

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Bank Muamalat terletak di jalan Pierre Tendean No 56 A Jogjakarta. Bank Muamalat adalah pelopor bank Syariah pertama di Indonesia. Hal inilah yang merupakan alasan saya untuk memilih Bank Muamalat sebagai objek penelitian skripsi. Dalam penelitian ini peneliti akan memperoleh data dari kuesioner yang disebarakan langsung kepada para nasabah bank Muamalat.

##### **3.1.1. Gambaran Umum Perusahaan**

###### **Sejarah Bank Muamalat**

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada tahun 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada bulan Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyanggah predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkokoh posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Pada akhir tahun 90an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal.

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh Islamic Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap Kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.

Melalui masa-masa sulit ini, Bank Muamalat berhasil bangkit dari keterpurukan. Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat, Bank Muamalat kemudian menggelar rencana kerja lima tahun dengan penekanan pada (i) tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham, (ii) tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insani yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak Kru Muamalat sedikitpun, (iii) pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri Kru Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi baru, (iv) peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua, dan (v) pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muamalat pada tahun ketiga dan seterusnya, yang akhirnya membawa Bank kita, dengan rahmat Allah Rabbul Izzati, ke era pertumbuhan baru memasuki tahun 2004 dan seterusnya.

Hingga akhir tahun 2004, Bank Muamalat tetap merupakan bank syariah terkemuka di Indonesia dengan jumlah aktiva sebesar Rp 5,2 triliun, modal pemegang saham sebesar Rp 269,7 miliar serta perolehan laba bersih sebesar Rp 48,4 miliar pada tahun 2004.

### **3.1.2. Visi dan Bank Muamalat**

#### **Visi**

Menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional.

#### **Misi**

Menjadi ROLE MODEL Lembaga Keuangan Syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi *stakeholder*.

### **3.1.3. Penghargaan**

#### **1. MUI AWARDS 2004**

Penghargaan sebagai Bank terbaik yang menjalankan operasional secara syariah.

#### **2. KLIFF AWARD 2004**

The Most Outstanding Performance by an Islamic Bank. Dikeluarkan oleh Islamic Financial Forum yang berbasis di Kuala Lumpur melalui Centre for Research and Training (CERT) bekerja sama dengan Dow Jones Indexes New York - USA.

### **3. Majalah MODAL**

Peringkat 1 kategori The Top of Mind (Bank Syariah yang mudah diingat), hasil survey Karim Business Consultants (KBC) dan Majalah Modal edisi Maret 2004.

### **4. SUPERBRANDS**

Satu dari 101 perusahaan yang memiliki brand/merek yang kuat (Superbrands) di Indonesia.

### **5. Majalah SWA**

Edisi No. 10/XVI/16-29 Mei 2000. Peringkat ke- 2 terbaik dalam tingkatan kepuasan nasabah. Lalu pada edisi 18 April 2001 menempati peringkat ke-6 sebagai bank paling dikenal masyarakat dan Bank paling aman di atas bank asing dan bank swasta lain.

### **6. Indonesian Best Brand 2005 "Top Five"**

Edisi No. 16/XXI/14-17 Agustus 2005

The Celestial Management sebagai Konsep Manajemen Paling Berpengaruh

Edisi 24 Oktober 2005

Innovation in Customer Mode of Entry

### **7. InfoBank Award 2002, 2003, 2004**

Pada tahun 2002 menempati Rating peringkat ke 17 Bank dengan predikat sangat bagus. Lalu pada tahun 2003 menempati peringkat ke 7 dengan predikat sangat bagus

untuk kategori bank breast Rp. 1 triliun – Rp. 20 triliun. Disusul pada tahun 2004 mendapat predikat sangat bagus..

### **Majalah Pilars & Majalah Properti and Bank**

Sepuluh Besar Bank dengan Predikat Teraman versi Majalah Pilars Bisnis Edisi No. 10/VII, 12 Mei 2003. Dan pelopor KPR syariah di Indonesia.

### **AS/NZS ISO 9001 : 2000**

Quality Manajemen system – Requirements

### **International Islamic Bank Award (IIBA)**

The Most Efficiency Bank

The Most Convenient Musholla

### **Best Islamic Banks Poll 2005**

Voted Best Islamic Bank in Indonesia by the readers of Islamic Finance News

### **3.2 Variabel Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini ada dua macam, yaitu variable independent dan variable dependen. Variabel independen ( bebas ) dalam penelitian ini yang menyangkut kualitas pelayanan terdiri atas : prinsip dan hukum Islam ( *compliance* ), nyata ( *tangible* ), kehandalan ( *reliability* ), tanggapan ( *responsiveness* ), jaminan ( *assurance* ), empati ( *emphaty* ). Sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan

nasabah dalam menggunakan jasa Bank Muamalat yang mengharapkan terpenuhinya kebutuhan, harapan, dan keinginan dalam wujud kualitas pelayanan yang diterima untuk mendapatkan kepuasan. Tingkat kepuasan dapat diketahui dengan cara membandingkan tingkat pelayanan yang dirasakan nasabah apakah telah sesuai dengan standar pelayanan Bank Muamalat dengan yang diharapkan pelanggan.

### **3.3 Definisi operasional dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut**

Dalam penelitian yang akan dilakukan ini variable dependen yang digunakan adalah kepuasan konsumen, dalam menggunakan jasa Bank Muamalat yang mengharapkan terpenuhinya kebutuhan, harapan, dan keinginan.

Dimensi kualitas layanan yang akan di ukur:

- a. Compliance : Kemampuan perusahaan dalam menjalankan prinsip dan hukum Islam.
- b. Assurance : Kemampuan pengetahuan dan kecakapan para pegawai yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik.
- c. Reliability : Kemampuan bank dalam memberikan layanan yang di janjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- d. Tangibles : Kemampuan perusahaan penyedia jasa atau bank dalam memberikan bukti fisik seperti tampilan gedung, perlengkapan, dan penampilan para pekerjanya.

- e. Emphaty : Kemampuan para pegawai dalam menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.
- f. Responsiveness: Kemampuan para pegawai untuk membantu para pelanggan atau pemakai jasa dan memberikan layanan dengan baik dan tanggap.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

#### Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini data bersumber pada data primer, yaitu data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan lewat hasil pengisian kuisioner yang dilakukan peneliti. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber lain diluar objek penelitian yang diperoleh dari sumber-sumber kepustakaan.

##### a. Data Primer

Adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli ( Nur Indrianto dan Bambang Supomo,1999 :146 ). Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah tanggapan responden mengenai harapan dan kenyataan terhadap kualitas layanan dari bank Muamalat, dengan cara membagikan kuesioner, Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan cara menyusun pertanyaan agar responden menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti ( Nur Indrianto dan Bambang Supomo,1999: 154 ). Kuesioner yang



diajukan peneliti terdiri dari enam atribut, yaitu Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty, Responsiveness.

**b. Data Sekunder**

Adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara ( Nur Indrianti dan Bambang Supomo ). Data sekunder yang dibutuhkan misalnya adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan transaksi di Bank Muamalat.

**Kuisisioner**

Yaitu metode pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan yang tersusun secara rapi yang digunakan untuk mencari data yang diperlukan. Bentuk pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan tertutup. Kuisisioner ini terdiri dari pernyataan-pernyataan tertulis yang disusun berdasarkan dimensi kualitas pelayanan. Pernyataan-pernyataan yang ada dalam kuisisioner ini menyangkut segala yang dirasakan oleh nasabah selama melakukan semua kegiatan transaksi pada Bank Muamalat cabang Jl. Pierre Tendean, Jogjakarta. Penilaian terhadap jawaban responden menggunakan skala Likert yang terdiri dari lima pilihan jawaban, dimana jawaban sangat setuju = 5. Setuju = 4. Netral = 3. Tidak setuju = 2. Sangat tidak setuju = 1.

### 3.5 Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi adalah ruang lingkup atau besaran karakteristik dari seluruh objek yang diteliti. Populasi pada penelitian ini adalah para nasabah yang sedang melakukan kegiatan transaksi apapun atau yang pernah datang ke Bank Muamalat cabang Jl. Pierre Tendean, Jogjakarta.

#### b. Sampel

Sampel merupakan sub kelompok dari populasi yang dipilih dalam penelitian atau sampel adalah besaran karakteristik ( tertentu ) dari sebagian populasi yang memiliki karekteristik sama dengan populasi. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus ( Budiyono, 1993: 180 ) sebagai berikut :

$$n = \frac{1}{4} \left[ \frac{Z}{E} \right]^2$$

Dimana : n = besarnya sampel

E = tingkat kesalahan

Z = tingkat kesalahan yang diinginkan

Penelitian ini menggunakan probabilitas atau  $\alpha = 5\%$ , karena pada umumnya tingkat probabilitas yang digunakan adalah  $\alpha = 5\%$ . Diharapkan bahwa besarnya kesalahan dalam penggunaan sampel ( kesalahan sampel ) tidak lebih dari 10 %, maka sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = 0,25 \left[ \frac{1,96}{0,1} \right]^2$$

$$n = 96,04 \rightarrow \text{dibulatkan menjadi } 100$$

Dari perhitungan diatas akan didapat jumlah sampel sebanyak 96 sampel atau responden, untuk memudahkan penelitian maka sampel dibulatkan menjadi 100.

### c. Teknik Sampel

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Convenience Sampling (sampel berdasarkan kemudahan). Dalam teknik sampling ini, yang diambil sebagai anggota sampel adalah orang-orang atau elemen yang mudah ditemui atau berada pada waktu yang tepat. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang pelanggan yang pernah datang atau sedang berada di Bank Muamalat kantor cabang Jl. Pierre Tendean, Jogjakarta.

## 5. Analisis Data

Pengujian tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Bank Muamalat adalah dilakukan dengan menggunakan Importance-Performance Analysis. Penilaian terhadap hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan dilakukan dengan

menggunakan skala Likert lima point yang terdiri dari sangat setuju (bernilai 5), setuju (bernilai 4), netral (bernilai 3), tidak setuju (bernilai 2), sangat tidak setuju (bernilai 1). Penilaian kinerja bank Muamalat dilakukan dengan menggunakan skala Likert juga. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja perusahaan maka akan didapatkan atau dihasilkan suatu perhitungan mengenai indeks kepuasan antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan oleh Bank Muamalat. Lalu pengujian tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Bank Muamalat adalah dilakukan dengan menggunakan analisis indeks kepuasan dan diagram Kartesius.

Analisis indeks kepuasan adalah merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan ( Supranto,2001,hal 241). Dari hasil indeks kepuasan inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga menggunakan dua variabel yang akan diwakilkan dengan huruf X dan Y, yaitu:

X : tingkat kinerja yang dapat memberi kepuasan pelanggan

Y : tingkat kepentingan pelanggan

Rumus yang digunakan adalah:

Dimana:

$$Tki = \frac{\bar{X}_i}{Y_i} \times 100\%$$

$T_{ki}$  = indeks kepuasan konsumen

$\bar{X}_i$  = skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan

$\bar{Y}_i$  = skor rata-rata penilaian kepentingan pelanggan

Analisis diagram kartesius dilakukan dengan perhitungan sumbu mendatar (X) yang menunjukkan skor tingkat kinerja dan sumbu tegak (Y) yang menunjukkan skor tingkat kepentingan konsumen. Rumus yang digunakan adalah :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_1}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_1}{N}$$

Dimana :

$\bar{X}_1$  = skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan

$\bar{Y}_1$  = skor rata-rata kepentingan

n = jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik

$(\bar{X}, \bar{Y})$ , dimana :

$\bar{X}$  : rata-rata skor tingkat pelaksanaan/kepuasan pelanggan

$\bar{Y}$  : rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan pelanggan berdasarkan jumlah faktor yang dimiliki dalam kuesioner yang dibagikan.

Maka selanjutnya dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N i \cdot \bar{X}_i}{K}$$

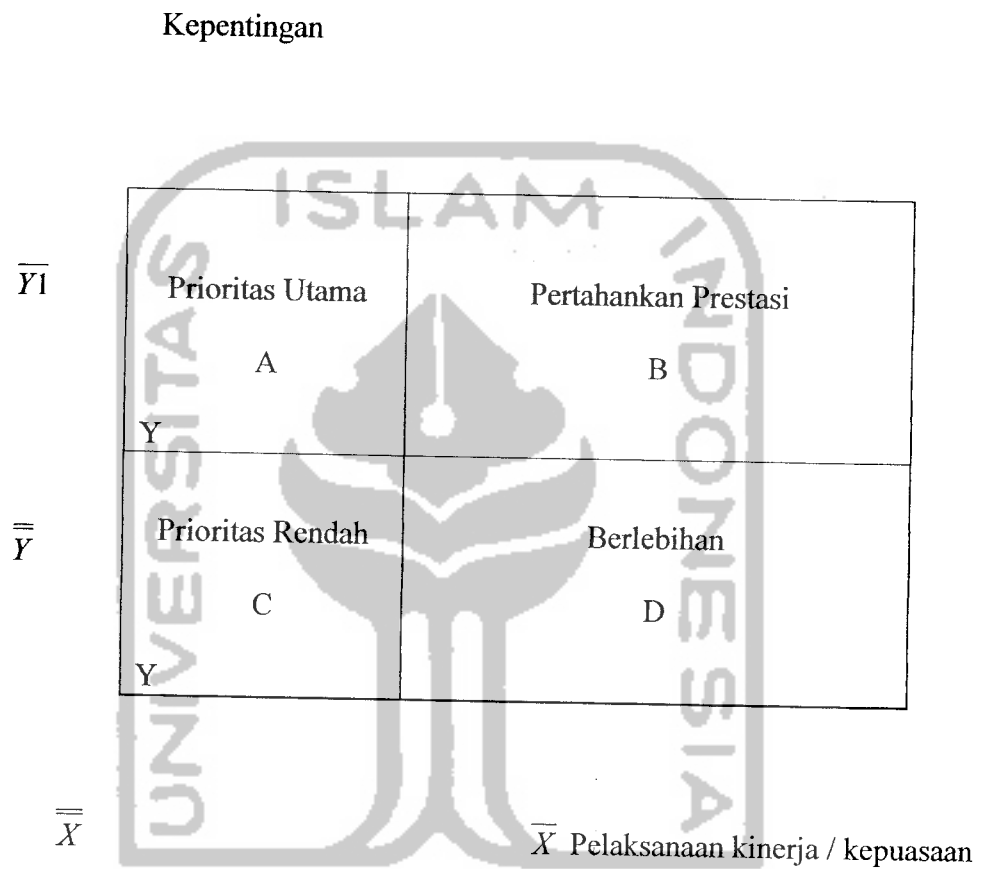
$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N i \cdot \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana :

K = banyaknya fakta yang dapat mempengaruhi pelanggan

Selanjutnya tingkat unsur-unsur akan dijabarkan dan di bagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti gambar :

Gambar  
Diagram Kartesius



Sumber: Suprpto ( 2001,hal 242 )

Keterangan:

- A : Menunjukkan faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan/ tidak puas.
- B : Menunjukkan faktor-faktor yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, maka wajib dipertahankan. Dianggap juga sangat penting dan sangat memuaskan.
- C : Menunjukkan beberapa faktor-faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa aja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.