

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Lokasi Penelitian

1. Sejarah Bank Indonesia

Sejarah perbankan di Indonesia tidak terlepas dari zaman penjajahan Hindia Belanda. Bank-bank yang ada itu antara lain De Javasche Bank NV, De Post Poar Bank, De Algemenevolks Credit Bank, Nederland Handles Maatscappi (NHM), Nationale Handles Bank (NHB), dan De Escompto Bank NV. De Javasche Bank NV pada masa itu bertindak sebagai bank sirkulasi yang mencetak dan mengedarkan uang dan menjadi cikal bakal bank sentral di Indonesia.

Adapun yang dimaksud dengan bank sentral pada saat itu adalah Bank Negara Indonesia 1946 yang didirikan dengan Perpu Nomor 2 Tahun 1946 tentang Bank Negara Indonesia yang mulai berlaku sejak 5 Juli 1946. Pada saat itu, BNI 1946 mempunyai fungsi rangkap, yaitu baik sebagai bank komersial maupun sebagai bank sentral. Dengan demikian, bank sentral pertama yang dimiliki oleh Indonesia adalah BNI 1946. Namun, sejarah menunjukkan bahwa BNI 1946 belum dapat melaksanakan fungsinya sebagai bank sentral dengan baik karena fungsi rangkap yang diemban.

Untuk mengatasi persoalan tersebut, pihak berwenang mengeluarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1953 tentang Undang-Undang pokok Bank Indonesia yang disahkan pada 19 Mei 1953 dan mulai berlaku 1 Juli 1953. Salah satu pasalnya menyatakan “Didirikan Bank Indonesia yang merupakan bank sentral sebagai pengganti De Javasche Bank NV sebagai Bank Nasional kepunyaan Negara”. Jika dilihat sejarah pendiriannya ini, Bank Indonesia yang dijadikan sebagai bank sentral itu berasal dari De Javasche Bank NV yang didirikan pada 10 Oktober 1827. Setelah Indonesia merdeka, Bank tersebut dinasionalkan oleh pemerintah dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1951. Setelah dua tahun dinasionalisasikan, kemudian statusnya diubah menjadi bank sentral dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1953 tentang Undang-Undang Pokok Bank Indonesia.

Dengan didirikannya Bank Indonesia (terusan dari De Javasche Bank NV) yang dijadikan pula bank sentral, sejak saat itu dalam struktur ketatanegaraan Indonesia dikenal dua buah bank sentral, yaitu BNI 1946 dan Bank Indonesia. Dualisme bank sentral berlangsung selama dua tahun dan baru berakhir dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1955. Sejak saat itu, di Indonesia hanya dikenal satu bank sentral yaitu Bank Indonesia (terusan De Javasche Bank NV).

Kehadiran dua bank sentral pada masa 1953–1955, jika dilihat dari perspektif Hukum Tata Negara memiliki konstitusional yang berbeda.

Keberadaan BNI 1946 sebagai bank sentral berdasarkan Undang Undang Dasar 1945. Sementara keberadaan Bank Indonesia sebagai bank sentral berdasarkan Undang Undang Dasar Sementara 1950 yang berlaku pada saat itu.

Namun demikian, kedudukan Bank Indonesia sebagai bank sentral akhirnya diakui juga sebagai pelaksana dari Undang Undang Dasar 1945 dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang pokok-pokok perbankan.

Dalam pasal 1 ayat (1) ditegaskan bahwa “Dengan nama Bank Indonesia didirikan suatu Bank Sentral di Indonesia”. Pasal 1 ayat (2) menyebutkan bahwa “Bank Indonesia adalah milik negara dan merupakan badan hukum, yang berhak melakukan tugas dan usaha berdasarkan Undang-Undang ini. Dalam pasal 3 ayat (1) huruf a Undang-Undang tersebut ditegaskan bahwa “Bank Sentral ialah Bank Indonesia sebagaimana yang dimaksud dalam Undang Undang Dasar 1945, dan selanjutnya akan diatur Undang-Undang tersendiri.

Adapun Undang-Undang tersendiri yang dimaksud oleh Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967 adalah Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1968 tentang Bank Sentral. Sejak saat itu pengaturan bank sentral semakin jelas dalam struktur ketatanegaraan Indonesia. Di dalam Undang-Undang tersebut diatur tugas pokok Bank Indonesia sebagai bank sentral,

hubungannya dengan pihak pemerintah, tata cara pengisian pejabatnya, dan sebagainya.

Tugas pokok Bank Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1968 diatur dalam pasal 7 yang berbunyi “Tugas Bank Indonesia adalah membantu pemerintah dalam (a) mengatur, menjaga dan memelihara kestabilan nilai rupiah; (b) mendorong kelancaran produksi dan pembangunan serta memperluas kesempatan kerja guna meningkatkan taraf hidup rakyat”. Sementara itu, pasal 8 menegaskan hubungan antara Bank Sentral dengan pemerintah, dimana dalam “menjalankan tugas pokok tersebut pasal 7, berdasarkan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh pemerintah”. Berkaitan dengan cara pengisian jabatan pimpinannya (gubernur) Bank Sentral ditegaskan bahwa “Gubernur (Bank Indonesia) diangkat oleh Presiden atas usul Dewan Moneter untuk masa jabatan 5 (lima) tahun. Setelah waktu itu berakhir yang bersangkutan dapat diangkat kembali”.

Dengan demikian, Bank Indonesia sebagai bank sentral berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1968 tidak memiliki independensi karena sebagai bagian dari pemerintah (eksekutif).

Seiring dengan gerakan reformasi yang terjadi pada 1998, kedudukan Bank Indonesia juga mengalami perubahan. Sejak dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, kedudukan Bank Indonesia menjadi lebih mandiri dan mempunyai wewenang yang lebih luas.

Kedudukan Bank Indonesia sebagai bank sentral yang mandiri dan terlepas dari kekuasaan pemerintah atau pihak lainnya menjadi semakin jelas dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia. Undang-Undang tersebut dikeluarkan pada 17 Mei 1999 pada masa pemerintahan Presiden B.J Habibie.¹

2. Sejarah Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan

Cikal bakal Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan adalah De Javasche Bank Banjarmasin yang berdiri pada tanggal 1 Agustus 1907, sebagai kantor cabang De Javasche Bank yang ke 15.

Pada masa penjajahan Jepang, bank-bank milik Belanda, Inggris dan beberapa bank milik Cina dilikuidasi. Selanjutnya, pada tanggal 20 Oktober 1942 “Nanpo Kaihatsu Ginko” mengambil alih tugas-tugas De Javasche Bank sampai dengan berakhirnya perang dunia II.

Setelah Jepang kalah perang, pada tanggal 20 Oktober 1945 De Javasche Bank dioperasikan kembali. Melalui Circulaire Nomor 119/1 tanggal 22 Mei 1946, 10 dari 16 Kantor De Javasche Bank yang telah dilikuidasi dibuka kembali termasuk kantor cabang Banjarmasin.²

¹Tim Buku Media Indonesia, Tim Penulis Universitas Islam Indonesia, Tim Buku Bank Indonesia, *Era Baru Transformasi Bank Seentral* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010), hlm. 27-31.

²Bank Indonesia, *Kajian Ekonomi Regional*, <http://www.bi.go.id/id/publikasi/kajian-ekonomi-regional/kalsel/profil/contents/KBI.aspx> (23 Desember 2016).

3. Visi, Misi, Nilai-Nilai Strategis Serta Sasaran Strategis Bank Indonesia

Visi Bank Indonesia adalah “Menjadi lembaga bank sentral yang kredibel dan terbaik di regional melalui penggunaan nilai-nilai strategis yang dimiliki serta pencapaian inflasi yang rendah dan nilai tukar yang stabil.

Misi Bank Indonesia sebagai arah kebijakan pelaksanaan kegiatan mencakup:

- a. Mencapai stabilitas nilai rupiah dan menjaga efektivitas transmisi kebijakan moneter untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkualitas.
- b. Mendorong sistem keuangan nasional bekerja secara efektif dan efisien serta mampu bertahan terhadap gejolak internal dan eksternal untuk mendukung alokasi sumber pendapatan/pembiayaan dapat berkontribusi pada pertumbuhan dan stabilitas perekonomian nasional.
- c. Mewujudkan sistem pembayaran yang aman, efisien dan lancar yang berkontribusi terhadap perekonomian, stabilitas moneter dan stabilitas sistem keuangan dengan memelihara aspek perluasan akses dan kepentingan nasional.
- d. Meningkatkan dan memelihara organisasi dan Sumber Daya Manusia Bank Indonesia yang menjunjung tinggi nilai-nilai strategis dan berbasis kinerja, serta melaksanakan tata kelola (*governance*) yang berkualitas dalam rangka melaksanakan tugas yang diamanatkan Undang-Undang.

Perumusan misi tersebut menjadi arahan dalam:

- a. Menetapkan dan menjaga konsistensi serta kejelasan tujuan organisasi
- b. Perencanaan strategis dalam bentuk penyelarasan tujuan pelaksanaan fungsi dan tugas oleh unit-unit pelaksana operasional kegiatan
- c. Perencanaan dan proses pengambilan keputusan
- d. Memperoleh komitmen para anggota Dewan Gubernur dan seluruh pegawai melalui komunikasi yang jelas tentang tugas dan tujuan organisasi
- e. Memperoleh dukungan dan pemahaman/ pengertian dari pihak-pihak yang berkepentingan mengenai fungsi pelaksanaan tugas organisasi.

Dalam menjalankan tugasnya Bank Indonesia memiliki nilai-nilai strategis yang merupakan nilai-nilai kultur kerja yang dibangun untuk menunjang penyelenggaraan kegiatan secara efektif dan efisien dalam kerangka mencapai misi, visi dan tujuan yang dimandatkan. Adapun nilai-nilai strategis yang diterapkan saat ini adalah sebagai berikut:

- a. Kepercayaan (*Trust*): Meraih kepercayaan *stackholders* dan membangun hubungan yang transparan dan akuntabel secara konsisten dan berkesinambungan.
- b. Integritas (*Integrity*): Bersikap, bertindak, dan berkata sebenarnya sesuai norma hukum dan etika
- c. Profesionalisme (*Profesionalism*): Menyelesaikan seluruh tugas dengan penuh tanggung jawab berdasarkan tingkat kompetensi yang mumpuni

- d. Kesempurnaan (*Excellence*): Senantiasa mengembangkan dan memperbaiki diri di seluruh aspek sehingga mampu mencapai kesempurnaan dalam menghasilkan kinerja dengan kualitas terbaik
- e. Kepentingan Publik (*Public Interest*): Menempatkan kepentingan masyarakat luas sebagai prioritas utama
- f. Koordinasi & Kerjasama (*Coordination and Teamwork*): Senantiasa berkoordinasi dan bekerjasama dengan *stakeholders* eksternal dan internal demi kepentingan bersama.

Dalam rangka mewujudkan misi dan visi organisasi serta nilai-nilai strategis, Bank Indonesia juga menetapkan sasaran strategis jangka menengah panjang. Kesepuluh sasaran konkret dimaksud adalah :

- a. Terkendalinya inflasi sesuai dengan target yang ditetapkan
- b. Terkendalinya nilai tukar yang stabil sesuai dengan keseimbangan internal dan eksternal
- c. Terwujudnya pasar keuangan yang dalam dan efisien
- d. Terpeliharanya stabilitas sistem keuangan guna mendukung pencapaian inflasi yang rendah dan nilai tukar yang stabil
- e. Terwujudnya sistem keuangan yang semakin inklusif
- f. Terpeliharanya sistem pembayaran yang aman, efisien, dan lancar, dengan memerhatikan perluasan akses dan kepentingan nasional
- g. Terjaganya kesinambungan keuangan BI
- h. Terwujudnya kapabilitas internal yang kuat

- i. Terakumulasinya dukungan SDM yang kompeten
 - j. Terpeliharanya persepsi positif BI.³
4. Visi dan Misi Kantor perwakilan Bank Indonesia Kalimantan Selatan

Visi Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan
 “Menjadi Kantor Perwakilan yang kredibel dalam pelaksanaan tugas Bank Indonesia dan kontributif bagi pembangunan ekonomi daerah maupun nasional”.

Misi Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan
 “Menjalankan kebijakan Bank Indonesia dalam menjaga stabilitas nilai rupiah, stabilitas sistem keuangan, efektivitas pengelolaan uang rupiah dan kehandalan sistem pembayaran untuk mendukung pembangunan ekonomi daerah maupun nasional jangka panjang yang inklusif dan berkesinambungan”.

5. Struktur Organisasi Personalia, dan Uraian Tugas

Struktur organisasi Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan terdapat empat sisi dasar dari struktur organisasi yang terlihat dalam bagan organisasinya menggambarkan hierarki kewenangan, departemenisasi, rentang kendali, dan posisi staf dan lini. Hierarki kewenangan tertinggi dimiliki oleh Kepala Perwakilan sebagai badan pelaksana kebijakan daerah yang dibantu satuan kerja di bawahnya.

³Iskandar Simorangkir, *Pengantar Kebanksentralan: Teori dan Praktik di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 46-47.

Tabel Struktur Organisasi Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan (terlampir).

B. Penyajian Data

1. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini didapat melalui penyebaran kuesioner oleh penulis langsung kepada para nasabah debitur yang mendapatkan pelayanan permintaan IDI Historis pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan. Hasil kuesioner yang telah dikumpulkan sebanyak 39 orang responden. Karakteristik responden sebagai berikut:

a. Domisili

Pengelompokan responden menurut domisili disajikan pada tabel 4.1 di bawah ini:

Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Domisili

No.	Domisili	Jumlah	Persentase
1	Banjarmasin	26	66,67%
2	Luar Banjarmasin	13	33,33%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas diketahui jumlah responden yang domisilinya berada di daerah Banjarmasin sebanyak 26 orang dengan persentase sebesar 66,67%, sedangkan yang domisilinya berasal dari daerah luar Banjarmasin sebanyak 13 orang dengan persentase sebesar 33,33%.

b. Usia Responden

Pengelompokan responden menurut usia disajikan pada tabel 4.2 di bawah ini:

Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1	21–25	3	7,69%
2	26-30	8	20,52%
3	31–35	13	33,33%
4	36–40	6	15,38%
5	>40	9	23,08%
Jumlah		39	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui jumlah responden yang berusia 21-25 tahun ada 3 orang dengan persentase sebesar 7,69%, sedangkan responden yang berusia 26–30 tahun berjumlah 8 orang dengan persentase sebesar 20,52%, responden yang berusia antara 31–35 tahun lebih mendominasi yaitu ada 13 orang dengan persentase sebesar 33,33%, responden yang berusia 36-40 tahun berjumlah 6 orang dengan persentase sebesar 15,38% dan responden yang usianya lebih dari 40 tahun berjumlah 9 orang dengan persentase sebesar 23,08%.

c. Pekerjaan Responden

Pengelompokan responden menurut pekerjaan disajikan pada tabel 4.3 di bawah ini:

Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Wiraswasta	22	56,42%
2	Karyawan swasta	10	25,64%
3	Karyawan BUMN	1	2,56%
4	Pegawai negeri sipil	3	7,69%
5	Ibu rumah tangga	3	7,69 %
Jumlah		39	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.3 di atas diketahui responden yang paling banyak adalah kalangan wiraswasta yaitu ada 22 orang dengan persentase sebesar 56,42%. Kemudian responden yang berprofesi sebagai karyawan swasta sebanyak 10 orang dengan persentase sebesar 25,64% , karyawan BUMN sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 2,56%, dan responden dari kalangan Pegawai Negeri Sipil yang jumlahnya sama dengan responden dari kalangan Ibu rumah tangga sebanyak 3 orang dengan persentase masing-masing sebesar 7,69 %.

d. Pendidikan Terakhir

Pengelompokan responden menurut tingkat pendidikan terakhir disajikan pada tabel 4.4 di bawah ini:

Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SD	3	7,69%
2	SMP	2	5,12%
3	SMA	19	48,72%
4	Diploma	5	12,83%
5	Sarjana	10	25,64%
Jumlah		39	100%

Sumber : Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat diketahui kebanyakan responden berada pada klasifikasi pendidikan terakhir SMA (Sekolah Menengah Atas) yaitu ada 19 orang dengan persentase sebesar 48,72%. Kemudian responden yang berada pada klasifikasi pendidikan terakhir SD (Sekolah Dasar) ada 3 orang dengan persentase sebesar 7,69% dan Diploma berjumlah 5 orang dengan persentase 12,83%.. Sedangkan responden yang berada pada klasifikasi pendidikan terakhir Sarjana terdapat 10 orang dengan persentase sebesar 25,64%. Dan jumlah responden terkecil berasal dari klasifikasi pendidikan terakhir SMP (Sekolah Menengah Pertama) yaitu ada 2 orang dengan persentase sebesar 5,12%.

e. Tujuan Permintaan Data

Pengelompokan responden berdasarkan tujuan permintaan data disajikan pada tabel 4.5 di bawah ini:

Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Tujuan Permintaan Data

No.	Tujuan	Jumlah	Persentase
1	Mencari informasi	21	53,84%
2	Pengajuan kredit baru	10	25,64%
3	Konsultasi masalah	8	20,52%
		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat diketahui mayoritas responden yang datang ke Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan

Selatan meminta pelayanan data IDI Historis dengan tujuan untuk mencari informasi data miliknya, yaitu jumlahnya ada 21 orang dengan persentase sebesar 53,84%. Sementara responden yang datang dengan tujuan meminta data untuk digunakan sebagai syarat pengajuan kredit baru ada 10 orang dengan persentase sebesar 25,64%. Responden yang datang ke Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan meminta pelayanan data IDI Historis dengan tujuan konsultasi masalah jumlahnya 8 orang dengan persentase sebesar 20,52%.

2. Deskripsi Variabel

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada para responden, maka gambaran mengenai *Importance Performance Analysis* terhadap Pelayanan Permintaan Informasi IDI Historis Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Penjelasan responden terhadap variabel *reliability* (kehandalan) berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*)

1) Transparansi (keterbukaan) didalam pelayanan terkait data/informasi

Tabel 4.6 Jawaban Responden Tentang Transparansi (Keterbukaan) Didalam Pelayanan Terkait Data/Informasi Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat penting	19	48,72%
2	Penting	14	35,90%
3	Cukup penting	6	15,38%

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		39	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui banyak responden yang menanggapi sangat penting terhadap pernyataan adanya transparansi (keterbukaan) di dalam pelayanan terkait data/informasi yang responden perlukan. Masing-masing jumlah jawaban adalah 19 orang dengan persentase sebesar 48,72% yang menganggap sangat penting, 14 orang dengan persentase sebesar 35,90% yang menanggapi penting dan 6 orang dengan persentase sebesar 15,38% yang menanggapi cukup penting.

2) Petugas yang memiliki sifat dapat diandalkan

Tabel 4.7 Jawaban Responden Tentang Petugas Memiliki Sifat Dapat Diandalkan Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No.	Alternatif jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat penting	19	48,72%
2	Penting	19	48,72%
3	Cukup penting	1	2,56%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden menanggapi sangat penting dan penting terhadap pernyataan petugas Bank Indonesia memiliki sifat dapat diandalkan seperti melayani responden sampai kebutuhan responden terpenuhi berjumlah sama sebanyak 19 orang

dengan persentase masing-masing sebesar 48,72%, dan hanya 1 orang dengan persentase 2,56% yang menanggapi cukup penting.

- 3) Petugas memberikan pelayanan informasi secara benar sejak pertama kali

Tabel 4.8 Jawaban Responden Tentang Petugas Memberikan Pelayanan Informasi Secara Benar Sejak Pertama Kali Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat penting	20	51,28%
2	Penting	15	38,46%
3	Cukup penting	4	10,26%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan petugas memberikan pelayanan informasi secara benar sejak pertama kali menanggapi permintaan responden. Masing-masing jumlah jawaban adalah 20 orang dengan persentase sebesar 51,28% yang menanggapi sangat penting, 15 orang dengan persentase sebesar 38,46% yang menanggapi penting dan hanya 4 orang dengan persentase 10,26% yang menanggapi cukup penting.

- 4) Komitmen waktu tunggu dari petugas

Tabel 4.9 Jawaban Responden Tentang Komitmen Waktu Tunggu Dari Petugas Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat penting	18	46,16%

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
2	Penting	18	46,16%
3	Cukup penting	3	7,68%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui responden menanggapi sangat penting dan penting terhadap pernyataan komitmen terhadap waktu tunggu dari petugas untuk menindak lanjuti permintaan responden mempunyai jumlah yang sama, yakni 18 orang dengan masing-masing persentase sebesar 46,16%. dan hanya 3 orang dengan persentase 7,68% yang menanggapi cukup penting.

- b. Penjelasan responden terhadap variabel *responsive* (daya tanggap) berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*)

1) Pelayanan yang cepat

Tabel 4.10 Jawaban Responden Tentang Pelayanan Yang Cepat Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat penting	25	64,10%
2	Penting	9	23,08%
3	Cukup penting	5	12,82%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan menerima layanan yang cepat dari

petugas Bank Indonesia. Masing-masing jumlah jawaban adalah 25 orang dengan persentase sebesar 64,10% yang menanggapi sangat penting, 9 orang dengan persentase sebesar 23,08% yang menanggapi penting dan 5 orang dengan persentase 12,82% yang menanggapi cukup penting.

2) Petugas yang selalu bersedia membantu

Tabel 4.11 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Selalu Bersedia Membantu Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat penting	25	64,10%
2	Penting	11	28,21%
3	Cukup penting	3	7,69%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan petugas Bank Indonesia yang selalu bersedia membantu responden. Masing-masing jumlah jawaban adalah 25 orang dengan persentase sebesar 64,10% yang menanggapi sangat penting, 11 orang dengan persentase sebesar 28,21% yang menanggapi penting dan 3 orang dengan persentase 7,69% yang menanggapi cukup penting.

3) Petugas mampu menanggapi kebutuhan

Tabel 4.12 Jawaban Responden Tentang Petugas Mampu Menanggapi Kebutuhan Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat penting	27	69,23%
2	Penting	10	25,64%
3	Cukup penting	2	5,13%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan petugas mampu menanggapi apa yang menjadi kebutuhan responden. Masing-masing jumlah jawaban adalah 27 orang dengan persentase sebesar 69,23% yang menanggapi sangat penting, 10 orang dengan persentase sebesar 25,64% yang menanggapi penting dan 2 orang dengan persentase 5,13% yang menanggapi cukup penting.

c. Penjelasan responden terhadap variabel *assurance* (jaminan) berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*)

1) Petugas yang dapat dipercaya

Tabel 4.13 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Dapat Dipercaya Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat penting	16	41,03%
2	Penting	19	48,71%
3	Cukup penting	4	10,26%
4	Kurang penting	0	0%

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi penting terhadap pernyataan petugas yang membuat responden merasa yakin/percaya dengan penjelasan yang dikatakannya. Masing-masing jumlah jawaban adalah 16 orang dengan persentase sebesar 41,03% yang menanggapi sangat penting, 19 orang dengan persentase sebesar 48,71% yang menanggapi penting dan 4 orang dengan persentase 10,26% yang menanggapi cukup penting.

2) Petugas yang menjaga rahasia

Tabel 4.14 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Menjaga Rahasia Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat penting	25	64,10%
2	Penting	13	33,34%
3	Cukup penting	1	2,56%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan petugas Bank Indonesia mampu menjaga kerahasiaan data responden. Masing-masing jumlah jawaban adalah 25 orang dengan persentase sebesar 64,10% yang menanggapi sangat penting, 13 orang dengan persentase sebesar 33,34% yang

menanggapi penting dan hanya 1 orang dengan persentase 2,56% yang menanggapi cukup penting.

3) Petugas yang bersikap sopan dan ramah

Tabel 4.15 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Bersikap Sopan Dan Ramah Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat penting	24	61,54%
2	Penting	15	38,46%
3	Cukup penting	0	0%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan petugas Bank Indonesia konsisten bersikap sopan dan ramah. Masing-masing jumlah jawaban adalah 24 orang dengan persentase sebesar 61,54% yang menanggapi sangat penting, dan 15 orang dengan persentase sebesar 38,46% yang menanggapi penting.

4) Petugas yang kompeten dibidangnya

Tabel 4.16 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Kompeten Dibidangnya Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat penting	14	35,90%
2	Penting	22	56,41%
3	Cukup penting	3	7,69%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
	Jumlah	39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi penting terhadap pernyataan petugas Bank Indonesia yang kompeten dan memiliki pengetahuan pada bidangnya. Masing-masing jumlah jawaban adalah 14 orang dengan persentase sebesar 35,90% yang menanggapi sangat penting, 22 orang dengan persentase sebesar 56,41% yang menanggapi penting, dan 3 orang dengan persentase 7,69% yang menanggapi cukup penting.

- d. Penjelasan responden terhadap variabel *empathy* (empati) berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*)

1) Petugas yang penuh perhatian

Tabel 4.17 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Penuh Perhatian Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat penting	24	61,54%
2	Penting	14	35,90%
3	Cukup penting	1	2,56%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
	Jumlah	39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan Petugas Bank Indonesia yang memperlakukan responden secara penuh perhatian. Masing-masing jumlah

jawaban adalah 24 orang dengan persentase 61,54% yang menanggapi sangat penting, 14 orang dengan persentase sebesar 35,90% yang menanggapi penting, dan 1 orang dengan persentase sebesar 2,56% yang menanggapi cukup penting.

2) Petugas bersungguh-sungguh melayani

Tabel 4.18 Jawaban Responden Tentang Petugas Bersungguh-Sungguh Melayani Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat penting	25	64,10%
2	Penting	14	35,90%
3	Cukup penting	0	0%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan petugas Bank Indonesia bersungguh-sungguh dalam melayani responden. Masing-masing jumlah jawaban adalah 25 orang dengan persentase sebesar 64,10% yang menanggapi sangat penting, 14 orang dengan persentase sebesar 35,90% yang menanggapi penting.

3) Petugas mampu memahami kebutuhan

Tabel 4.19 Jawaban Responden Tentang Petugas Mampu Memahami Kebutuhan Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat penting	25	64,10%
2	Penting	12	30,77%

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
3	Cukup penting	1	2,56%
4	Kurang penting	1	2,56%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan petugas Bank Indonesia mampu memahami kebutuhan yang responden perlukan. Masing-masing jumlah jawaban adalah 25 orang dengan persentase sebesar 64,10% yang menanggapi sangat penting, 12 orang dengan persentase sebesar 30,77% yang menanggapi penting, sedangkan responden yang menanggapi cukup penting dan kurang penting berjumlah sama ada 1 orang dengan masing-masing persentase sebesar 2,56%.

- e. Penjelasan responden terhadap variabel *tangibles* (wujud fisik) berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*)
- 1) Peralatan penunjang kemudahan dan kenyamanan pelayanan yang memadai

Tabel 4.20 Jawaban Responden Tentang Peralatan Penunjang Kemudahan Dan Kenyamanan Pelayanan Yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat penting	23	58,97%
2	Penting	13	33,34%
3	Cukup penting	3	7,69%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan peralatan penunjang kemudahan dan kenyamanan saat permohonan data memadai. seperti: mesin foto copy, dan tempat duduk. Masing-masing jumlah jawaban adalah 23 orang dengan persentase sebesar 58,97% yang menanggapi sangat penting, 13 orang dengan persentase sebesar 33,34% yang menanggapi penting, sedangkan responden yang menanggapi cukup penting ada 3 orang dengan persentase sebesar 7,69%.

2) Petugas berpakaian dan berpenampilan rapi

Tabel 4.21 Jawaban Responden Tentang Petugas Berpakaian Dan Berpenampilan Rapi Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat penting	22	56,41%
2	Penting	12	30,77%
3	Cukup penting	5	12,82%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan Petugas Bank Indonesia berpakaian dan berpenampilan rapi. Masing-masing jumlah jawaban adalah 22 orang dengan persentase sebesar 56,41% yang menanggapi sangat penting, 12 orang dengan persentase sebesar 30,77% yang menanggapi penting, dan 5 orang dengan persentase sebesar 12,82% yang menanggapi cukup penting.

3) Dokumen yang tercetak dengan baik/jelas

Tabel 4.22 Jawaban Responden Tentang Dokumen Yang Tercetak Dengan Baik/Jelas Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat penting	28	71,80%
2	Penting	10	25,64%
3	Cukup penting	1	2,56%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan dokumen Informasi Debitur Individual (IDI) Historis tercetak dengan baik/jelas. Masing-masing jumlah jawaban adalah 28 orang dengan persentase sebesar 71,80% yang menanggapi sangat penting, 10 orang dengan persentase sebesar 25,64% yang menanggapi penting, dan 1 orang dengan persentase sebesar 2,56% yang menanggapi cukup penting.

f. Penjelasan responden terhadap variabel *reliability* (kehandalan) berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

1) Transparansi (keterbukaan) didalam pelayanan terkait data/informasi

Tabel 4.23 Jawaban Responden Tentang Transparansi (Keterbukaan) Didalam Pelayanan Terkait Data/Informasi Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	22	56,41%
2	Setuju	8	20,51%
3	Biasa saja	9	23,08%

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
Jumlah		39	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui banyak responden yang menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan responden mendapatkan transparansi (keterbukaan) di dalam pelayanan terkait data/informasi milik responden. Masing-masing jumlah jawaban adalah 22 orang dengan persentase sebesar 56,41% yang menanggapi sangat setuju, 8 orang dengan persentase sebesar 20,51% yang menanggapi setuju dan 9 orang dengan persentase sebesar 23,08% yang menanggapi biasa saja.

2) Petugas yang memiliki sifat dapat diandalkan

Tabel 4.24 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Memiliki Sifat Dapat Diandalkan Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No.	Alternatif jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	19	48,72%
2	Setuju	16	41,03%
3	Biasa saja	4	10,26%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		39	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan petugas Bank Indonesia dapat diandalkan seperti melayani responden sampai kebutuhan responden terpenuhi. Masing-masing jumlah jawaban adalah 19 orang dengan

persentase sebesar 48,72% yang menanggapi sangat setuju, 16 orang dengan persentase sebesar 41,03% yang menanggapi setuju, dan 4 orang dengan persentase sebesar 10,26% yang menanggapi biasa saja.

3) Petugas memberikan pelayanan informasi secara benar sejak pertama kali

Tabel 4.25 Jawaban Responden Tentang Petugas Memberikan Pelayanan Secara Benar Sejak Pertama Kali Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	23	58,97%
2	Setuju	11	28,21%
3	Biasa saja	4	10,26 %
4	Tidak setuju	1	2,56%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan petugas Bank Indonesia telah memberikan pelayanan secara benar sejak pertama kali menanggapi permintaan responden. Masing-masing jumlah jawaban adalah 23 orang dengan persentase sebesar 58,97% yang menanggapi sangat setuju, 11 orang dengan persentase sebesar 28,21% yang menanggapi setuju, 4 orang dengan persentase 10,26% yang menanggapi biasa saja dan 1 orang dengan persentase 2,56% menanggapi tidak setuju.

4) Komitmen waktu tunggu dari petugas

Tabel 4.26 Jawaban Responden Tentang Komitmen Waktu Tunggu Dari Petugas Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	12	30,77%
2	Setuju	19	48,72%
3	Biasa saja	6	15,38%
4	Tidak setuju	2	5,13%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi setuju terhadap pernyataan petugas Bank Indonesia memiliki komitmen terhadap waktu tunggu untuk menindak lanjuti permintaan responden. Masing-masing jumlah jawaban adalah 12 orang dengan persentase sebesar 30,77% yang menanggapi sangat setuju, 19 orang dengan persentase sebesar 48,72 % yang menanggapi setuju, 6 orang dengan persentase sebesar 15,38% yang menanggapi biasa saja, dan 2 orang dengan persentase sebesar 5,13% yang menanggapi tidak setuju.

g. Penjelasan responden terhadap variabel *responsive* (daya tanggap) berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

1) Pelayanan yang cepat

Tabel 4.27 Jawaban Responden Tentang Pelayanan Yang Cepat Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	21	53,85 %

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
2	Setuju	11	28,21 %
3	Biasa saja	7	17,95 %
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan responden menerima layanan yang cepat dari petugas Bank Indonesia. Masing-masing jumlah jawaban adalah 21 orang dengan persentase sebesar 53,85% yang menanggapi sangat setuju, 11 orang dengan persentase sebesar 28,21% yang menanggapi setuju dan 7 orang dengan persentase 17,95 % yang menanggapi biasa saja.

2) Petugas yang selalu bersedia membantu

Tabel 4.28 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Selalu Bersedia Membantu Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	24	61,54%
2	Setuju	14	35,90%
3	Biasa saja	1	2,56%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan petugas Bank Indonesia selalu bersedia membantu responden seperti membantu pengisian formulir permohonan,

menyediakan data/informasi. Masing-masing jumlah jawaban adalah 24 orang dengan persentase sebesar 61,54% yang menanggapi sangat setuju, 14 orang dengan persentase sebesar 35,90% yang menanggapi setuju dan 1 orang dengan persentase 2,56% yang menanggapi biasa saja.

3) Petugas mampu menanggapi kebutuhan

Tabel 4.29 Jawaban Responden Tentang Petugas Mampu Menanggapi Kebutuhan Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	26	66,67%
2	Setuju	12	30,77%
3	Biasa saja	1	2,56%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan petugas mampu menanggapi apa yang menjadi kebutuhan responden. Masing-masing jumlah jawaban adalah 26 orang dengan persentase sebesar 66,67% yang menanggapi sangat penting, 12 orang dengan persentase sebesar 30,77% yang menanggapi penting dan 1 orang dengan persentase 2,56% yang menanggapi cukup penting.

- h. Penjelasan responden terhadap variabel *assurance* (jaminan) berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

1) Petugas yang dapat dipercaya

Tabel 4.30 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Dapat Dipercaya Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	20	51,28%
2	Setuju	12	30,77%
3	Biasa saja	7	17,95%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan responden merasa yakin/percaya dengan setiap penjelasan yang dikatakan oleh petugas Bank Indonesia. Masing-masing jumlah jawaban adalah 20 orang dengan persentase sebesar 51,28% yang menanggapi sangat setuju, 12 orang dengan persentase sebesar 30,77% yang menanggapi setuju dan 7 orang dengan persentase 17,95% yang menanggapi biasa saja.

2) Petugas yang menjaga rahasia

Tabel 4.31 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Menjaga Rahasia Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	21	53,85%
2	Setuju	16	41,03%
3	Biasa saja	2	5,13%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan petugas Bank Indonesia dinilai mampu menjaga kerahasiaan data responden. Masing-masing jumlah jawaban adalah 21 orang dengan persentase sebesar 53,85% yang menanggapi sangat setuju, 16 orang dengan persentase sebesar 41,03% yang menanggapi setuju dan 2 orang dengan persentase 5,13% yang menanggapi biasa saja.

3) Petugas yang bersikap sopan dan ramah

Tabel 4.32 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Bersikap Sopan Dan Ramah Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	22	56,41%
2	Setuju	16	41,03%
3	Biasa saja	1	2,56%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan petugas Bank Indonesia yang melayani responden konsisten bersikap sopan dan ramah. Masing-masing jumlah jawaban adalah 22 orang dengan persentase sebesar 56,41% yang menanggapi sangat setuju, 16 orang dengan persentase sebesar 41,03% yang menanggapi setuju, dan 1 orang dengan persentase sebesar 2,56% yang menanggapi biasa saja.

4) Petugas yang kompeten dibidangnya

Tabel 4.33 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Kompeten Dibidangnya Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	23	58,97%
2	Setuju	11	28,21%
3	Biasa saja	5	12,82%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan petugas Bank Indonesia yang melayani responden kompeten dibidangnya dan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan responden. Masing-masing jumlah jawaban adalah 23 orang dengan persentase sebesar 58,97% yang menanggapi sangat setuju, 11 orang dengan persentase sebesar 28,21% yang menanggapi setuju, dan 5 orang dengan persentase sebesar 12,82% yang menanggapi biasa saja.

i. Penjelasan responden terhadap variabel *empathy* (empati) berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

1). Petugas yang penuh perhatian

Tabel 4.34 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Penuh Perhatian Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	21	53,85%
2	Setuju	16	41,03%

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
3	Biasa saja	2	5,13%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan petugas yang memperlakukan responden secara penuh perhatian seperti sungguh-sungguh mendengarkan yang responden katakan. Masing-masing jumlah jawaban adalah 21 orang dengan persentase sebesar 53,85% yang menanggapi sangat setuju, 16 orang dengan persentase sebesar 41,03% yang menanggapi setuju, dan 2 orang dengan persentase sebesar 5,13% yang menanggapi biasa saja.

2) Petugas bersungguh-sungguh melayani

Tabel 4.35 Jawaban Responden Tentang Petugas Bersungguh-Sungguh Melayani Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	21	53,85%
2	Setuju	17	43,59%
3	Biasa saja	1	2,56%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan petugas telah bersungguh-sungguh dalam melayani responden. Masing-masing jumlah jawaban adalah 21 orang dengan persentase sebesar 53,85% yang menanggapi sangat setuju,

17 orang dengan persentase sebesar 43,59% yang menanggapi setuju, dan 1 orang dengan persentase sebesar 2,56% yang menanggapi biasa saja.

4) Petugas mampu memahami kebutuhan

Tabel 4.36 Jawaban Responden Tentang Petugas Mampu Memahami Kebutuhan Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	25	64,10%
2	Setuju	11	28,21%
3	Biasa saja	3	7,69%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan petugas mampu memahami kebutuhan yang responden perlukan. Masing-masing jumlah jawaban adalah 25 orang dengan persentase sebesar 64,10% yang menanggapi sangat setuju, 11 orang dengan persentase sebesar 28,21% yang menanggapi setuju, 3 orang dengan persentase sebesar 7,69% yang menanggapi biasa saja.

j. Penjelasan responden terhadap variabel *tangibles* (wujud fisik) berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

1) Peralatan penunjang kemudahan dan kenyamanan pelayanan yang memadai

Tabel 4.37 Jawaban Responden Tentang Peralatan Penunjang Kemudahan Dan Kenyamanan Pelayanan Yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	14	36%
2	Setuju	20	51%
3	Biasa saja	5	13%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi setuju terhadap pernyataan peralatan penunjang kemudahan dan kenyamanan saat permohonan data memadai. Contoh: Mesin foto copy, tempat duduk. Masing-masing jumlah jawaban adalah 14 orang dengan persentase sebesar 36% yang menanggapi sangat setuju, 20 orang dengan persentase sebesar 51% yang menanggapi setuju, dan 5 orang dengan persentase sebesar 13% yang menanggapi biasa saja.

2) Petugas berpakaian dan berpenampilan rapi

Tabel 4.38 Jawaban Responden Tentang Petugas Berpakaian Dan Berpenampilan Rapi Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	18	46,15%
2	Setuju	21	53,85%
3	Biasa saja	0	0%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden setuju terhadap pernyataan petugas Bank Indonesia berpakaian dan berpenampilan rapi, yakni sebanyak 21 orang dengan persentase 53,85% dan 18 orang dengan persentase sebesar 46,15% sangat setuju.

3) Dokumen yang tercetak dengan baik/jelas

Tabel 4.39 Jawaban Responden Tentang Dokumen Yang Tercetak Dengan Baik/Jelas Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	26	66,67%
2	Setuju	13	33,33%
3	Biasa saja	0	0%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		39	100%

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan dokumen Informasi Debitur Individual (IDI) Historis tercetak dengan baik/jelas. Masing-masing jumlah jawaban adalah 26 orang dengan persentase sebesar 66,67% yang menanggapi sangat setuju, dan 13 orang dengan persentase sebesar 33,33% yang menanggapi setuju.

C. Analisis Data

1. Uji Validitas Kuesioner Dan Uji Reliabilitas Kuesioner

a. Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas di sini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing *item* dengan skor total semua *item*. Sebuah butir pernyataan yang dianggap valid apabila koefisien korelasi *Product Moment Pearson* di mana $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ ($\alpha=5\%$; $n-2$) dan n = jumlah sampel. Atau dengan memperhatikan nilai sig (p). Jika sig (p) < 0,05 maka valid.

Dengan menggunakan 39 sampel maka nilai r tabel dapat diperoleh melalui tabel r *product moment pearson* dengan df (*degree offreedom*) = $n-2$, jadi $df = 39-2 = 37$, maka $r\text{ tabel} = 0,316$.

Berikut hasil dari uji validitas penelitian ini dengan bantuan SPSS *for windows* pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.40 Hasil Uji Validitas Instrumen Data Tingkat Kepentingan (*Importance*)

Variabel	Item	r-hitung	r- table	Keterangan
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Y1.1	0,620	0,316	Valid
	Y1.2	0,642	0,316	Valid
	Y1.3	0,723	0,316	Valid
	Y1.4	0,788	0,316	Valid
<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	Y2.1	0,766	0,316	Valid
	Y2.2	0,798	0,316	Valid
	Y2.3	0,841	0,316	Valid
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Y3.1	0,784	0,316	Valid
	Y3.2	0,749	0,316	Valid
	Y3.3	0,638	0,316	Valid
	Y3.4	0,768	0,316	Valid
<i>Empathy</i> (Empati)	Y4.1	0,838	0,316	Valid
	Y4.2	0,851	0,316	Valid
	Y4.3	0,880	0,316	Valid
<i>Tangibles</i> (Bukti)	Y5.1	0,825	0,316	Valid

Variabel	Item	r _{-hitung}	r _{-table}	Keterangan
Fisik)	Y5.2	0,836	0,316	Valid
	Y5.3	0,699	0,316	Valid

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Tabel 4.41 Hasil Uji Validitas Instrumen Data Tingkat Kinerja (*Performance*)

Variabel	Item	r _{-hitung}	r _{-table}	Keterangan
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	X1.1	0,761	0,316	Valid
	X1.2	0,789	0,316	Valid
	X1.3	0,757	0,316	Valid
	X1.4	0,857	0,316	Valid
<i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	X2.1	0,898	0,316	Valid
	X2.2	0,786	0,316	Valid
	X2.3	0,598	0,316	Valid
<i>Assurance</i> (Jaminan)	X3.1	0,789	0,316	Valid
	X3.2	0,784	0,316	Valid
	X3.3	0,813	0,316	Valid
	X3.4	0,774	0,316	Valid
<i>Empathy</i> (Empati)	X4.1	0,891	0,316	Valid
	X4.2	0,889	0,316	Valid
	X4.3	0,945	0,316	Valid
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	X5.1	0,851	0,316	Valid
	X5.2	0,791	0,316	Valid
	X5.3	0,671	0,316	Valid

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari hasil uji validitas di atas dapat diketahui bahwa semua *item* pernyataan memiliki angka r hitung berada di atas r tabel yaitu 0,316. Ini artinya hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa semua butir *item* valid.

b. Uji Reliabilitas Kuesioner

Uji reliabilitas *item* adalah uji statistik yang digunakan menentukan reliabilitas serangkaian *item* pertanyaan dalam keahwalannya

mengukur suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Croanbach's Alpha* $> 0,60$.⁴ Dengan melihat *Reliability Stastistics* (lihat lampiran), kita dapat mengetahui nilai *Croanbach's Alpha* dan jumlah *item* pernyataan. Maka dikatakan tidak reliabel suatu kuesioner jika nilai *Croanbach's Alpha* $< 0,60$.

Berikut hasil uji reliabilitas penelitian ini dengan bantuan SPSS *for windows* pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.42 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Tingkat Kepentingan (*Importance*) Variabel *Reliability* (Kehandalan)

Cronbach's Alpha	N of Items
.631	4

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Tabel 4.43 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Tingkat Kepentingan (*Importance*) Variabel *Responsive* (Daya Tanggap)

Cronbach's Alpha	N of Items
.711	3

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Tabel 4.44 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Tingkat Kepentingan (*Importance*) Variabel *Assurance* (Jaminan)

Cronbach's Alpha	N of Items
.718	4

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

⁴ Hariyadi Sarjono dan Winda Julia, *SPSS Vs Lisrel* (Jakarta: salemba empat, 2011), hlm. 45.

Tabel 4.45 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Tingkat Kepentingan (*Importance*) Variabel *Empathy* (Empati)

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	3

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Tabel 4.46 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Tingkat Kepentingan (*Importance*) Variabel *Tangibles* (Wujud Fisik)

Cronbach's Alpha	N of Items
.694	3

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Tabel 4.47 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Tingkat Kinerja (*Performance*) Variabel *Reliability* (Kehandalan)

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	4

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Tabel 4.48 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Tingkat Kinerja (*Performance*) Variabel *Responsive* (Daya Tanggap)

Cronbach's Alpha	N of Items
.651	3

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Tabel 4.49 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Tingkat Kinerja (*Performance*) Variabel *Assurance* (Jaminan)

Cronbach's Alpha	N of Items
.788	4

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Tabel 4.50 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Tingkat Kinerja (*Performance*) Variabel *Empathy* (Empati)

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	3

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Tabel 4.51 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Tingkat Kinerja (*Performance*) Variabel *Tangibles* (Wujud Fisik)

Cronbach's Alpha	N of Items
.660	3

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Dari tabel semua variabel dalam penelitian menunjukkan nilai *croanbah's alpha* yang lebih dari 0,60. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kuesioner tersebut *reliabel*.

2. Analisis Tingkat Kepentingan (*Importance*) Dan Tingkat Kinerja (*Performance*)

Analisis kepentingan dan kinerja dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai rata-rata masing-masing. Apabila nilai rata-rata tingkat kinerja sesuai dengan atau melebihi nilai rata-rata tingkat kepentingan artinya tidak ada kesenjangan karena nilainya positif. Sebaliknya, nilai rata-rata kinerja lebih kecil daripada nilai rata-rata tingkat kepentingan artinya ada kesenjangan karena nilainya negatif.

Berdasarkan hasil tabulasi dari data, diperoleh nilai rata-rata masing-masing *performance* dan *importance* sebagai berikut:

Tabel 4.52 Rata-Rata *Performance* Dan *Importance* Per Variabel

No.	Variabel	P	I	P-I
1.	<i>Reliability</i>	4.31	4.40	(0.09)
2	<i>Responsive</i>	4.44	4.57	(0.13)
3	<i>Assurance</i>	4.46	4.46	-
4	<i>Empathy</i>	4.52	4.60	(0.08)
5	<i>Tangible</i>	4.55	4.55	-

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.51 terlihat dari lima variabel yang dinilai oleh responden, tiga variabel menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* lebih kecil dari nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance*. Hal ini menunjukkan kecenderungan terdapat kesenjangan didalam kualitas pelayanan. Nilai rata-rata pada variabel *Reliability* terdapat kesenjangan sebesar 0,09 dimana nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 4,31 sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance* 4,40. Kemudian pada variabel *Responsive*, nilai rata-rata keseluruhan terdapat kesenjangan yaitu 0,13 dimana nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 4,44 lebih kecil daripada nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance* 4,57. Pada variabel *Emphaty* nilai rata-rata keseluruhannya negatif 0,08 artinya terdapat kesenjangan antara nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 4,52 dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance* sebesar 4,60. Sedangkan pada variabel *Assurance* dan variabel *Tangible* memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* dan nilai rata-rata *importance* yang seimbang, maka hal tersebut menunjukkan tidak terdapat kesenjangan. Dimana nilai rata-rata variabel *Assurance* sebesar 4,46 dan nilai rata-

rata variabel *Tangible* sebesar 4,55. Kesenjangan akan semakin jelas jika dilihat per *item*. Di bawah ini akan disajikan nilai rata-rata tingkat kinerja/*Performance* dan tingkat kepentingan/*Importance Per Item*.

Tabel 4.53 Rata-Rata *Performance* Dan *Importance Per Item*

<i>Item Performance</i>	<i>Item Importance</i>	Performance	Importance	P-I
X1_1	Y1_1	4,33	4,33	0
X1_2	Y1_2	4,41	4,46	(0,05)
X1_3	Y1_3	4,44	4,41	0,03
X1_4	Y1_4	4,05	4,38	(0,33)
X2_1	Y2_1	4,10	4,51	(0,41)
X2_2	Y2_2	4,59	4,56	0,03
X2_3	Y2_3	4,64	4,64	0
X3_1	Y3_1	4,33	4,31	0,02
X3_2	Y3_2	4,49	4,62	(0,13)
X3_3	Y3_3	4,55	4,62	(0,07)
X3_4	Y3_4	4,46	4,28	0,18
X4_1	Y4_1	4,49	4,59	(0,10)
X4_2	Y4_2	4,51	4,64	(0,13)
X4_3	Y4_3	4,56	4,56	0
X5_1	Y5_1	4,23	4,51	(0,28)
X5_2	Y5_2	4,46	4,44	0,02
X5_3	Y5_3	4,67	4,69	(0,02)
Rata-rata		4,43	4,50	(0,07)

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Keterangan:

X1_1:transparansi (keterbukaan) didalam pelayanan terkait data/informasi berdasarkan tingkat kinerja

X1_2:petugas yang memiliki sifat dapat diandalkan berdasarkan tingkat kinerja

X1_3:petugas memberikan pelayanan secara benar sejak pertama kali berdasarkan tingkat kinerja

X1_4:komitmen waktu tunggu dari petugas berdasarkan tingkat kinerja

X2_1:pelayanan yang cepat berdasarkan tingkat kinerja

X2_2:petugas yang selalu bersedia membantu berdasarkan tingkat kinerja

- X2_3:petugas mampu menanggapi kebutuhan berdasarkan tingkat kinerja
- X3_1:petugas yang dapat dipercaya berdasarkan tingkat kinerja
- X3_2:petugas yang menjaga rahasia berdasarkan tingkat kinerja
- X3_3:petugas yang bersikap sopan dan ramah berdasarkan tingkat kinerja
- X3_4:petugas yang kompeten dibidangnya berdasarkan tingkat kinerja
- X4_1:petugas yang penuh perhatian berdasarkan tingkat kinerja
- X4_2:petugas bersungguh-sungguh melayani berdasarkan tingkat kinerja
- X4_3:petugas mampu memahami kebutuhan berdasarkan tingkat kinerja
- X5_1:peralatan penunjang kemudahan dan kenyamanan pelayanan yang memadai berdasarkan tingkat kinerja
- X5_2:petugas berpakaian dan berpenampilan rapi berdasarkan tingkat kinerja
- X5_3:dokumen yang tercetak dengan baik/jelas berdasarkan tingkat kinerja
- Y1_1:transparansi (keterbukaan) didalam pelayanan terkait data/informasi berdasarkan tingkat kepentingan
- Y1_2:petugas yang memiliki sifat dapat diandalkan berdasarkan tingkat kepentingan
- Y1_3:petugas memberikan pelayanan secara benar sejak pertama kali berdasarkan tingkat kepentingan
- Y1_4:komitmen waktu tunggu dari petugas berdasarkan tingkat kepentingan
- Y2_1:pelayanan yang cepat berdasarkan tingkat kepentingan
- Y2_2:petugas yang selalu bersedia membantu berdasarkan tingkat kepentingan
- Y2_3:petugas mampu menanggapi kebutuhan berdasarkan tingkat kepentingan
- Y3_1:petugas yang dapat dipercaya berdasarkan tingkat kepentingan
- Y3_2:petugas yang menjaga rahasia berdasarkan tingkat kepentingan
- Y3_3:petugas yang bersikap sopan dan ramah berdasarkan tingkat kepentingan
- Y3_4:petugas yang kompeten dibidangnya berdasarkan tingkat kepentingan
- Y4_1:petugas yang penuh perhatian berdasarkan tingkat kepentingan
- Y4_2:petugas bersungguh-sungguh melayani berdasarkan tingkat kepentingan
- Y4_3:petugas mampu memahami kebutuhan berdasarkan tingkat kepentingan
- Y5_1:peralatan penunjang kemudahan dan kenyamanan pelayanan yang memadai berdasarkan tingkat kepentingan
- Y5_2:petugas berpakaian dan berpenampilan rapi berdasarkan tingkat kepentingan
- Y5_3:dokumen yang tercetak dengan baik/jelas berdasarkan tingkat kepentingan

Berdasarkan tabel 4.52 di atas, pada variabel *reliability* (kehandalan) terdapat *item* pernyataan transparansi (keterbukaan) didalam pelayanan terkait data/informasi yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* seimbang dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance* yaitu sebesar 4,33. Artinya tidak terdapat kesenjangan dan petugas sudah memenuhi harapan nasabah debitur. Kemudian, *item* pernyataan petugas memberikan pelayanan informasi secara benar sejak pertama kali memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* 4,44 lebih besar daripada nilai rata-rata *importance* 4,41. Artinya tidak terdapat kesenjangan dan bahkan petugas memberikan kinerja melebihi harapan nasabah debitur. Namun, *item* pernyataan petugas yang memiliki sifat dapat diandalkan dan *item* pernyataan komitmen waktu tunggu dari petugas, memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* lebih kecil dari nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance*. Hal ini berarti pada *item* pernyataan tersebut terdapat kesenjangan antara tingkat kepentingan/*importance* dengan tingkat kinerja/*performance* dan *item* ini dianggap negatif oleh nasabah debitur karena belum memenuhi harapan nasabah debitur. Dimana *item* pernyataan petugas yang memiliki sifat dapat diandalkan, memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 4,41 sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance* sebesar 4,46. Pada *item* pernyataan komitmen waktu tunggu dari petugas memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance*

sebesar 4,05 sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance* sebesar 4,38.

Pada variabel *responsive* (daya tanggap) terdapat *item* pernyataan pelayanan yang cepat, memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* 4,10 lebih kecil daripada nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance* 4,51. Artinya terdapat kesenjangan sebesar 0,41 antara tingkat kinerja/*performance* dengan tingkat kepentingan/*importance*. dan *item* ini dianggap negatif oleh nasabah debitur karena belum memenuhi harapan nasabah debitur. Kemudian *item* petugas yang selalu bersedia membantu, memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* 4,59 lebih besar daripada nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance* 4,56. Artinya tidak terdapat kesenjangan dan bahkan petugas memberikan kinerja melebihi harapan nasabah debitur. Mengenai *Item* pernyataan petugas mampu menanggapi kebutuhan, memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* seimbang dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance* yaitu sebesar 4,64. Artinya tidak terdapat kesenjangan dan petugas sudah memenuhi harapan nasabah debitur.

Pada variabel *assurance* (jaminan) terdapat *item* pernyataan petugas yang dapat dipercaya, memiliki nilai rata-rata tingkat kepentingan/*performance* 4,33 lebih besar daripada nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance* 4,31. Artinya tidak terdapat kesenjangan dan bahkan petugas memberikan kinerja melebihi harapan nasabah debitur. Pada *item* pernyataan petugas yang menjaga rahasia, nilai rata-rata tingkat

kinerja/*performance* 4,49 lebih kecil daripada tingkat kepentingan/*importance* 4,31. Demikian juga pada *item* pernyataan petugas yang bersikap sopan dan ramah, nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* 4,55 lebih kecil daripada tingkat kepentingan/*importance* 4,63. Hal ini menunjukkan *item* ini dianggap negatif oleh nasabah debitur karena belum memenuhi harapan nasabah debitur. Sedangkan pada *item* pernyataan petugas yang kompeten dibidangnya memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* 4,46 lebih besar daripada nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance* 4,28. Dengan kata lain tidak terdapat kesenjangan pada *item* ini bahkan petugas memberikan kinerja melebihi harapan nasabah debitur.

Pada variabel *empathy* (empati), *item* pernyataan yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* yang seimbang dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance* adalah *item* pernyataan petugas mampu memahami kebutuhan, yaitu nilainya 4,56. *Item* ini dianggap positif atau baik oleh nasabah debitur karena sudah memenuhi harapan nasabah debitur. Sedangkan *item* pernyataan petugas yang penuh perhatian, memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* 4,49 lebih rendah daripada nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance* 4,59. Begitu juga *item* pernyataan petugas bersungguh-sungguh melayani, memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* 4,51 lebih rendah daripada nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance* 4,64. Dengan demikian *item* pernyataan tersebut terdapat kesenjangan antara tingkat kepentingan/*importance* dengan tingkat

kinerja/*performance* dan *item* ini dianggap negatif oleh nasabah debitur karena belum memenuhi harapan.

Pada variabel *tangibles* (wujud fisik) terdapat 2 *item* pernyataan yang memiliki nilai rata-rata tingkat kerjanya/*performance* lebih kecil dari nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance* yaitu peralatan penunjang kemudahan dan kenyamanan yang memadai dan dokumen yang tercetak dengan baik/jelas. Hal ini berarti pada *item* pernyataan tersebut terdapat kesenjangan antara tingkat kepentingan/*importance* dengan tingkat kerjanya/*performance* dan *item* ini dianggap negatif oleh nasabah debitur karena belum memenuhi harapan nasabah debitur. Dimana *item* pernyataan peralatan penunjang kemudahan dan kenyamanan yang memadai nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 4,23 sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance* sebesar 4,51. Pada *item* dokumen yang tercetak dengan baik/jelas menilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 4,67 sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance* sebesar 4,69. Namun pada *item* pernyataan petugas berpakaian dan berpenampilan rapi memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* 4,46 sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance* 4,69. Artinya tidak terdapat kesenjangan bahkan melebihi harapan dari nasabah debitur.

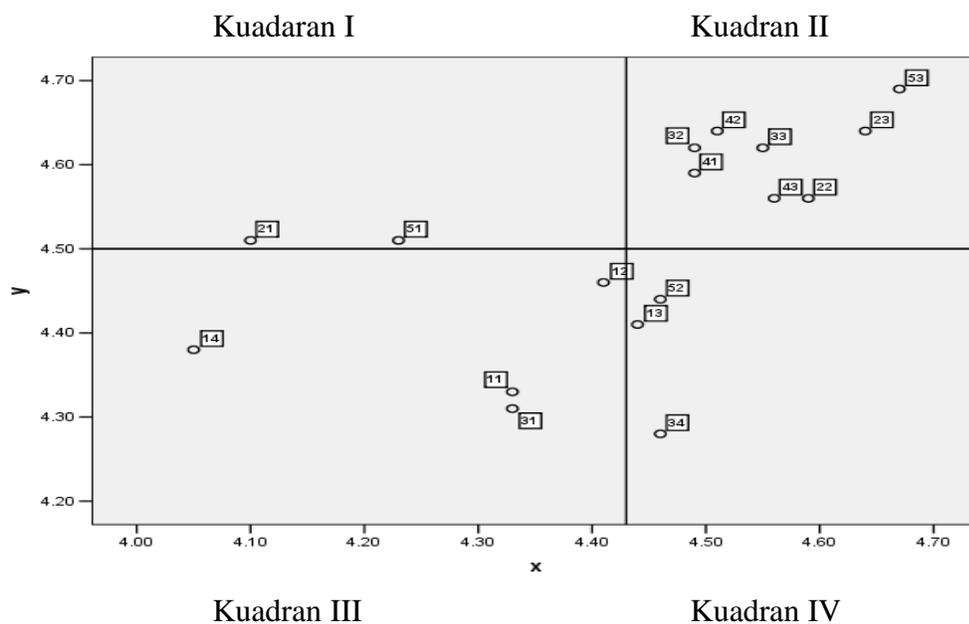
Secara rata-rata keseluruhan menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* dengan nilai 4,43 lebih kecil dari nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance* dengan nilai 4,50. Terdapat kesenjangan nilai sebesar

0,07. Dengan kata lain ada beberapa faktor kualitas pelayanan yang menjadi harapan nasabah debitur belum dipenuhi oleh petugas Bank Indonesia.

3. Analisis Diagram *Cartesius*

Dengan menggunakan diagram *Cartesius* akan terlihat faktor-faktor mana yang penting atau yang menjadi prioritas untuk menghilangkan kesenjangan sehingga meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan nilai rata-rata pada tabel *performance* dan *importance*, di bawah ini akan dibentuk diagram *Cartesius* yaitu dengan menghubungkan nilai *performance* pada sumbu X dan nilai *importance* pada sumbu Y. sedangkan nilai rata-rata *performance* dan *importance* digunakan sebagai batas untuk menentukan kuadran I, II, III dan IV.



Gambar 4.1 Diagram *cartesius*

Sumber: Hasil penelitian 2016 (data diolah)

Berikut penjelasannya:

a. Kuadran I

Item pada level ini memiliki *performance* di bawah nilai *performance* rata-rata keseluruhannya (4,43) tetapi tingkat kepentingannya berada di atas nilai *importance* rata-rata keseluruhan (4,50). *Importance* yang tinggi mencerminkan bahwa nasabah debitur mempunyai harapan yang tinggi pada *item* tersebut, tetapi pelayanan memiliki *performance* di bawah standar. Jadi *item* pada level ini perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan. Dalam kuadran ini ada 2 *item* yang masuk yaitu:

1) *Item* 21 (Pelayanan yang cepat)

Item ini memiliki *performance* 4,10 lebih rendah dari nilai *performance* rata-rata keseluruhan 4,43 tetapi tingkat *importance* 4,51 lebih tinggi dari nilai *importance* rata-rata keseluruhan.4,50.

2) *Item* 51 (Peralatan penunjang kemudahan dan kenyamanan yang memadai)

Item ini memiliki *performance* 4,23 lebih rendah dari nilai *performance* rata-rata keseluruhan 4,43 tetapi tingkat *importance* 4,51 lebih tinggi dari nilai *importance* rata-rata keseluruhan.4,50.

b. Kuadran II

Item pada level ini memiliki *performance* dan tingkat *importance* yang tinggi, *performance* dan *importance* dari *item* ini berada di atas

tingkat *performance* dan *importance* rata-rata keseluruhan. *Item* yang berada pada level ini dianggap sudah sesuai dengan yang harapan nasabah debitur. Jadi *item* pada level ini harus tetap dipertahankan. Dalam kuadran ini ada 8 *item* yang masuk:

1) *Item 22* (Petugas yang selalu bersedia membantu)

Item ini memiliki tingkat *performance* 4,59 lebih tinggi dari nilai *performance* rata-rata keseluruhan 4,43 dan tingkat *importance* yang tinggi pula 4,56 berada di atas nilai *importance* rata-rata keseluruhan.4,50.

2) *Item 23* (Petugas mampu menanggapi kebutuhan)

Item ini memiliki tingkat *performance* 4,64 lebih tinggi dari nilai *performance* rata-rata keseluruhan 4,43 dan tingkat *importance* yang tinggi pula 4,64 berada di atas nilai *importance* rata-rata keseluruhan.4,50.

3) *Item 32* (Petugas yang menjaga rahasia)

Item ini memiliki tingkat *performance* 4,49 lebih tinggi dari nilai *performance* rata-rata keseluruhan 4,43 dan tingkat *importance* yang tinggi pula 4,62 berada di atas nilai *importance* rata-rata keseluruhan.4,50.

4) *Item 33* (Petugas yang bersikap sopan dan ramah)

Item ini memiliki tingkat *performance* 4,55 lebih tinggi dari nilai *performance* rata-rata keseluruhan 4,43 dan tingkat *importance* yang tinggi pula 4,62 berada di atas nilai *importance* rata-rata keseluruhan.4,50.

5) *Item 41* (Petugas yang penuh perhatian)

Item ini memiliki tingkat *performance* 4,49 lebih tinggi dari nilai *performance* rata-rata keseluruhan 4,43 dan tingkat *importance* yang tinggi pula 4,59 berada di atas nilai *importance* rata-rata keseluruhan.4,50.

6) *Item 42* (Petugas bersungguh-sungguh melayani)

Item ini memiliki tingkat *performance* 4,51 lebih tinggi dari nilai *performance* rata-rata keseluruhan 4,43 dan tingkat *importance* yang tinggi pula 4,64 berada di atas nilai *importance* rata-rata keseluruhan.4,50..

7) *Item 43* (Petugas mampu memahami kebutuhan)

Item ini memiliki tingkat *performance* 4,56 lebih tinggi dari nilai *performance* rata-rata keseluruhan 4,43 dan tingkat *importance* yang tinggi pula 4,56 berada di atas nilai *importance* rata-rata keseluruhan.4,50.

8) *Item 53* (Dokumen yang tercetak dengan baik/jelas)

Item ini memiliki tingkat *performance* 4,67 lebih tinggi dari nilai *performance* rata-rata keseluruhan 4,43 dan tingkat *importance* yang tinggi pula 4,69 berada di atas nilai *importance* rata-rata keseluruhan 4,50.

c. Kuadran III

Item pada level ini memiliki *performance* dan tingkat *importance* yang sama-sama berada di bawah standar rata-rata *item* keseluruhan. *Item* pada level ini dianggap kurang penting oleh nasabah debitur dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Dalam kuadran ini ada 4 *item* yang masuk yaitu:

1) *Item 11* (Transparansi (keterbukaan) didalam pelayanan terkait data/informasi

Item ini memiliki tingkat *performance* 4,33 lebih rendah dari nilai *performance* rata-rata keseluruhan 4,43 namun tingkat *importance* 4,33 lebih rendah juga dari nilai *importance* rata-rata keseluruhan 4,43.

2) *Item 12* (Petugas yang memiliki sifat dapat diandalkan)

Item ini memiliki tingkat *performance* 4,41 lebih rendah dari nilai *performance* rata-rata keseluruhan 4,43 namun tingkat *importance* 4,46 lebih rendah juga dari nilai *importance* rata-rata keseluruhan 4,43.

- 3) *Item 14* (Petugas memberikan pelayanan informasi secara benar sejak pertama kali)

Item ini memiliki tingkat *performance* 4,05 lebih rendah dari nilai *performance* rata-rata keseluruhan 4,43 namun tingkat *importance* 4,38 lebih rendah juga dari nilai *importance* rata-rata keseluruhan 4,43.

- 4) *Item 31* (Petugas yang dapat dipercaya)

Item ini memiliki tingkat *performance* 4,33 lebih rendah dari nilai *performance* rata-rata keseluruhan 4,43 namun tingkat *importance* 4,31 lebih rendah juga dari nilai *importance* rata-rata keseluruhan 4,43.

d. Kuadran IV

Item pada level ini memiliki tingkat *performance* yang baik berada di atas *performance* rata-rata keseluruhan, tetapi *item* ini dianggap tidak penting dimana tingkat *importance* rendah. Dalam kuadran ini ada 3 *item* yang masuk yaitu:

- 1) *Item 13* (Petugas memberikan pelayanan informasi secara benar sejak pertama kali)

Item ini memiliki tingkat *performance* 4,44 lebih tinggi dari nilai *performance* rata-rata keseluruhan 4,43 sedangkan tingkat *importance* 4,41 lebih rendah dari nilai *importance* rata-rata keseluruhan 4,50.

2) 34 (Petugas yang kompeten dibidangnya)

Item ini memiliki tingkat *performance* 4,46 lebih tinggi dari nilai *performance* rata-rata keseluruhan 4,43 sedangkan tingkat *importance* 4,28 lebih rendah dari nilai *importance* rata-rata keseluruhan 4,50.

3) *Item* 52 (Petugas berpakaian dan berpenampilan rapi)

Item ini memiliki tingkat *performance* 4,46 lebih tinggi dari nilai *performance* rata-rata keseluruhan 4,43 sedangkan tingkat *importance* 4,44 lebih rendah dari nilai *importance* rata-rata keseluruhan 4,50.

4. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian ini, *performance* yang merupakan penilaian oleh nasabah debitur dan tingkat *importance* yang merupakan harapan dari nasabah debitur dapat dijadikan alat untuk mengukur kualitas pelayanan IDI Historis Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan, yang selama ini tidak memiliki standar pelayanan sehingga sulit untuk mengukur kualitasnya.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan Permintaan IDI Historis Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan yang diberikan oleh petugas Bank Indonesia menunjukkan kesenjangan antara harapan dan penilaian nasabah debitur. Rata-rata *performance* keseluruhan

item variabel memiliki nilai sebesar 4,43 lebih kecil dari nilai rata-rata tingkat *importance* keseluruhan *item* variabel dengan nilai sebesar 4,50.

Berdasarkan teori, pelayanan disebut sangat baik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Dalam hal ini pelayanan disebut prima jika sesuai dengan harapan pelanggan.⁵ Sedangkan pelayanan yang diberikan oleh petugas Sistem Informasi Debitur Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan belum memenuhi harapan nasabah debitur yang datang dengan tujuan mendapatkan pelayanan Permintaan IDI Historis.

Berdasarkan penjelasan dalam teori pelayanan menurut Islam, dimensi *assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kepercayaan dari pemberi layanan, garansi, serta *respect* terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap *respect* dan meyakinkan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa.⁶

Hasil penelitian menunjukkan variabel *assurance* (jaminan) memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja yang sama dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan khususnya pada *item* pernyataan petugas yang dapat dipercaya dan *item* pernyataan petugas yang kompetan dibidangnya memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja lebih dari nilai rata-rata tingkat kepentingan. Namun

⁵ Sutopo, Adi Suryanto, *Pelayanan prima* (Jakarta: LAN, 2006), hlm. 6.

⁶ Ridwan Aldursanie, *Kualitas Pelayanan dalam Islam*, <https://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam>, (8 November 2016).

demikian, masih terdapat ruang untuk lebih mengoptimalkan kualitas *assurance* (jaminan) dengan meningkatkan kualitas petugas yang dapat dipercaya dan petugas yang bersikap sopan dan ramah.

Konsep pelayanan dalam perspektif Islam menyatakan bahwa bukti fisik merupakan tampilan fisik yang akan menunjukkan identitas organisasi sekaligus faktor pendorong munculnya persepsi awal pelanggan terhadap suatu organisasi jasa. Ketidakmampuan organisasi dalam menampilkan bukti fisiknya dengan baik, akan melemahkan citra serta dapat menciptakan persepsi negatif pada pelanggan.⁷ Hasil penelitian, menunjukkan variabel *tangible* memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja yang sama dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan terdapat satu *item* pada variabel *tangible* (bukti fisik) yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja lebih besar dari nilai rata-rata tingkat kepentingan yaitu petugas yang berpakaian dan berpenampilan rapi. Namun terdapat dua *item* pernyataan yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja lebih besar dari nilai rata-rata tingkat kepentingan yaitu *item* pernyataan peralatan penunjang kemudahan dan kenyamanan pelayanan dan dokumen yang tercetak dengan baik/jelas. Bahkan salah satu *item* variabel masuk ke dalam kuadran I yaitu *item* pernyataan peralatan penunjang kemudahan dan kenyamanan pelayanan.

⁷ Ridwan Aldursanie, *Kualitas Pelayanan dalam Islam*, <https://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam>, (8 November 2016).

Oleh karena itu, bukti fisik ini menjadi salah satu faktor pendorong kesenjangan antara harapan dan penilaian nasabah debitur sehingga pelayanan Permintaan IDI Historis Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan belum bisa dikatakan sebagai pelayanan prima.

Kemudian, sikap empati akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Kesiediaan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan perusahaan. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan satu *item* yang terdapat pada variabel *empathy* (empati) memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja telah sesuai dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan yaitu *item* pernyataan petugas mampu memahami kebutuhan. Namun dua *item* pernyataan yaitu petugas yang penuh perhatian dan petugas bersungguh-sungguh melayani memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja lebih rendah dari nilai rata-rata tingkat kepentingan. Petugas Sitem Informasi Debitur belum dapat memenuhi harapan terkait kualitas *empathy* dalam pelayanan permintaan IDI Historis, sehingga belum secara optimal mendorong peningkatan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap perusahaan.

Berdasarkan teori kualitas pelayanan menurut ilmu ekonomi Islam, kehandalan merupakan inti dari kualitas jasa, karena pelanggan menilainya berdasarkan pengalaman dalam menggunakan jasa tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel *reliability* (kehandalan) memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja lebih rendah dari nilai rata-rata tingkat kepentingan khususnya pada *item* pernyataan petugas yang memiliki sifat dapat diandalkan dan *item* pernyataan komitmen waktu tunggu dari petugas . Dengan demikian, kualitas pelayanan belum bisa dikatakan baik atau prima karena sifat yang dapat diandalkan dari petugas mendapat penilaian yang rendah dari nasabah debitur berdasarkan pengalaman dalam menggunakan pelayanan tersebut. Namun *item* pernyataan petugas yang memiliki sifat dapat diandalkan memiliki tingkat kesenjangan yang rendah rendah tidak termasuk prioritas yang harus diperbaiki.

Teori Islam juga menjelaskan bahwa daya tanggap merupakan bagian dari profesionalitas. Organisasi yang profesional senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, memperhatikan harapan dan masukan dari pelanggan serta meresponnya dengan cepat dan tepat.

Jika melihat pada hasil penelitian, terdapat satu *item* yang sesuai, satu *item* melebihi harapan dan satu *item* di bawah harapan. Dapat disimpulkan bahwa hal yang perlu ditingkatkan adalah pelayanan yang cepat untuk memberikan daya tanggap petugas yang lebih baik.