

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Program pembangunan ekonomi nasional haruslah dilaksanakan secara transparan dan akuntabel yang berpedoman pada prinsip demokrasi ekonomi sesuai dengan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Untuk mencapai tujuan tersebut, perlu didukung oleh tata kelola pemerintahan yang baik secara terus-menerus melakukan reformasi terhadap setiap komponen dalam sistem perekonomian nasional. Salah satu komponen penting dalam sistem perekonomian nasional adalah sistem keuangan dan seluruh kegiatan jasa keuangan yang menjalankan fungsi intermediasi bagi berbagai kegiatan produktif di dalam perekonomian nasional.<sup>1</sup>

Sistem keuangan suatu negara adalah tatanan dalam perekonomian suatu negara yang memiliki peran utama menyediakan fasilitas jasa bidang keuangan oleh lembaga-lembaga keuangan dan lembaga penunjang lainnya.<sup>2</sup>

Lembaga keuangan yang paling penting dalam sistem keuangan adalah bank sentral, yaitu agen pemerintah yang bertanggung jawab dan independen dalam pembentukan kebijakan moneter. Kebijakan moneter mencakup manajemen tingkat bunga dan jumlah uang yang beredar. Pemahaman tentang pembentukan dan

---

<sup>1</sup>H. Veithzal Rivai, *Financial Institution Management (Manajemen Kelembagaan Keuangan)* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 583.

<sup>2</sup>M. Sulhan dan Ely Siswanto, *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah* (Malang: UIN-Malang Press, 2008), hlm. 6.

pengaruh kebijakan moneter sangat diperlukan bagi aktivitas lembaga keuangan. Tanpa memahami pembentukan dan pengaruh kebijakan moneter akan menurunkan produktivitas lembaga keuangan.<sup>3</sup>

Secara garis besar lembaga keuangan yang merupakan subsistem dari sistem keuangan dapat dibagi menjadi dua kelompok yaitu lembaga keuangan bank, atau sering kali hanya disebut sebagai bank, dan lembaga keuangan bukan bank. Baik yang melaksanakan kegiatan usaha memberikan jasa berdasarkan cara konvensional (bunga) maupun berdasarkan prinsip syariah (bagi hasil) yang mengacu pada hukum Islam.

Lembaga keuangan bukan bank terdiri dari lembaga-lembaga keuangan yang fungsi dan kegiatan pokoknya berbeda dengan bank, misalnya asuransi, dana pensiun, pegadaian, *leasing* (sewa guna usaha), dan *factoring* (anjak piutang).<sup>4</sup> Dalam kegiatan usahanya lembaga keuangan bukan bank tidak diperkenankan menghimpun dana secara langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan tetapi harus melalui kontrak tertentu untuk meminimalkan risiko.<sup>5</sup>

Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki fungsi intermediasi yang menjembatani kepentingan pihak yang kelebihan dana dan pihak yang membutuhkan dana. Fungsi intermediasi dapat berjalan dengan baik apabila kedua belah pihak

---

<sup>3</sup>Jonni Manurung, *Ekonomi Keuangan dan Kebijakan Moneter* (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 7.

<sup>4</sup>H. Veithzal Rivai, *Commercial Bank Management: Manajemen Perbankan dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 95.

<sup>5</sup>M. Sulhan dan Ely Siswanto, *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah* (Malang: UIN-Malang Press, 2008), hlm. 8.

memiliki kepercayaan terhadap bank. Oleh karena itu, bank sering juga disebut sebagai lembaga kepercayaan.

Sebagai lembaga intermediasi yang menghubungkan penabung ke peminjam, perbankan pasti akan menghadapi berbagai risiko yang dapat mengganggu jalannya kegiatan usaha. Usaha perbankan adalah usaha yang memiliki risiko yang tinggi baik dari aspek penarikan dana maupun dari aspek penyaluran dana.<sup>6</sup>

Apalagi situasi bisnis perbankan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, dan diiringi dengan peningkatan persaingan antar bank, membuat risiko perbankan menjadi semakin kompleks dan sangat rentan mengalami kebangkrutan.

Dalam suatu sistem perbankan yang bersifat sistemik, kebangkrutan suatu bank akan mengakibatkan terganggunya operasional bank-bank lainnya karena sistem perbankan bersifat interdependen.<sup>7</sup> Karena sebagian besar dana di perbankan adalah dana masyarakat, jika bank mengalami kebangkrutan, masyarakat akan dirugikan dan menghilangkan kepercayaan masyarakat terhadap bank. Lebih buruk lagi akan berdampak pada perekonomian negara. Lindgren mengkaji bahwa negara-negara yang kondisi perekonomiannya tidak baik dikarenakan buruknya sektor perbankan.<sup>8</sup> Risiko dalam konteks perbankan merupakan suatu kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan (*anticipated*) maupun yang tidak dapat diperkirakan (*unanticipated*) yang berdampak negatif terhadap pendapatan dan permodalan bank. Risiko-risiko tersebut tidak dapat dihindari, tetapi dapat dikelola dan dikendalikan.

---

<sup>6</sup>Julius R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain* (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm. 142.

<sup>7</sup>M. Sulhan dan Ely Siswanto, *op. cit.*, hlm. 18.

<sup>8</sup>*Ibid.*, hlm. 17.

Dengan demikian, dibutuhkan praktik tata kelola bank yang sehat (*good corporate governance*) dan penerapan manajemen risiko yang meliputi pengawasan aktif pengurus bank, kebijakan, prosedur dan penetapan limit risiko, proses identifikasi, pengukuran, sistem informasi, dan pengendalian risiko, serta sistem pengendalian intern.<sup>9</sup>

Sejak 2006, dalam rangka memperlancar proses penyediaan dana untuk mendorong pembangunan ekonomi dan penerapan manajemen risiko, Bank Indonesia sebagai bank sentral telah mengatur dan mengembangkan penyelenggaraan sistem informasi antar bank maupun lembaga lain di bidang keuangan. Salah satunya membuat sistem data base debitur bersama atau yang dikenal dengan sebutan Sistem Informasi Debitur.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/14/PBI/ 2007 tentang Sistem Informasi Debitur, Sistem Informasi Debitur adalah sistem yang menyediakan informasi Debitur yang merupakan hasil olahan dari Laporan Debitur yang diterima oleh Bank Indonesia.

Penyelenggaraan Sistem Informasi Debitur dimaksudkan untuk membantu pelapor dalam memperlancar proses penyediaan dana mempermudah penerapan manajemen risiko, dan membantu bank dalam melakukan identifikasi kualitas Debitur untuk pemenuhan ketentuan yang berlaku. Pelapor adalah bank umum, BPR, penyelenggara kartu kredit selain bank, dan lembaga keuangan bukan bank. Cakupan

---

<sup>9</sup>H. Veithzal Rivai, *Commercial Bank Management: Manajemen Perbankan dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 549.

informasi debitur meliputi antara lain: identitas debitur, pemilik dan pengurus, fasilitas penyediaan dana yang diberikan, agunan, penjamin dan kolektabilitas.<sup>10</sup>

Hingga Januari 2016, menurut statistik perbankan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia, jumlah debitur yang dicatat oleh Biro Informasi Debitur sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Perkembangan Jumlah Debitur Di Indonesia Hingga Januari 2016 (Ribu Orang)

2015					2016	Keterangan
Agu	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	
76.038	76.654	77.149	77.643	78.197	78.685	Bank Umum
8.557	8.620	8.681	8.754	8.840	8.926	BPR/S
1.755	1.755	1.774	1.796	1.845	1.892	LKNB
86.32	87.03	87.605	188.196	88.883	89.504	Total

Sumber : Bank Indonesia, 2016

Dalam pelaksanaannya, setiap bulan pihak bank atau anggota Sistem Informasi Debitur lainnya melaporkan data transaksi, dan informasi-informasi lain nasabahnya yang dalam hal ini debiturnya secara *online* ke Bank Indonesia, sehingga setiap bulan datanya akan selalu dalam keadaan *ter-update* di *server* Bank Indonesia. Seluruh data dari bank atau anggota Sistem Informasi Debitur lainnya di konsolidasi di *server* Bank Indonesia yang lalu menghasilkan *output* seperti *BI Checking* dan data lainnya.

Pada dasarnya yang lazim melakukan *BI Checking* adalah pihak Bank yang mendapat pengajuan kredit dari nasabah atau calon nasabahnya. Selain pihak bank, warga juga bisa melakukan *BI Checking* sendiri. Bertujuan untuk dokumentasi pribadi, mengonfirmasi apakah pihak bank telah melakukan pelaporan data yang sesuai ke Bank Indonesia dengan yang sebenarnya terjadi. Hal ini berfungsi untuk

<sup>10</sup>*Ibid.*, hlm. 43.

melakukan pengecekan ketika akan mengajukan pinjaman lagi, sehingga tidak mengalami hambatan, khususnya yang terkait dengan BI *Checking*.

Bukti *print out* BI *Checking* yang bersumber dari data base Sistem Informasi Debitur yang dikelola oleh Bank Indonesia tersebut, berisikan data yang menyangkut informasi identitas debitur dan kondisi fasilitas kredit/pembiayaan yang diterima meliputi plafon, baki debet, jangka waktu pembiayaan, dan kondisi (historis) pembayaran selama 24 bulan terakhir sejak posisi data dalam BI *Checking* di *up date*. Data tersebut tersaji per individu, bukan dalam bentuk *list* (daftar), oleh karena itu disebut Informasi Debitur Individual (IDI) Historis.<sup>11</sup>

Jika mengacu kepada peraturan Bank Indonesia yaitu Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/14/PBI/ 2007 tentang Sistem Informasi Debitur, di dalam pasal 24 dijelaskan bahwa nasabah debitur dapat meminta informasi Debitur kepada Bank Indonesia atau bisa juga kepada Pelapor yang memberikan Penyediaan Dana kepada debitur tersebut. Dalam prakteknya, banyak pelapor yang tidak memberikan pelayanan penyediaan data informasi Debitur dan menyarankan kepada nasabah debitur untuk datang langsung ke Bank Indonesia. Dengan demikian, pelayanan permintaan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis saat ini hanya terlaksana di kantor-kantor Bank Indonesia, padahal seharusnya bisa saja dilakukan di bank-bank atau lembaga non bank lainnya.

Pelayanan permintaan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis khususnya di Kalimantan Selatan berada dibawah naungan Kantor Perwakilan Bank Indonesia yang dijalankan oleh Tim Data Statistik Ekonomi Keuangan Daerah. Berdasarkan

---

<sup>11</sup> Pulo Siregar, *Bebaskan utangmu 27 Studi Kasus Menyelesaikan Utang Secara Legal* (Jakarta: Kompas Gramedia, 2014), hlm. 244-246.

Surat Edaran Nomor 15/62/Intern tentang Organisasi Kantor Perwakilan Dalam Negeri, tugas dari Tim Data Statistik Ekonomi Keuangan Daerah tidak hanya memberikan layanan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis, melainkan juga melakukan survei dan *liaison* terkait perekonomian daerah serta menyusun absensi Laporan Bulanan Bank dan BPR. Hal ini bisa saja mengakibatkan layanan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis tidak maksimal dan mendapatkan penilaian yang buruk dari nasabah debitur.

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.

Pelayanan prima dapat diwujudkan jika ada standar pelayanan minimal. Jika suatu instansi belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut prima jika mampu memuaskan penerima layanan atau sesuai dengan harapan penerima layanan. 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.

Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lampaunya, setelah menerima jasa suatu perusahaan penyedia jasa, mereka akan membandingkan jasa yang dirasakannya dengan jasa yang diharapkannya. Jika jasa yang dirasakannya berada di bawah jasa yang diharapkan, pelanggan tidak berminat lagi pada penyedia

jasa tersebut. Namun apabila sebaliknya maka mereka akan kembali lagi menggunakan penyedia jasa tersebut.<sup>12</sup>

Jika pelayanan yang diberikan oleh pegawai mendapat penilaian baik dan membuat masyarakat merasa senang karena telah sesuai dengan harapan (kepentingan) yang diinginkan, maka akan mendorong masyarakat menjadi tidak enggan untuk memanfaatkan Sistem Informasi Debitur. Terlebih Bank Indonesia sendiri, mendorong utamanya kepada para debitur untuk memanfaatkan Sistem Informasi Debitur dalam perekonomian agar meningkatkan pertumbuhan ekonomi, stabilitas keuangan, sistem perkreditan yang sehat dan efisien.<sup>13</sup>

Konsep Islam juga telah mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan hendaknya yang berkualitas dan bagus kepada orang lain. Allah SWT berfirman dalam Q.s. Al-Baqara>h/2:267 :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ  
الْاَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ  
وَاعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya

<sup>12</sup>Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli, *Manajemen Pemasaran, Manajemen Pemasaran jilid 2* terjemahan dari buku Philip Kotler, *Marketing Managemet* (Jakarta: Prenhallindo, 1997), hlm. 92.

<sup>13</sup>Helti Marini Sipayung, *BI Dorong Pemanfaatan Sistem Informasi Debitur* (Bengkulu: Antara Bengkulu, 2015). <http://m.antarabengkulu.com/berita/31739/bi-dorong-pemanfaatan-sistem-informasi-debitur> (26 Maret 2016).

melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”<sup>14</sup>.

Dalam ayat tersebut dijelaskan bahwa bagaimana seharusnya sikap seseorang dalam menafkahkan hartanya di jalam Allah. Hendaknya menafkahkan yang baik dan berkualitas bukan yang buruk dan tidak berkualitas yang dia sendiri saja bahkan tidak menyukai dan menginginkannya. Oleh karena itu dalam memberikan jasa kepada orang lain kita harus memberikan pelayanan kepada orang lain dengan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait pelayanan permintaan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Konsep analisis *Importance* dan *Performance* berasal dari konsep SERVQUAL. Intinya, sebagaimana yang dijelaskan oleh Parasuraman, tingkat kepentingan pelanggan (*customer expectation*) diukur kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi. Dalam konsep ini, istilah *expectation* (harapan) diganti dengan *importance* atau tingkat kepentingan menurut pelanggan.<sup>15</sup> Dari berbagai persepsi, nantinya kita dapat merumuskan tingkat kepentingan yang paling dominan. Selanjutnya, kita dapat mengaitkan variabel kepentingan ini dengan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan istilah lainnya *performance*.

---

<sup>14</sup> Kementrian Agama RI, *Ummul Mukminin Al-Qur'an dan Terjemah untuk wanita* (Jakarta:Wali, 2012), hlm. 45.

<sup>15</sup> Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Statisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan* (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 109-110.

Adapun variabel penentu kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian penulis ada lima macam yaitu: Daya Tanggap (*Responsive*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*) dan Bukti Fisik (*Tangibles*).<sup>16</sup>

Penelitian ini akan disusun penulis menjadi sebuah Karya Tulis Ilmiah dengan judul: *Importance Performance Analysis* Terhadap Pelayanan Permintaan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan.

## **B. Rumusan Masalah**

Merujuk pada latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dan diteliti dalam penelitian ini yaitu:

Bagaimana kualitas pelayanan permintaan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* ?.

## **C. Tujuan Penelitian**

Mengacu pada latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka penulis menetapkan tujuan penelitian, yaitu :

Untuk menganalisis penilaian dan harapan masyarakat khususnya nasabah debitur terhadap pelayanan pelayanan permintaan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan.

---

<sup>16</sup>J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm.3 .

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Bagi Bank Indonesia, sebagai sumber informasi untuk menjadi bahan perhatian dalam meningkatkan pelayanan permintaan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis. Sekaligus dapat menilai kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan permintaan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis.
2. Sebagai sumbangan literatur untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan dan pengembangan dan penalaran pengetahuan perpustakaan IAIN Antasari pada umumnya dan Perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam pada khususnya.
3. Bagi peneliti lain, dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya baik dengan judul yang sama atau dari sudut pandang yang berbeda.

#### **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kesalahpahaman pembaca dalam menginterpretasikan judul yang akan diteliti dan kekeliruan dalam memahami tujuan penelitian ini, maka penulis memandang perlu untuk mengemukakan secara tegas dan terperinci maksud judul "*Importance Performance Analysis Terhadap Pelayanan Permintaan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan*" sebagai berikut:

1. *Importance Performance Analysis* adalah analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan.<sup>17</sup> Analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977. *Importance Performance Analysis* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen).<sup>18</sup> *Importance Performance Analysis* dilakukan untuk menguji kesenjangan antara kinerja pelayanan permintaan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis dengan harapan yang diinginkan dari Pelayanan Permintaan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis.
2. Pelayanan adalah proses, cara melayani.<sup>19</sup> *Service* adalah bagian dari kegiatan perekonomian yang berkenaan dengan memberikan segala sesuatu yang diperlukan oleh pihak atau orang lain.<sup>20</sup> Pelayanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kegiatan pemenuhan segala sesuatu oleh pegawai Bank Indonesia terhadap sesuatu yang diperlukan masyarakat khususnya nasabah debitur.

---

<sup>17</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 239.

<sup>18</sup> Seta Basri, *Analisis Kuadran Harapan dan Persepsi Publi* (2011). <http://setabasri01.blogspot.co.id/2011/04/analisis-deskriptif-dengan-importance.html> (11 April 2016)

<sup>19</sup> Meity Taqdir Qodratilah, *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar* (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011), hlm 438.

<sup>20</sup> Sumadji P, *Kamus Ekonomi* (Wipress, 2006), hlm. 599.

3. Permintaan adalah perbuatan meminta<sup>21</sup>. Permintaan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah permintaan bantuan dari nasabah debitur kepada petugas.
4. Informasi Debitur Individual (IDI) Historis adalah produk dari SID (Sistem Informasi Debitur) yang berupa *report* yang dapat dicetak dan berisi mengenai data-data debitur beserta data lainnya seperti fasilitas kredit, agunan, penjamin dari Bank atau Lembaga Pembiayaan. IDI diberi tambahan kata “Historis” karena mencakup data kualitas pembayaran fasilitas kredit selama 24 bulan terakhir.<sup>22</sup> Untuk selanjutnya Informasi Debitur Individual (IDI) Historis di singkat IDI Historis.
5. Bank Indonesia adalah bank sentral Republik Indonesia yang merupakan lembaga negara yang independen, bertugas untuk mencapai tujuan memelihara kestabilan nilai rupiah yang tercermin pada laju inflasi dan nilai tukar. Dalam penelitian ini, Bank Indonesia adalah lembaga yang mengelola Sistem Informasi Debitur. Di Banjarmasin, pengelolaan Sistem Informasi Debitur melalui Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan dibawah Tim Data Statistik Ekonomi Keuangan Daerah.

## F. Kajian Pustaka

Berdasarkan hasil penelusuran yang dilakukan peneliti, sejauh ini skripsi yang mengangkat permasalahan seperti ini belum ada, kalau pun ada tapi dari segi judul

---

<sup>21</sup>*Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Banjarmasin: IAIN Antasari Banjarmasin Pelita, 1999), hlm. 536.

<sup>22</sup> Bank Indonesia, *Informasi Debitur* (2013). <http://www.bi.go.id/id/iek/informasi-debitur/Contents/Default.aspx> (5 Desember 2016)

dan isinya memang berbeda. Adapun literatur yang berhubungan dengan penelitian ini:

1. Dra. Prima Naomi, MT (Dosen Teknik dan Manajemen Industri Universitas Winaya Mukti) dengan judul “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan (Menggunakan Metoda *Performance Importance Analysis* Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sumedang). Dalam skripsi ini penelitian dilakukan untuk memahami permasalahan mengenai tingkat harapan pelanggan atas kualitas pelayanan kesehatan sekaligus melakukan pengukuran kepuasan pelanggan atas pelayanan kesehatan di unit rawat inap, dengan demikian dapat diidentifikasi variabel pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen serta variabel-variabel yang memerlukan perbaikan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa faktor yang pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan konsumen berjumlah sebelas faktor yaitu: pelayanan pemeriksaan yang cepat dan tepat, pelayanan perawatan yang cepat dan tepat, ketepatan jadwal pelayanan kunjungan perawat, kemampuan dokter untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, kemampuan perawat untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, keterampilan para dokter dalam bekerja, keterampilan dan kemampuan para perawat dalam bekerja, perhatian terhadap keluhan keluarga, pelayanan yang adil kepada semua pasien, kebersihan dan kerapian ruangan dan kebersihan penampilan karyawan. Sedangkan faktor-faktor pelayanan kesehatan yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki adalah faktor prosedur penerimaan

pasien yang cepat dan tepat, tindakan yang cepat dari yang dibutuhkan, pengetahuan dan kemampuan para dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit, jaminan keamanan terhadap pasien, perhatian khusus dari dokter kepada setiap pasien, perhatian terhadap keluhan pasien, kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai, kebersihan alat-alat yang dipakai.<sup>23</sup> Persamaan dengan penelitian penulis yaitu menggunakan *Importance Performance Analysis* sebagai metode menganalisis data yang diperoleh sedangkan perbedaannya adalah subjek dan obyek penelitian.

2. Muhammad Ibrohim NIM (1001160268) dengan judul “*Importance performance analysis* terhadap Penerapan Prinsip Bagi Hasil Pada Koperasi Sahabat Mandiri Unit Jasa Keuangan Syariah Kota Banjarmasin”. Dalam skripsi ini penelitian dilakukan untuk mengetahui seberapa besar harapan dan kenyataan nasabah setelah membeli produk yang menerapkan prinsip bagi hasil oleh koperasi dan untuk mengetahui akad yang diberikan koperasi kepada nasabah, terhadap produk yang menerapkan prinsip bagi hasil. Hasil dari penelitian ini adalah (1) dilihat dari faktor harapan, nasabah menginginkan nilai bagi hasil harap ditinggikan, bukan tabungan *wadi'ah* saja yang menerapkan prinsip bagi hasil tetapi di produk lainnya juga diterapkan, Sumber Daya Manusia (SDM) yang berpengalaman dan profesional untuk menawarkan produk kepada masyarakat. (2) dilihat dari faktor kenyataan, nilai bagi hasil yang tidak meningkat, produk yang menerapkan prinsip bagi hasil hanya tertuju pada tabungan *wadi'ah*, SDM yang tidak berpengalaman

---

<sup>23</sup> Prima Naomi, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan (Menggunakan Metoda Performance Importance Analysis Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sumedang)* (Jurnal-Universitas Winaya Mukti, Sumedang, tt). td.

dan profesional untuk menawarkan produk bahkan menjelaskan pun tidak bisa. (3) dilihat dari segi penggunaan akad, koperasi menggunakan akad penerapan prinsip bagi hasil syariah dimana setiap bulannya nasabah akan mendapatkan keuntungan bagi hasil dari koperasi.<sup>24</sup> Persamaan dengan penelitian penulis yaitu menggunakan *Importance Performance Analysis* sebagai metode menganalisis data yang diperoleh sedangkan perbedaannya adalah sifat penelitian dimana penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dan penelitian penulis menggunakan deskriptif kuantitatif.

3. Irwanullah NIM (1101150153) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Service Terhadap Kepuasan Konsumen Dealer Resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin”. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh variabel kualitas pelayanan *service* yang meliputi daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti fisik sebagai variabel independen, terhadap kepuasan konsumen, sebagai variabel dependen secara parsial dan simultan pada dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin. Serta untuk mengetahui dimensi mana yang pengaruhnya paling dominan terhadap kepuasan konsumen. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Daya Tanggap (X1), Kehandalan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4) dan Bukti Fisik (X5) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada dealer resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin. Hal ini dibuktikan dengan melihat pada nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $27,256 > 2,31$ ), sementara nilai Sig. yang diperoleh lebih kecil dari tingkat

---

<sup>24</sup>Muhammad Ibrohim, *Importance Performance Analysis Terhadap Penerapan Prinsip Bagi Hasil Pada Koperasi Sahabat Mandiri Unit Jasa Keuangan Syariah Di Kota Banjarmasin* (Skripsi-IAIN Antasari, Banjarmasin, 2016), td.

signifikansi yang telah ditetapkan ( $0,000 < 0,05$ ) yang artinya masih dalam batas toleransi yang telah ditentukan. Adapun secara simultan (uji t) didapatkan dari lima variabel yang memiliki pengaruh yang paling dominan diantara yang lainnya adalah variabel bukti fisik. Hal ini dibuktikan dengan melihat nilai Coefficients<sup>a</sup> hasil uji koefisien regresi secara Parsial (uji t) yaitu 2,960.<sup>25</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu menggunakan variabel yang sama terhadap kualitas pelayanan *service* yang meliputi daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti fisik. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan uji simultan (uji f) dan parsial (uji t), penelitian penulis menggunakan *Importance Performance Analysis* sebagai alat menganalisis data.

4. Muhammad Fazri NIM (110160287) dengan judul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin, disamping itu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi mahasiswa (i) dalam menggunakan jasa pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dalam persepsi mahasiswa (i) IAIN Antasari Banjarmasin. Hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut; Pertama, variabel daya tanggap berhubungan positif/terdukung dengan variabel loyalitas, begitu pula variabel bukti

---

<sup>25</sup>Irwanullah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Service Terhadap Kepuasan Konsumen Dealer Resmi Yamaha Surya Prima A. Yani Banjarmasin* (Skripsi-IAIN Antasari, Banjarmasin, 2015), td.

fisik/nyata berhubungan positif/terdukung dengan variabel loyalitas, sedangkan variabel tingkah laku berhubungan negatif/tidak terdukung dengan loyalitas begitu pula dengan variabel kehandalan berhubungan negatif/tidak terdukung dengan loyalitas; Kedua, faktor-faktor yang mempengaruhi mahasiswa (i) dalam menggunakan jasa pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin, ialah daya tanggap dan bukti fisik/nyata.<sup>26</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu penelitian kuantitatif Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan uji simultan (uji f) dan parsial (uji t), penelitian penulis menggunakan *Importance Performance Analysis* sebagai alat menganalisis data.

5. Yogi Wiryono dengan judul “Tinjauan Normatif Sistem Informasi Debitur Sebagai Sistem Untuk Mengelola Risiko Hukum Perbankan”. Tujuan dalam penulisan ini yaitu: Untuk mengetahui mengenai resiko hukum dalam pemberian kredit. Untuk mengetahui penyebab dan dampak resiko hukum yang timbul dalam pemberian kredit. Untuk mengetahui sejauh mana Sistem Informasi Debitur (SID) dapat mengelola resiko hukum yang timbul dalam pemberian kredit pada perbankan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Risiko Hukum dalam pemberian kredit itu dapat terjadi baik dapat diidentifikasi sebelumnya maupun tidak teridentifikasi sebelumnya yang disebabkan oleh beberapa hal yaitu Kelemahan aspek yuridis; Adanya perubahan hukum; Adanya kesalahan dalam kontrak, yang memberi dampak

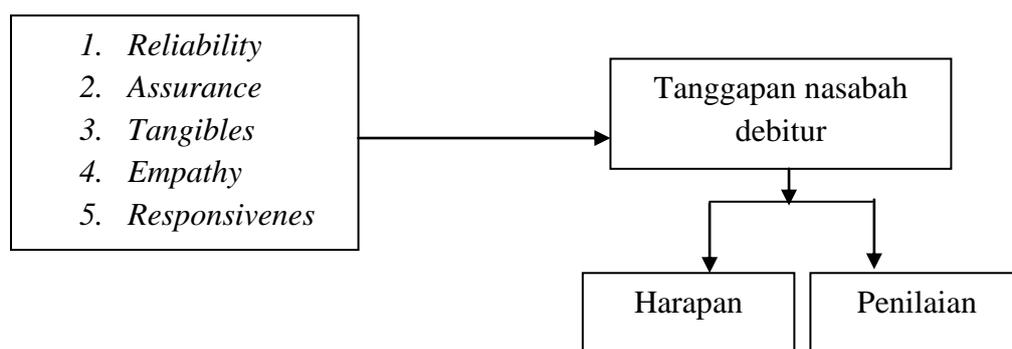
---

<sup>26</sup>Muhammad Fazri, *Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin* (Skripsi-IAIN Antasari, Banjarmasin, 2015), td.

adanya tuntutan hukum yang dilakukan para *stakeholders* terhadap bank; dan adanya ketidakpastian legislasi, interpretasi, proses pengadilan, perbedaan peraturan dan kelengkapan dokumentasi yang dibutuhkan antar wilayah atau Negara yang dapat menimbulkan perselisihan. Untuk itu peran Sistem Informasi Debitur (SID) sangatlah penting untuk mengelola risiko hukum.<sup>27</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah mengkaji pelaksanaan pengelolaan Sistem Informasi Debitur. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif, penelitian penulis menggunakan metode penelitian deskriptif.

### G. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini terbentuk dalam gambar 1.1.



Gambar 1.1 Kerangka pemikiran penelitian

Sumber: J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*.<sup>28</sup>

<sup>27</sup> Yogi Wiryono, *Tinjauan Normatif Sistem Informasi Debitur Sebagai Sistem Untuk Mengelola Risiko Hukum Perbankan* (Jurnal-Universitas Tanjungpura, Pontianak, 2013), td.

<sup>28</sup>J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, 2006, hlm. 238.

## **H. Sistematika Penulisan**

Penyusunan penelitian yang dilakukan ini terdiri dari 5 (lima) bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, kajian pustaka, kerangka pemikiran, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Teoritis, berisi pengertian jasa, jenis-jenis jasa, karakteristik jasa, konsep pelayanan, model SERVQUAL, serta konsep kualitas pelayanan dalam perspektif Ekonomi Islam.

Bab III Metode Penelitian, meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, desain pengukuran, teknik pengolahan, data dan teknik analisis data.

Bab IV Laporan hasil penelitian, berisi tentang penyajian data dan analisis data.

Bab V Penutup, meliputi kesimpulan dan saran.