

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Identifikasi Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peringkat dari ketiga bank syariah di kota Yogyakarta yakni Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah dan Bank BTN Syariah berdasarkan kriteria-kriteria kepuasan nasabah yakni pelayanan, produk, kemudahan, kenyamanan, keamanan dan bagi hasil yang adil.

3.2. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini mengambil kasus pada Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah dan Bank BTN Syariah yang berlokasi di Yogyakarta. Selanjutnya analisis akan menggunakan metode PROMETHEE.

3.3. Data

3.3.1. Metode Pengambilan Data

Data-data penelitian diambil dari beberapa sumber sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung. Data ini diperoleh dengan metode penyebaran kuisioner langsung kepada nasabah bank syariah.

2. Data Sekunder

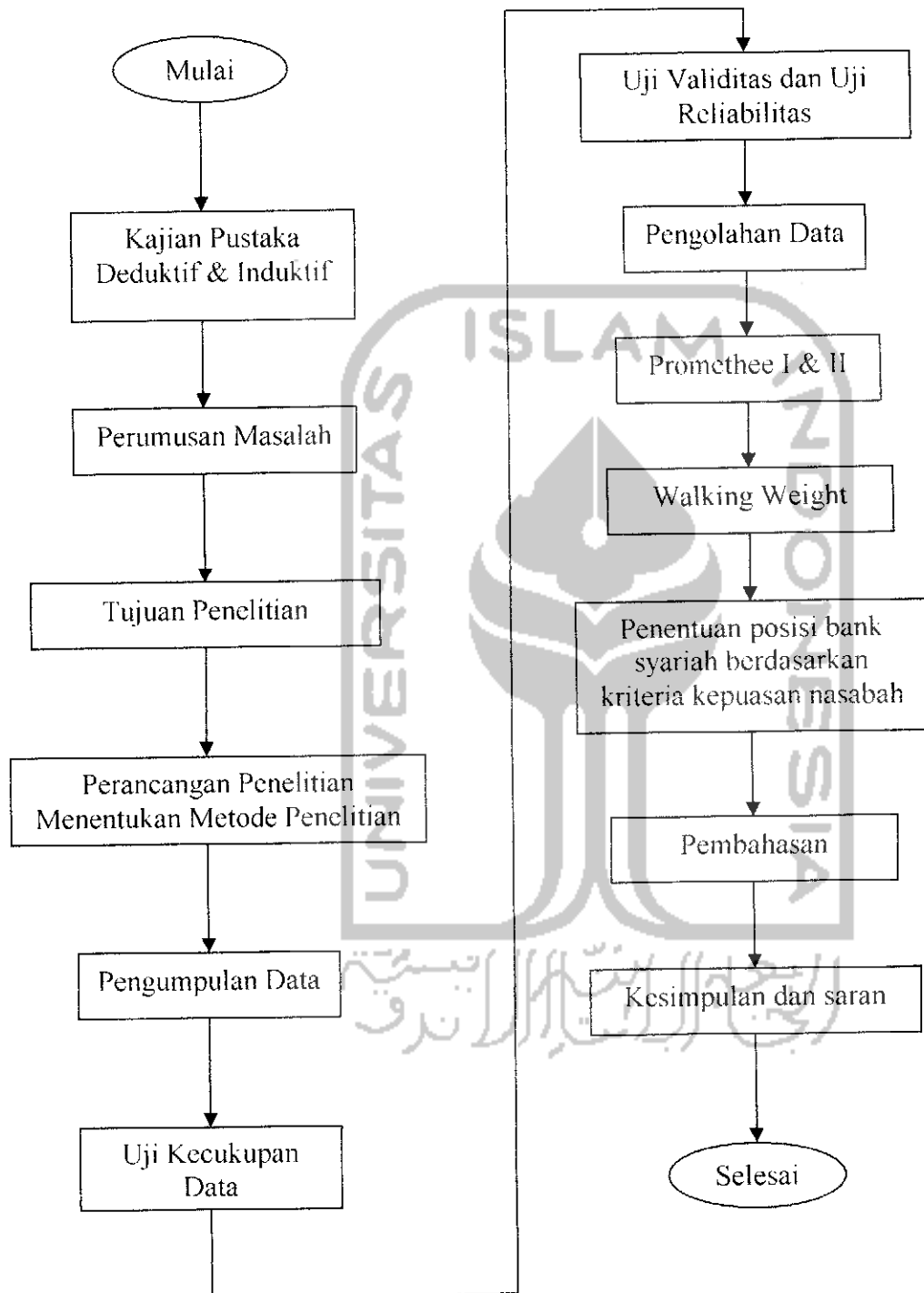
Data sekunder diperoleh dari data eksternal yaitu berdasarkan literatur-literatur dan referensi lain yang berada diluar perusahaan tersebut seperti informasi yang bersumber dari buku, artikel, makalah, dan lain sebagainya yang membahas obyek bahasan yang sama.

3.3.2. Data yang Diperlukan

Kriteria kepuasan nasabah yang diteliti adalah:

1. Pelayanan, seberapa baik pelayanan yang diberikan bank syariah terhadap para nasabah.
2. Produk, seberapa baik produk yang ditawarkan bank syariah terhadap para nasabah.
3. Kemudahan, seberapa mudah sistem dan prosedur yang diterapkan bank syariah sehingga memudahkan nasabah dalam penggunaan produk dan jasa bank syariah tersebut.
4. Kenyamanan, seberapa nyaman fasilitas yang digunakan bank syariah untuk kenyamanan para nasabah saat berada di bank syariah tersebut.
5. Keamanan, seberapa baik keamanan yang diberikan bank syariah untuk menjamin segala transaksi maupun keselamatan nasabah.
6. Bagi hasil yang adil, seberapa adil sistem bagi hasil yang diberikan bank syariah sehingga lebih baik daripada bank-bank syariah lainnya maupun bank-bank konvensional lainnya.

3.4 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.1 Diagram Alir Kerangka Penelitian

Adapun penjelasan dari langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kajian pustaka deduktif dan induktif

Kajian pustaka dilakukan agar peneliti menguasai terlebih dahulu teori maupun konsep dasar yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti dari beberapa referensi antara lain laporan-laporan ilmiah dan tulisan-tulisan ilmiah yang dapat mendukung terbentuknya landaan teori ataupun dengan *browsing* ke situs-situs internet yang memuat artiel-artikel dan jurnal tentang Promethee sehingga dapat digunakan sebagai landasan teori yang kuat dalam analisa penelitian.

2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah mencakup permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang diteliti harus jelas terkait dengan latar belakang dan pokok permasalahan yang dinilai perlu untuk diselesaikan.

3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini harus memiliki suatu arah tujuan yang jelas untuk menyelesaikannya. Tujuan utama dari penelitian ini adalah menentukan posisi dari ketiga bank syariah tersebut berdasarkan kriteria-kriteria dari kepuasan nasabah yakni pelayanan, produk, sistem dan prosedur, kenyamanan dan keamanan.

4. Perancangan Penelitian

Perancangan penelitian dilakukan agar penelitian lebih terfokus sehingga dalam langkah selanjutnya akan lebih terarah dan jelas. Hal yang dilakukan dalam perancangan penelitian adalah menentukan metode penyelesaian yaitu menggunakan metode PROMETHEE, yang bertujuan untuk penentuan posisi bank syariah di Yogyakarta.

5. Pengumpulan Data

Data-data yang diperlukan diperoleh dari penyebaran kuisioner kepada para nasabah bank syariah yang akan diteliti. Adapun pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan mengenai kriteria-kriteria dari kepuasan nasabah yakni pelayanan, produk, sistem dan prosedur, kenyamanan dan keamanan.

6. Uji Kecukupan Data

Penentuan jumlah sampel yang representatif dari seluruh kuisioner yang telah disebarkan kepada responden.

7. Uji Validasi dan Uji Reliabilitas

Pengujian Validitas dilakukan untuk mengetahui atau mengukur sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur apa yang ingin kita ukur. Hasil penelitian dapat dikatakan valid apabila terdapat suatu kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Penelitian ini menggunakan pengujian validitas *Konstruktif* yang dilakukan melalui pengujian validitas setiap butir pertanyaan. Jawaban yang diperoleh dari kuisioner kemudian dihitung korelasi masing-masing item, maka seluruh butir pertanyaan dapat dinyatakan valid bila dibandingkan dengan nilai t tabel. Pengujian Reliabilitas ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana kuisioner yang digunakan dapat dipercaya atau dapat memberikan perolehan hasil penelitian yang konsisten apabila alat ukur ini digunakan kembali dalam pengukuran gejala yang sama.

8. Pengolahan Data

Data-data yang telah dikumpulkan akan diolah dengan tahap-tahap perhitungan sebagai berikut:

10. *Walking weight*

Merupakan prosedur analisis sensitivitas untuk mengetahui perubahan prioritas alternatif ketika terdapat perubahan-perubahan pada tingkat kepentingan relatif terhadap tiap kriteria.

11. Penentuan posisi bank syariah berdasarkan kriteria kepuasan nasabah

Pada tahap ini ditentukan posisi atau urutan bank syariah dengan memperhatikan hasil dari PROMETHEE I dan I serta perhitungan *walking weight*.

12. Pembahasan

Hasil dari pengolahan data ini selanjutnya diinterpretasikan sehingga memberi pemahaman yang mendalam tentang pemecahan permasalahan.

13. Kesimpulan dan saran

Setelah mendapatkan posisi bank syariah berdasarkan kriteria kepuasan nasabah, maka posisi tersebut dapat dijadikan suatu acuan nasabah untuk memilih atau menentukan bank syariah yang tepat untuk dipilih dan sebagai masukan bagi bank syariah yang bersangkutan agar membangun dan memelihara reputasi bank syariah berdasarkan dari kepuasan nasabah bank syariah yang bersangkutan.

3.5 Kajian Model

Dalam penelitian ini dipergunakan model matematis dengan menggunakan persamaan 2.17, 2.18, 2.19 dan 2.20. Masukkan persamaan 2.17 ke dalam persamaan 2.18 dan 2.19 untuk mengetahui perbandingan kekuatan dan kelemahan tiap alternatif. Kemudian kurangkan persamaan 2.18 dengan persamaan 2.19, maka akan diperoleh

persamaan dalam bentuk umum persamaan 2.20, yaitu *net flow* yang menunjukkan nilai kekuatan maupun kelemahan dari alternatif yang diperbandingkan.

Langkah pengerjaan dengan menggunakan metode promethee adalah sebagai berikut:

1. Setelah diperoleh data dasar analisis Promethee, kemudian dihitung nilai preferensi antar alternatif berpasangan.
2. Kemudian dilakukan perhitungan untuk $\phi(a,b)$ pada alternatif berpasangan sehingga diperoleh data indeks preferensi.
3. Setelah diperoleh data indeks preferensi kemudian dilakukan perhitungan menggunakan persamaan 2.18, 2.19, dan 2.20 sehingga diperoleh nilai *leaving flow*, *entering flow*, dan *net flow*.
4. Pada Promethee I perankingan berdasarkan nilai *leaving flow* dan *entering flow*. Pada *leaving flow* dengan alternatif yang memiliki nilai terbesar adalah alternatif terbaik. Sedangkan untuk *entering flow*, alternatif yang memiliki nilai terkecil adalah alternatif terbaik. Untuk penggambaran node-nodenya dilakukan berdasarkan perbandingan satu per satu antaralternatif. Ketentuan yang digunakan untuk penentuan posisi ini mengikuti algoritma sebagai berikut :
 - a. Berdasarkan karakteristik *leaving flow* ditentukan preferensi relatif suatu alternatif terhadap alternatif-alternatif lainnya. Node pada anak panah merupakan node yang dipilih sebagai alternatif yang lebih baik dibandingkan dengan node pada kepala panah.
 - b. Berdasarkan karakteristik *entering flow* ditentukan preferensi relatif suatu alternatif terhadap alternatif-alternatif lainnya. Node pada anak panah merupakan node yang dipilih sebagai alternatif yang lebih baik dibandingkan dengan node pada kepala panah.

- c. Apabila kedua anak panah memiliki anak panah scarah, hal ini menandakan node tersebut lebih baik dibanding dengan node yang dibandingkan, dengan node kepala panah. Apabila arah kedua anak panah saling berlawanan, node tersebut tidak dapat ditentukan prioritasnya (*incomparability*)
5. Pada Promethee II perankingan berdasarkan karakter net flow. Pada net flow, alternatif yang memiliki nilai terbesar adalah alternatif terbaik. Untuk penggambaran nodenya, sama seperti penggambaran node pada Promethee I.
6. Sedangkan untuk mengetahui perubahan prioritas alternatif ketika terdapat perubahan-perubahan pada tingkat kepentingan relatif terhadap tiap kriteria dilakukan prosedur perubahan bobot (*walking weight*). Perubahan bobot biasanya dilakukan pada kriteria yang memiliki tingkat kepentingan lebih daripada kriteria lainnya. Sedangkan cara perhitungannya sama seperti awal hanya ada perbedaan pada bobot yang diberikan.