

BAB III

METODE PENELITIAN

Salah satu keberhasilan suatu penelitian adalah menentukan cara-cara penelitian yang sesuai untuk memecahkan masalah penelitian. Karena itu dalam bagian ini akan dibahas tentang cara-cara tersebut, yang merangkum dalam penentuan lokasi penelitian, variabel penelitian, data yang diperlukan dan metode pengumpulan data, penentuan populasi dan sampel, dan teknik analisis data.

3.1. Lokasi Penelitian

3.1.1 Sejarah Singkat Bank BPD DIY

Bank BPD DIY didirikan pada tahun 1961 tanggal 15 Desember, berdasarkan akta notaris nomor 11, Notaris R.M. Soerjanto Partaningrat. Sebagai suatu perusahaan daerah, Bank BPD DIY diatur melalui Peraturan Daerah Nomor 3 tahun 1976 yang telah disempurnakan dengan Peraturan Daerah Nomor 9 tahun 1985 dan Peraturan Daerah Nomor 2 tahun 1993. Terakhir kali disempurnakan dengan Peraturan Daerah Nomor 11 tahun 1977 dan Peraturan Daerah Nomor 7 tahun 2000.

Tujuan Pendirian Bank ini adalah membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank BPD DIY merupakan salah satu alat kelengkapan otonomi daerah dibidang perbankan yang memiliki tugas sebagai penggerak,

pendorong laju pertumbuhan dalam pembangunan daerah, sebagai pemegang kas daerah/menyimpan uang daerah dan sebagai satu sumber pendapatan daerah serta menjalankan usahanya sebagai bank umum sebagaimana ditetapkan peraturan perundang-undangan.

3.1.2. Kantor Pusat dan Tempat Kedudukan

Bank BPD DIY memiliki kantor pusat di Ibu kota Propinsi DIY, beralamatkan di Jalan Tentara Pelajar Nomor 7 Yogyakarta, Telp 561614. Jaringan kantor Bank BPD DIY tersebar diseluruh wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

3.1.3. Visi dan Misi Bank BPD DIY

3.1.3.1. Visi

Bank Pembangunan Daerah (BPD) mempunyai visi, yaitu : mewujudkan terpenuhinya masyarakat khususnya di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta akan jasa perbankan maupun jasa keuangan lainnya, terutama kredit skala kecil dan menengah, serta mendorong program pemberdayaan perekonomian daerah.

3.1.3.2. Misi

Bank BPD DIY mempunyai misi sebagai bank umum yang bertujuan memperoleh laba yang wajar melalui penyediaan jasa-jasa perbankan yang dibutuhkan masyarakat khususnya di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, terutama kredit skala kecil dan menengah serta mendorong pemberdayaan

ekonomi daerah dalam upaya memberikan kontribusi yang nyata terhadap pendapatan daerah.

3.1.4. Kepemilikan

Kepemilikan Bank BPD DIY berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 tahun 2000, modal dasar Bank BPD DIY sebesar Rp. 100.000.000.000 dari modal dasar tersebut sampai akhir tahun 2002, telah disetor sebesar Rp. 70.506.880.254,26 dengan rincian, sebagai berikut :

Pemerintah	Modal Disetor (dalam rp)
Propinsi DIY	37.417.483.933,16
Kota Yogyakarta	9.919.476.397,79
Kabupaten Sleman	9.479.560.776,67
Kabupaten Bantul	6.007.417.201,81
Kabupaten Kulon Progo	4.095.458.559,45
Kabupaten Gunung Kidul	3.587.483.385,38
Jumlah	70.506.880.254,26

Sumber : Laporan Th BPD 2003

Pemegang Saham

Hamengku Buwono X (Gubernur Propinsi DIY),

Drs. Yoetikno (Bupati Gunung Kidul),

Drs. Idham Samawi (Bupati Bantul),

Drs. H. Hery Zudianto, Akt, MM. (Walikota Yogyakarta),

H. Toyo Santoso Dipo (Bupati Kulon Progo),

Drs. Subiyanto, Akt (Bupati Sleman)

Dewan Pengawas dan Direksi

Dewan Pengawas :

Prof. DR. Nopirin, MA	: Ketua Dewan Pengawas
DR. Arief Ramelan Karseno, MA	: Anggota Dewan Pengawas
Muchammad Sjarief, SH	: Anggota Dewan Pengawas
Drs. Supriyono, SU. Akt	: Anggota Dewan Pengawas

Direksi :

Direktur Utama	: Drs. Harsoyo, M.Si.
Direktur Umum	: Susilo, SE, M.Si.
Direktur Kepatuhan	: Sudibyo SE
Direktur Pemasaran	: Suleha Prihasti, SE, MM

Pemimpin Divisi :

Divisi Perencanaan dan Pengembangan	: Drs. Kwartono Rochmadi, M.Si
Divisi Pengendalian & Admn. Keuangan	: Drs. Wahid Salim, MM.
Divisi Trisuri	: Kushartono, SE
Divisi Perkreditan	: Moh. Suhayat, SE
Divisi Sumber Daya Manusia	: Drs. Sujendro, MM.
Divisi Manajemen Risiko	: Al. Hendro DS. SE. MM.
Pemimpin Satuan Pengawas Intern	: Priyono, SE

Pemimpin Cabang :

Pemimpin Cabang Utama : Drs. Bambang Setyo Pranoto

Pemimpin Cabang Senopati : Drs. Santosa rochmad, MM.

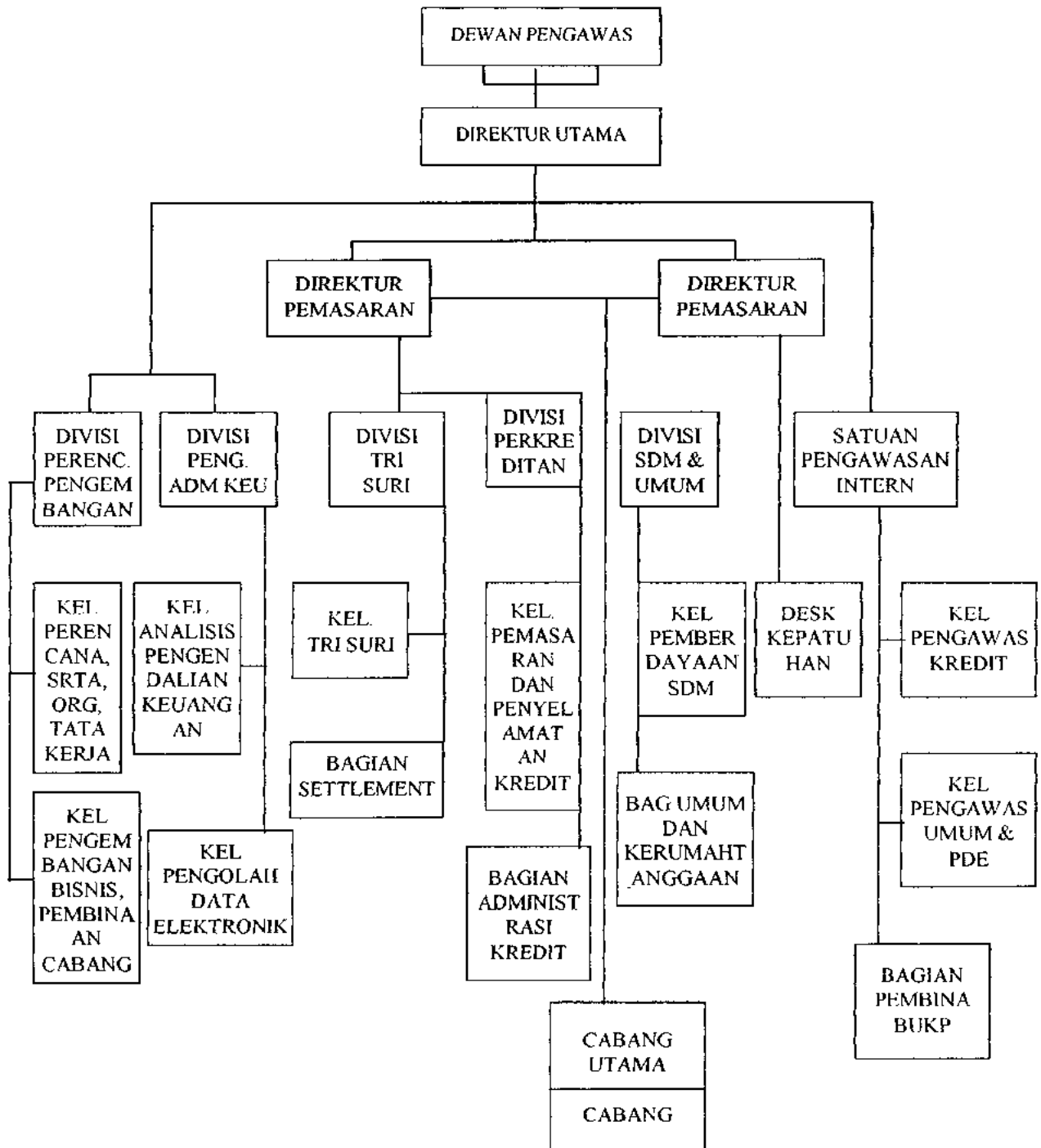
Pemimpin Cabang Sleman : Murdiyana, SE. MM.

Pemimpin Cabang Bantul : Dra. Rahayu Trimulyani, MM

Pemimpin Cabang Wates : Drs. Wijayanto, MM.

Pemimpin Cabang Wonosari : Drs. Saifudin Khoiri, MM

3.1.5. Struktur Organisasi



Sumber : Lap. Keu 2002 BPD DIY

Gambar : 3.1
Struktur Organisasi Bank BPD DIY

3.1.6. Kebijakan Manajemen

Teknologi Informasi

Teknologi informasi berkembang dengan pesat. Apa yang beberapa waktu lalu dianggap sebagai keunggulan teknologi, pada saat ini dianggap ketinggalan. BPD DIY menyadari hal itu. Mulai tahun 2002 BPD DIY menyempurnakan pelayanan kepada nasabah. Tahun 2002 BPD DIY menyempurnakan sarana komunikasi antar cabang yang telah dirintis sejak tahun 2001. Setelah peningkatan kualitas jaringan komunikasi, tahun 2002 Bank BPD DIY telah menambahkan fasilitas ATM. Pada tahun-tahun mendatang, fasilitas ATM ini akan terus ditambah sehingga makin memudahkan nasabah melakukan transaksi.

Nasabah Sebagai Mitra Bisnis

BPD DIY menyadari bahwa keberhasilan tidak akan datang hanya dari satu sisi. Bank BPD DIY mendudukan setiap nasabah sebagai rekan bisnis untuk mencapai tujuan bersama. *Corporate statement* kami “Kita Berkembang Bersama” kami artikan kita semua, masyarakat, nasabah, pemegang saham dan seluruh karyawan memiliki tanggung jawab yang sama untuk menjadikan kehidupan yang lebih baik bagi Bangsa Indonesia.

Kepuasan Nasabah Sebagai Sarana

Setiap strategi yang dibangun di Bank BPD DIY memiliki satu muara yaitu kepuasan nasabah. Tanpa kepuasan nasabah, kami tidak dapat berkembang, rencana nasabah terganggu dan kekecewaan merupakan kerugian

besar yang sulit untuk diganti. Itulah sebabnya, setiap tahun Bank melakukan penelitian untuk mengukur kepuasan nasabahnya.

3.1.7. Laporan Manajemen

Aktivitas Tahun 2002

Sesuai dengan tujuan pendiriannya serta visi dan misi Bank, maka aktivitas utama Bank adalah sebagai penghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Dengan komitmennya terhadap pengembangan perekonomian daerah, penyaluran kredit Bank diarahkan kepada masyarakat DIY, namun tidak menutup kemungkinan penyaluran ke wilayah di luar DIY.

Tahun 2002 Bank mengalami pertumbuhan yang pesat. Penyaluran kredit meningkat sebesar 51.49 % sedangkan penghimpunan dana meningkat sebesar 32.37 % dibanding tahun 2001. Ini mengindikasikan bahwa kepercayaan masyarakat kepada Bank makin hari makin meningkat. Meningkatnya kepercayaan ini tentu saja tidak datang dengan sendirinya, tetapi dimulai dari kerja keras seluruh jajaran Bank.

Lingkungan industri yang tidak begitu mendukung harus disikapi dengan kreativitas yang makin tinggi. Tahun 2002, untuk tetap mempertahankan kinerjanya, Bank telah melakukan berbagai upaya kreatif. Upaya tersebut, antara lain :

- Mendesain produk baru berupa Tabungan Tunas. Tabungan ini dirancang khusus bagi masyarakat yang peduli terhadap pendidikan yang semakin lama menuntut biaya yang semakin mahal.

- Membuka empat cabang kantor kas baru.
- Membangun satu gedung Kantor Cabang dan tiga Kantor Cabang Pembantu. Pembangunan ini bagian dari upaya-upaya Bank untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan pada nasabah.
- Mengembangkan fasilitas ATM. Penambahan fasilitas ATM merupakan upaya untuk mengejar ketinggalan dari pesaing dan sekaligus meningkatkan pelayanan bagi nasabah.
- Melakukan survei untuk menilai kepuasan nasabah. Kegiatan survei kepuasan nasabah ini menjadi tradisi tahunan Bank. Hasil survei ini menjadi dasar bagi Bank untuk memperbaiki kualitas pelayanannya.
- Tahun 2002 Bank melakukan *customer gathering* dengan mengundang lebih dari seribu nasabah dari seluruh kantor cabang yang ada. Kegiatan ini bertujuan untuk mendapatkan saran dan kritik secara langsung, sekaligus upaya untuk menyampaikan informasi tentang Bank kepada masyarakat.
- Diatas segalanya, kami sangat menyadari bahwa sumber daya manusia adalah pemegang kunci keberhasilan dalam meningkatkan kinerja. Untuk itu, tahun ini kami melakukan berbagai pelatihan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada.

Upaya-upaya yang telah dilakukan diatas secara signifikan telah menyebabkan kinerja Bank BPD DIY makin membaik, bahkan mengalami perubahan yang pesat dibanding dengan tahun lalu.

PRODUK

Untuk menjalankan perannya sebagai lembaga intermediasi, Bank menawarkan berbagai produk penghimpun dana berupa giro, tabungan dan deposito serta produk penyaluran dana berupa kredit investasi, modal kerja dan kredit konsumsi.

Penghimpunan Dana

Penghimpunan dana dilakukan melalui produk Giro BPD DIY, Tabungan Simpanan Pembangunan Daerah (SIMPEDA), Tabungan Sarana Untuk Sejahtera (SUTERA), TUNAS dan Deposito BPD DIY.

Penghimpunan dana Bank BPD DIY dari tahun ke tahun mengalami pertumbuhan yang cukup baik. Secara keseluruhan penghimpunan dana masyarakat mengalami kenaikan dari 649.142 miliar rupiah di tahun 2001 menjadi 859.25 miliar rupiah di tahun 2002. Pada tahun 2002 dana giro berhasil dihimpun mencapai 430.849 miliar rupiah, atau terjadi peningkatan sebesar 23.08 %.

Sejalan dengan dana giro, dana tabungan juga mengalami peningkatan yang cukup berarti, dari 168,427 miliar rupiah menjadi 254.272 miliar rupiah. Dana deposito pada tahun 2001, mencapai 130.656 miliar rupiah, mengalami peningkatan menjadi 174.132 miliar rupiah. Peningkatan ini menunjukkan makin besarnya kepercayaan masyarakat terhadap Bank BPD DIY.

Tabel : III.1

PERKEMBANGAN PENGHIMPUNAN DANA

Dana	Tahun 2002	Tahun 2001	Perubahan Jumlah	Perubahan %
Giro	430.849	350.059	80.790	23.08 %
Tabungan	254.272	168.427	85.845	50.97 %
Deposito	174.132	130.656	43.476	33.27 %
Jumlah	859.253	649.142	210.111	32.37 %

Penyaluran Dana

Penyaluran dana Bank BPD DIY diarahkan ke sektor kredit, terutama kredit skala kecil dan menengah. Tentu saja penyalurannya kredit ini tetap dilakukan dengan menerapkan prinsip kehati-hatian.

Penyaluran kredit kepada masyarakat posisi 31 Desember 2002 mencapai 538.384 miliar rupiah. Jika dibandingkan posisi tahun 2001 yang mencapai sebesar 355.389 miliar rupiah, maka akan terjadi peningkatan sebesar 182.995 miliar rupiah atau 51.49 %.

Tabel : III.2

Perkembangan Penyaluran Kredit KUK & NON KUK

Kredit	Perubahan 2002	Perubahan 2001	Perubahan Jumlah	Perubahan %
KUK Investasi	24.583	12.647	11.936	94.38
KUK Modal Kerja	29.625	20.163	9.462	46.93
KOK Konsumsi	389.845	281.137	108.108	38.67
Jumlah KUK	444.053	313.947	130.106	41.44
NKUK Investasi	7.880	8.113	(0.233)	- 2.87
NKUK Modal Kerja	11.965	18.341	(6.376)	- 34.76
NKUK Konsumsi	74.486	14.988	59.498	396.97
Jumlah NKUK	94.331	41.442	52.889	127.62
Jumlah Kredit	538.384	355.389	182.995	51.49

Sumber : Laporan Keuangan 2002

Sebagai wujud komitmen Bank BPD DIY untuk membantu pemerintah memulihkan perekonomian nasional, selain penyaluran kredit umum, Bank BPD DIY juga menyalurkan kredit program. Penyaluran kredit program tahun 2002 mencapai 18.117 miliar rupiah dibandingkan dengan tahun 2001 sebesar 14.195 miliar rupiah maka terjadi peningkatan sebesar 3.922 miliar rupiah atau 27.63 %. Kehati-hatian dalam menyalurkan kredit telah menjadi tradisi Bank BPD DIY. Penerapan prinsip ini terbukti berhasil membawa Bank BPD DIY tetap mengalami pertumbuhan yang layak sekalipun dalam kondisi perekonomian yang dilanda krisis. Berkat penerapan prinsip ini, tingkat kredit bermasalah di Bank BPD DIY hanya mencapai 1.13 % jauh dibawah ketentuan Bank Indonesia yang menentukan batasan maksimal kredit bermasalah sebesar 5 %.

Tabel : III.3

Penyaluran Kredit Program Tahun 2002

Jenis Kredit Program	Nominal (Rp)
KPKM Chenneling	1.284.631.694,00
Kkop	105.167.565,00
KUT	918.890.146,00
KUT Sutera Alam	493.038.684,00
KUABP	790.111.358,00
Subsidi BBM	4.100.000.000,00
KUK DAS	176.386.791,00
TASKIN	
Agri Bisnis	826.955.915,00
INKRA	415.074.732,00
UKMK	2.162.808.488,00
PUNDI	1.531.397.189,00
KPKM Executing	2.104.723.918,00
KKP	223.880.887,00
Kredit Pro Perak	934.500.000,00

Modal Awal Padanan	2.050.000.000,00
Jumlah	18.117.567.367,00

Sumber : Laporan Keuangan 2002

Jaringan Pelayanan

Tahun 2002, Bank membuka 4 jaringan pelayanan baru, yaitu Kantor Kas Balaikota Yogyakarta, Kantor Kas Parasamya Bantul, Kantor Kas Pemda Bantul, Kantor Kas Pemda Gunung Kidul dan Kantor Kas Malioboro. Pembukaan kantor kas baru ini bertujuan untuk makin meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

Dengan penambahan tersebut, Bank BPD DIY telah memiliki 60 kantor, yang terdiri dari 1 Kantor Pusat, 1 Kantor Cabang Utama, 5 Kantor Cabang, 13 Kantor Cabang Pembantu dan 40 Kantor Kas.

Di masa mendatang jumlah jaringan pelayanan ini akan terus dikembangkan sehingga akan makin mendekatkan Bank BPD DIY dengan masyarakat. Selain itu akan terus meningkatkan kualitas jaringan komunikasi antar kantor sehingga kualitas pelayanan di setiap kantor semakin bagus.

Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah faktor paling menentukan keberhasilan dalam menjalankan perusahaan. Untuk itu, pengembangan sumber daya manusia menjadi prioritas utama dalam pengembangan Bank.

Apabila pada tahun 2001 Bank menambah 52 tenaga kerja baru, pada tahun 2002 dilakukan pemantapan terhadap kualitas pegawai yang ada. Selama tahun

2002 bank telah melakukan berbagai pelatihan yang melibatkan seluruh lapisan pegawai, mulai dari pegawai dasar sampai jajaran manajemen.

Bank menyadari bahwa kinerja perusahaan tidak hanya dipengaruhi oleh jajaran manajemen, tetapi oleh seluruh pegawai, bahkan pegawai dasar sekalipun.

Di Bank BPD DIY ketrampilan dan kemampuan saja belum dianggap cukup. Pegawai yang memiliki moralitas yang baik merupakan syarat utama. Untuk itu Bank juga melakukan kegiatan pembinaan pegawai untuk meningkatkan nilai-nilai moralitas pegawai, antara lain dengan melakukan kegiatan siraman rohani yang dilakukan setiap bulan, olah raga, acara kegiatan bersama keluarga, serta kegiatan-kegiatan lain yang relevan dengan upaya peningkatan nilai-nilai tersebut.

3.1.8. Tingkat Kesehatan Bank

Pada tahun 2002, Bank BPD DIY berhasil mempertahankan tingkat kesehatannya dengan kriteria sehat. Ini berarti selama lebih dari lima tahun Bank selalu meraih predikat sehat. Keberhasilan untuk mempertahankan tingkat kesehatan ini tidak terlepas dari upaya-upaya perbaikan yang terus menerus dilakukan oleh Bank BPD DIY.

3.1.9. Tanggung Jawab Sosial

Sebuah organisasi bisnis tidak lepas dari lingkungannya. Bank BPD DIY merupakan sebuah lembaga bisnis yang merupakan bagian dari komunitas masyarakat tempatnya berada. Karena itu, Bank juga memiliki tanggung jawab untuk mengembangkan masyarakat di lingkungannya berada. Ini adalah salah

satu penerjemahan dari *corporate statement* Bank BPD DIY, yaitu “Kita Berkembang Bersama”.

Tahun 2002 Bank BPD DIY melakukan kegiatan pendampingan untuk kelompok Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Pendampingan yang dilakukan bersama dengan SMEDC Universitas Gadjah Mada ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan para pengusaha kecil dalam mengelola usahanya. Selain itu, sebagaimana tahun-tahun lalu, Bank juga telah melakukan berbagai kegiatan sosial seperti pemberian beasiswa, turut membantu kekurangan air di wilayah Gunung Kidul dan aktivitas sosial lainnya.

3.2. Variabel Penelitian

Adapun beberapa variabel dalam penelitian ini terdiri atas :

3.2.1. Variabel Karakteristik

1). Usia

Usia artinya adalah ada perbedaan perilaku antara remaja, dewasa, dan lansia. Remaja cenderung lebih berani, terbuka terhadap budaya global, media, elektronik, dan adanya produk baru. Sedangkan orang dewasa dan lansia dianggap cenderung lebih selektif dalam memilih suatu produk atau sesuatu yang baru.

Karakteristik responden berdasarkan tingkat usianya dibedakan atas :

- a. Di bawah 25 tahun
- b. 25 tahun – 35 tahun
- c. 35 tahun – 45 tahun
- d. Diatas 45 tahun

2). Pendapatan

Pendapatan menjadi indikator daya beli, berpengaruh kuat terhadap gaya hidup. Semakin besar pendapatan yang diterima maka akan semakin besar pula konsumsi dan tabungan (saving).

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendapatan dibedakan atas :

- a. Kurang dari Rp. 750.000
- b. Rp. 750.000 – Rp 1.500.000
- c. Rp. 1.500.000 – Rp. 3.000.000
- d. Lebih dari Rp. 3.000.000

3.2.2. Variabel Atribut

Variabel Atribut Bank BPD DIY Cabang Sleman terdiri dari :

1). Produk

Dalam hal ini berupa penawaran berbagai jenis produk simpanan dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan nasabah Bank BPD DIY Cabang Sleman serta syarat-syarat dan prosedur administrasi dalam bertransaksi di Bank BPD DIY Cabang Sleman yang tidak rumit dan tidak berbelit-belit.

2). Fasilitas

Dalam hal ini berupa dukungan teknologi, banyaknya ATM yang tersedia di Bank BPD DIY Cabang Sleman serta kenyamanan ruang tunggu yang tersedia di Bank BPD DIY Kantor Cabang Sleman.

3). Pelayanan

Dalam hal ini berupa keramahan dan kesopanan serta ketelitian dan kecepatan dari para karyawan Bank BPD DIY Cabang Sleman dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah.

4). Jaminan Keamanan

Dalam hal ini berupa tingkat keamanan uang yang di simpan dan tingkat keamanan nasabah ketika bertransaksi (melakukan penarikan dan penyetoran uang) di Bank BPD DIY Cabang Sleman. Karena segala bentuk simpanan di jamin oleh pemerintah dengan Kepres No. 193 / 1998.

5). Tingkat suku bunga

Dalam hal ini berupa tinggi rendahnya suku bunga serta sistem/model pembayaran suku bunga yang ditetapkan oleh Bank BPD DIY Cabang Sleman.

3.3. Data yang diperlukan

Untuk memperoleh data-data yang obyektif sesuai dalam penelitian ini, maka penulisan menggunakan informasi yang diperoleh dari :

3.3.1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari para responden untuk keperluan penelitian. Data ini diperoleh dari keterangan responden melalui jawaban yang disampaikan dalam kuesioner tentang sikap konsumen terhadap atribut-atribut yang ditawarkan Bank BPD DIY Kantor Cabang Sleman jika dilihat dari karakteristik usia dan pendapatan nasabah.

3.3.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek yang diteliti melalui studi pustaka yang relevan seperti majalah, surat kabar, dan brosur yang berkaitan dengan pokok permasalahan penelitian.

3.4. Instrumen/Alat Pengumpul Data

3.4.1. Metode Kuesioner

Metode ini dilakukan dengan memberi daftar pernyataan (kuesioner) kepada responden (nasabah) untuk memperoleh data yang diperlukan. Kuesioner ini terdiri dari pernyataan mengenai keyakinan dan evaluasi responden terhadap atribut Bank BPD DIY Cabang Sleman.

3.4.2. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan secara langsung pada nasabah yang menabung dan menggunakan jasa-jasa perbankan pada Bank Pembangunan Daerah DIY Cabang Sleman. Metode wawancara dilakukan oleh penulis guna

mendapatkan masukan/saran dari responden namun lebih bersifat melengkapi data dari kuesioner.

3.4.3. Studi Pustaka

Dengan mencari data sehubungan dengan masalah yang diteliti melalui buku-buku, majalah, literature, dan brosur-brosur yang dikeluarkan oleh perusahaan (bank).

3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.5.1. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan agar instrumen yang digunakan dalam hal ini kuisisioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiono, hlm 109). Dalam penelitian ini digunakan *uji korelasi product moment* dari Pearson yang dilakukan dengan bantuan program SPSS ver 11.5.

Suatu item pertanyaan akan dapat dinyatakan valid apabila diketahui bahwa masing-masing item berkorelasi secara signifikan terhadap jumlah kesefuruhan jawaban untuk tiap item pertanyaannya.

3.5.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah sebuah instrumen penelitian mampu menghasilkan data yang reliabel (relatif sama) jika digunakan beberapa kali terhadap obyek yang sama. Dalam melakukan uji reliabilitas pada instrumen penelitian ini digunakan program SPSS ver 11.5 pada menu Scale-Reliability Analysis.

3.6. Populasi dan sampel

3.6.1. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang karakteristiknya hendak diduga. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh responden (nasabah) Bank Pembangunan Daerah DIY Kantor Cabang Sleman baik nasabah yang menabung dan menggunakan jasa-jasa yang ditawarkan pihak bank maupun nasabah potensial yang ada di Yogyakarta.

3.6.2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dijadikan subjek penelitian sebagai wakil dari seluruh anggota populasi yang diharapkan dapat mempresentasikan populasi. Dalam penelitian yang jumlah populasi tidak diketahui, maka untuk menentukan sampel digunakan rumus dari Algifari (2002 : 36) dimana:

$$E = Z \frac{1}{2} \alpha \cdot \frac{S}{\sqrt{n}}$$

dimana :

n = Jumlah sampel yang diduga

$Z \frac{1}{2} \alpha$ = Batas interval keyakinan

S = Standar deviasi sampel

E = Besar deviasi/error dari tingkat kesalahan estimasi

Dengan menggunakan taraf signifikansi (α) sebesar 5%, $Z \frac{1}{2} \alpha = 1,96$. Standar deviasi sebesar 0,5 dan tingkat kesalahan maksimum yang mungkin

dialami (E) tidak lebih dari 10% maka perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$0,1 = 1,96 \cdot \frac{0,5}{\sqrt{n}}$$

$$0,1 = \frac{0,98}{\sqrt{n}}$$

$$\sqrt{n} = \frac{0,98}{0,1}$$

$$\sqrt{n} = 9,8$$

$$n = (9,8)^2$$

$$n = 96,4 \approx \text{Dibulatkan } 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh jumlah sampel sebesar 96,4. Karena adanya keterbatasan waktu, tenaga, biaya dan untuk mempermudah dalam perhitungan maka sampel dari 96,4 dibulatkan menjadi sebanyak 100 responden.

Bilson Simamora (2002 : 40) maka metode pengambilan sampel yang digunakan ialah *Non-probability Sampling model Convenience Sampling/Incidental Sampling* yang berarti penyebaran kuesioner atas dasar kemudahan menemui responden.

3.7. Metode Analisis Data

3.7.1. Analisis Deskriptif

Adalah data yang didasarkan pada hasil jawaban responden dan disusun dalam tabulasi data. Untuk mendukung keakuratan data tersebut perlu

dilakukan interpretasi dan pendiskripsian dari data tersebut. (Supranto, J, M.A. (hal 401-405)).

3.7.2. Analisis Statistika

Adalah suatu metode analisis data dengan menggunakan rumus dan dalam bentuk angka yang menggunakan alat statistik. Untuk keperluan ini diperlukan serangkaian rumus sebagai berikut :

3.7.2.1. Analisis Indeks Sikap (Formulasi Fishbein)

Indeks sikap ditentukan dengan mengkombinasikan suatu timbangan dengan sejumlah komponen. Indeks tersebut dimaksudkan untuk meramalkan sikap individual serta kesukaan terhadap suatu atribut yang ditawarkan perusahaan. Model ini mengemukakan bahwa sikap terhadap obyek tertentu didasarkan pada tingkat kepercayaan yang diringkas mengenai atribut obyek yang bersangkutan yang diberi bobot oleh evaluasi terhadap atribut itu.

Indeks sikap ini diperoleh dengan mengalikan skor evaluasi dengan skor kepercayaan sehingga akan didapatkan besarnya skala Indeks Sikap.

Adapun rumus Indeks Sikap adalah sebagai berikut (Stutisna, 2001 (hal 115)).

$$AO = \sum_{i=1}^n b_i . e_i$$

Dimana :

AO = Sikap terhadap obyek

b_i = Timbangan kepercayaan bahwa obyek memiliki atribut i .

e_i = Evaluasi mengenai atribut i .

n = Jumlah atribut yang menonjol.

Skala pengukuran

Bilson Simamora (2002 : 46) menyatakan bahwa skala pengukuran menggunakan Skala Likert, yang juga disebut *summated ratings scale*. Skala ini memungkinkan responden untuk mengekspresikan intensitas perasaan mereka. Pilihan dibuat berjenjang mulai dari intensitas paling rendah sampai paling tinggi, yang pasti ganjil. Skor untuk sikap memakai skala yaitu: 5, 4, 3, 2, 1.

Keterangan:

1 = Sangat tidak setuju

2 = Tidak setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat setuju

3.7.2.2. Analisis Kai Kuadrat (*Chi-Square*)

Analisis ini digunakan sebagai uji proporsi untuk dua peristiwa atau lebih untuk mengetahui perbedaan antara frekuensi hasil observasi (f_o) perhitungan dengan frekuensi yang diharapkan (f_h) dari sampel yang telah diambil.

Perbedaan antara f_o dan f_h disebut menyakinkan jika harga kai kuadrat (χ^2) sama atau lebih besar dari suatu harga kritik yang ditetapkan pada

taraf signifikan tertentu. Sebaliknya perbedaan antara f_o dan f_h dikatakan tidak menyakinkan jika harga x^2 lebih kecil dibandingkan dengan harga kritiknya. Dengan perkataan lain H_o akan ditolak jika $X^2 \geq X^2$ tabel, dan H_o diterima jika harga $X^2 < X^2$ tabel.

Rumusan kai kuadrat (chi-Square) : (Zainal Mustafa EQ, 1995 hal 88)

$$x^2 = \sum \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

Dimana :

X^2 = Harga kai kuadrat

f_o = Frekuensi hasil observasi/pengamatan

f_h = Frekuensi yang diharapkan.

Σ = Keseluruhan nilai dari f_o dan f_h .

Dan untuk memperoleh f_h digunakan rumus : (Zainal Mustafa EQ, 1995 hal 89)

$$f_h = \frac{(\text{Jml sebaris}) \times (\text{Jml sekolom})}{\text{Jml data}}$$

Analisis ini digunakan untuk mengetahui terdapatnya perbedaan pandangan bahwa karakteristik konsumen terhadap atribut-atribut yang ditawarkan oleh bank sehingga mempengaruhi keputusan untuk menjadi nasabah pada bank. Adapun langkah-langkah dalam perhitungannya adalah sebagai berikut :

1. Merumuskan Hipotesis

H_o : Tidak ada perbedaan sikap yang signifikan antara konsumen berdasarkan karakteristiknya terhadap atribut bank.

- Ha : Ada perbedaan sikap yang signifikan antara konsumen berdasarkan karakteristiknya terhadap atribut bank.
- Merumuskan derajat kebebasan (df) dengan rumus sebagai berikut :

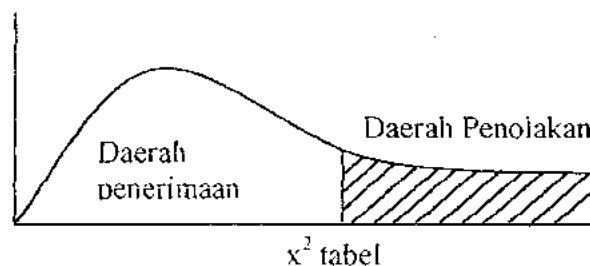
$$Df = (r - 1)(c - 1)$$

Dimana : r adalah jumlah baris
c adalah jumlah kolom
 - Menentukan Chi-Square (χ^2) hitung dan membandingkan dengan harga χ^2 tabel.
 - Menarik kesimpulan apakah hipotesis yang di uji diterima atau ditolak dengan kriteria sebagai berikut :

Ho ditolak jika χ^2 hitung $\geq \chi^2$ dalam tabel.
Ho diterima jika χ^2 hitung $< \chi^2$ dalam tabel
 - Menggambarkan daerah penerimaan dan daerah penolakan, yaitu :

Gambar 2

Daerah penerimaan dan Penolakan
Karakteristik Responden dengan Atribut.



3.7.2.3. Koefisien Kontigensi dan Koefisien Kontingensi Maksimum

Koefisien kontigensi merupakan salah satu cara untuk mengetahui erat tidaknya hubungan antara 2 variabel yang digolong-golongkan ke dalam beberapa kategori. Gunanya adalah untuk mengetahui jumlah hubungan yang terjadi antara variabel dengan atribut-atribut yang ada. Dan untuk mengetahui semakin erat tidaknya hubungan antar 2 variabel maka digunakan Koefisien Kontingensi Maksimum sebagai alat analisis perbandingan Koefisien Kontingensi antara variabel-variabel yang ada. Koefisien Kontingensi Maksimum didalamnya memiliki ketentuan bahwa semakin dekat harga Koefisien Kontingensi (KK) dengan Koefisien Kontingensi Maksimum (KK maks), maka semakin kuat pula hubungan variabel-variabel tersebut, serta demikian pula sebaliknya. Adapun Rumus Koefisien Kontingensi dan Koefisien Kontingensi Maksimum adalah sebagai berikut :

$$KK = \sqrt{\frac{x^2}{x^2 + n}}$$

Dimana :

KK : Koefisien kontigensi

x^2 : kai kuadrat

n : banyaknya sampel yang digunakan.

$$KK_{maks} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

Dimana :

KK maks : Koefisien Kontigensi Maksimum.

m : Banyaknya kolom atau baris dalam tabel kontigensi yang minimum.