 42* (Petugas bersungguh-sungguh melayani)
 - 7) *Item 43* (Petugas mampu memahami kebutuhan)
 - 8) *Item 53* (Dokumen yang tercetak dengan baik/jelas)
- Ke delapan *item* dimaksud harus dipertahankan *performance*-nya.
- c. Kuadran III. Bercirikan *performance* rendah dan *importance* juga rendah. Sehingga tidak menjadi prioritas untuk perbaikan. Sebanyak empat *item* variabel yang masuk kriteria, yaitu:
- 1) *Item 11* (Transparansi (keterbukaan) didalam pelayanan terkait data/informasi)
 - 2) *Item 12* (Petugas yang memiliki sifat dapat diandalkan)

- 3) *Item 14* (Petugas memberikan pelayanan informasi secara benar sejak pertama kali)
 - 4) *Item 31* (Petugas yang dapat dipercaya)
- d. Kuadran IV. Bercirikan *performance* tinggi tetapi *importance* rendah. Dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Sebanyak tiga *item* variabel yang masuk dalam kriteria ini, yaitu:
- 1) *Item 13* (Petugas memberikan pelayanan informasi secara benar sejak pertama kali)
 - 2) 34 (Petugas yang kompeten dibidangnya)
 - 3) *Item 52* (Petugas berpakaian dan berpenampilan rapi)

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas direkomendasikan kepada petugas pelayanan permintaan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan, hendaknya lebih memperhatikan dan memprioritaskan perbaikan kualitas pelayanan pada *item* yang berada pada kuadran I, yaitu :

1. *Item 21* (Pelayanan yang cepat)
2. *Item 51* (Peralatan penunjang kemudahan dan kenyamanan yang memadai).

Waktu tunggu proses Informasi Debitur Individual dinilai oleh nasabah debitur terkait dengan kecepatan pelayanan. Untuk itu Kantor Perwakilan Bank

Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan disarankan mengoptimalkan waktu pelayanan permintaan Informasi Debitur Individual Historis kepada nasabah debitur.

Adapun terkait dengan peralatan penunjang kemudahan dan kenyamanan, dinilai nasabah masih kurang memadai khususnya pada ketersediaan mesin *foto copy*. Disarankan kepada Bank Indonesia agar dapat menyediakan jasa *foto copy* di koperasi yang dapat mempermudah nasabah.