

## ABSTRAK

**Ilma Mahdiya.** 2016. *Importance Performance Analysis Terhadap Pelayanan Permintaan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Dr. Hj. Hayatun Naimah, SH, M.Hum (II) Rohana Faridah, S.E., M.M.

**Kata Kunci:** *Importance Performance Analysis*, pelayanan.

Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya pelayanan yang diberikan oleh Bank Indonesia kepada masyarakat khususnya nasabah debitur perbankan, yaitu Pelayanan Permintaan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis. Sebagai lembaga negara yang memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya nasabah debitur, tentunya pegawai Bank Indonesia harus memberikan pelayanan yang terbaik atau prima kepada penerima pelayanan tersebut. Selama ini Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan belum memiliki standar pelayanan, untuk itu petugasnya harus mampu memperhatikan harapan yang dianggap penting bagi masyarakat.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan permintaan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*?

Penelitian ini berupa penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian ini berlokasi di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan yang beralamat di Jalan Lambung Mangkurat No.15, Kota Banjarmasin. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan kuesioner.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan 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 memenuhi kriteria pelayanan prima atau terbaik karena secara keseluruhan terdapat kesenjangan antara nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance*.

Dengan menggunakan diagram Cartesius terlihat faktor-faktor yang penting atau yang menjadi prioritas untuk menghilangkan kesenjangan sehingga meningkatkan kualitas pelayanan. Faktor-faktor pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki adalah *Item 21* (Pelayanan yang cepat) dan *Item 51* (Peralatan penunjang kemudahan dan kenyamanan yang memadai).