

## BAB V

### PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menentukan peringkat bank syariah berdasarkan kepuasan nasabah pada tiga bank syariah di kota Yogyakarta yaitu BRI Syariah, BNI Syariah dan BTN Syariah. Dalam penelitian ini digunakan metode Promethee. Penentuan peringkat tersebut dengan kriteria-kriteria pelayanan, produk, kemudahan, kenyamanan, keamanan dan bagi hasil yang adil sebagai pertimbangan dalam memilih bank syariah.

#### 5.1 Peringkat bank syariah berdasarkan Promethee I

Penentuan peringkat berdasarkan metode promethee I ini mempunyai hasil yang tidak utuh (*partial pre order*). Hal ini dikarenakan adanya perankingan secara terpisah untuk kekuatan alternatif (*leaving flow*) dan kelemahan (*entering flow*) sehingga posisi (prioritas) berdasarkan metode ini kurang dapat diterapkan pada kehidupan nyata.

Hasil pengolahan data dengan menggunakan metode promethee I menggunakan kontribusi untuk setiap kriteria sama yaitu sebesar 16,67 %, diperoleh posisi peringkat bank syariah adalah BNI Syariah, BTN Syariah dan BRI Syariah sebagai alternatif terakhir.

## 5.2 Peringkat bank syariah berdasarkan Promethee II

Peringkat berdasarkan metode promethee II ini menggunakan nilai *net flow* yaitu nilai bersih dari kekuatan (*leaving flow*) dikurangi kelemahan alternatif (*entering flow*) untuk menghilangkan hasil terpecah seperti yang dihasilkan pada metode promethee I, hasil dari metode promethee II ini lebih realistis untuk diterapkan pada kehidupan nyata.

Untuk hasil pengolahan data dengan menggunakan metode promethee II dengan persentase kontribusi untuk setiap kriteria sama yaitu sebesar 16,67 %, maka diperoleh posisi peringkat bank syariah adalah BNI Syariah sebagai peringkat pertama dengan nilai *net flow* sebesar 0,0895, kemudian BTN Syariah sebagai peringkat kedua dengan nilai *net flow* sebesar 0,0550 dan BRI Syariah sebagai peringkat ketiga atau terakhir dengan nilai *net flow* sebesar -0.1415.

## 5.3 Peringkat bank syariah berdasarkan Promethee II dengan Walking Weight

Penggunaan metode Promethee dapat mengakomodasi adanya perubahan bobot untuk setiap kriteria dengan analisis sensitivitas yang disebut dengan *walking weight*. Pada penelitian ini, bobot kriteria yang diubah adalah pada dua kriteria yaitu kriteria pelayanan dan kriteria bagi hasil yang adil. Kedua kriteria tersebut yang semula masing-masing mempunyai kontribusi sebesar 16,67% diubah menjadi masing-masing 25%. Sedangkan untuk empat kriteria yang lainnya menyesuaikan.

Untuk pengolahan data menggunakan perhitungan *walking weight*, diperoleh peringkat bank syariah yaitu BNI Syariah sebagai peringkat pertama dengan nilai *net*

*flow* sebesar 0,1335, kemudian BTN Syariah sebagai peringkat kedua dengan nilai *net flow* sebesar 0,0830 dan BRI Syariah sebagai peringkat ketiga atau terakhir dengan nilai *net flow* sebesar -0.2165. Sehingga tidak terjadi perubahan peringkat dibandingkan sebelum terjadi perubahan bobot.

