

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di Bank Tabungan Negara Syariah cabang Yogyakarta, Jl. Bakri No.1 Ring Road Condong catur Sleman – Yogyakarta.

##### **3.1.1 Sejarah Perusahaan**

Bank BTN adalah salah satu lembaga keuangan yang telah eksis dalam beberapa dasawarsa ini di dunia perbankan Indonesia. Selama keberadaannya, BTN selalu berkomitmen pada penyaluran kredit perumahan, khususnya perumahan bagi kelas menengah ke bawah.

Dilatar belakangi oleh kesadaran umat Islam yang membutuhkan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah, ditambah lagi dengan komitmen Bank BTN yang ingin selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya, sejak awal tahun 2005 ini BTN telah membuka kantor cabang syariah di beberapa kota, yaitu berturut-turut adalah: Jakarta, Bandung, Surabaya, Yogyakarta yang diresmikan pembukaannya pada tanggal 4 April 2005.

Adapun tujuan dari pendirian Unit Usaha Syariah ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan daya saing melalui penyediaan alternatif layanan perbankan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
2. Memperluas jangkauan pasar, yaitu segmen masyarakat yang menghendaki layanan perbankan berdasarkan prinsip syariah
3. Mempertahankan loyalitas sebagian nasabah Bank BTN yang menghendaki layanan transaksi perbankan berdasarkan prinsip syariah.

#### 3.1.1.1 Visi dan Misi Bank Tabungan Negara Syariah

Visi Bank BTN syariah adalah “Menjadi Bank Syariah terkemuka, sehat dan menguntungkan dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemashlahatan bersama”.

Misi Bank Tabungan Negara Syariah adalah:

1. Mendukung sasaran pencapaian laba usaha BTN.
2. Memberikan pelayanan jasa keuangan syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan syariah terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan.
3. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan shareholders value.

4. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap stakeholders serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah.

### 3.1.1.2 Produk-Produk Bank Tabungan Negara Syariah

Sebagai bank yang beroperasi berlandaskan prinsip syariah, BTN Syariah menyediakan berbagai jenis produk dan jasa, antara lain:

1. Produk penghimpunan dana, berlandaskan pada:
  - a. Prinsip Titipan yaitu:
    - Giro Batara Syariah, Kepercayaan partner bisnis sangat penting bagi sebuah kelancaran usaha. Dengan Giro Batara Syariah, nasabah mendapat dukungan setiap saat yang memberi nilai lebih terhadap citra nasabah di mata partner bisnis. Prinsip pengelolaan sesuai syariah memberikan ketentraman duniawi maupun ukhrowi. Simpanan berbentuk giro ini sesuai dengan prinsip Wadiah Yad Dhamanah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan media cek, bilyet giro, atau media lainnya. Beberapa keuntungan yang dapat diperoleh dengan membuka rekening Giro Batara Syariah ini, antara lain:
      - Aman sesuai prinsip syariah
      - Mendukung aktifitas bisnis dengan rekanan bisnis

- Dapat ditarik setiap saat melalui seluruh ATM BTN dan ATM berlogo link

- Tabungan Batara Wadiah, tabungan yang bersifat Investasi yang penarikannya dilakukan menurut syarat tertentu, dengan imbalan sesuai dengan nisbah yang telah disepakati dalam pembukaan rekening. Beberapa keuntungan yang dapat diperoleh dengan membuka rekening ini, antara lain:

- Aman sesuai prinsip syariah.
- Alat pembayaran rek. KPR, listrik, telepon dan air.
- Dapat diambil di seluruh ATM BTN dan ATM berlogo link.

b. Prinsip investasi, yaitu:

- Tabungan Batara Mudharabah, tabungan yang bersifat Investasi yang penarikannya dilakukan menurut syarat tertentu, dengan imbalan sesuai dengan nisbah yang telah disepakati dalam pembukaan rekening. Beberapa keuntungan yang dapat diperoleh dengan membuka rekening ini, antara lain:

- Aman sesuai prinsip syariah
- Bagi hasil yang menarik
- Alat pembayaran rek. KPR, listrik, telepon dan air.
- Dapat ditarik melalui seluruh ATM BTN dan ATM berlogo link.

- Deposito Batara Syariah, adalah simpanan dana nasabah dalam jangka waktu tertentu yang dioperasikan oleh Ban BTN Syariah untuk mendapatkan keuntungan. Hasil keuntungan dari pengelolaannya dibagi sesuai dengan nisbah yang telah disepakati. Beberapa keuntungan yang dapat diperoleh:

- Aman sesuai prinsip syariah.
- Bagi hasil yang lebih menguntungkan.
- Pilihan jangka waktu yang lebih fleksible 1, 3, 6, 12 dan 24 bulan dan dapat diperpanjang secara otomatis pada saat jatuh tempo.

2. Produk penyaluran dana (pembiayaan), berlandaskan pada
  - a. Prinsip jual beli dengan pembayaran angsuran, yaitu KPR BTN Syariah, dan BTN Murabahah Multiguna.
  - b. Prinsip bagi hasil, yaitu pembiayaan musyarakah (pembiayaan modal kerja konstruksi dan usaha kecil menengah/UKM).
  - c. Prinsip sewa/sewa beli, yaitu ijarah dan ijarah muntahiyah bittamlik.
  - d. Prinsip pinjaman, yaitu qardh.
  - e. Prinsip pesanan, yaitu BTN Istishna' (pesanan pembelian rumah) dengan pembayaran angsuran dan salam (pesanan pembelian untuk hasil pertanian atau hasil produksi yang dapat diukur dan jelas ditentukan banyaknya).

### 3.2 Variabel Penelitian

Beberapa variabel dalam penelitian ini diantaranya adalah:

1. Keyakinan Yang Berhubungan Dengan Agama
  - Tidak bertentangan dengan agama,
  - Terhindar dari unsur riba,
  - Ada kontribusi bank terhadap kesejahteraan masyarakat dengan adanya sistem bagi hasil yang diterapkan.
2. Kemudahan-Kemudahan Bagi Konsumen
  - Kemudahan mengakses informasi,
  - Memiliki banyak varian jenis tabungan,
  - Memiliki kantor cabang yang tersebar dan mudah dijangkau,
3. Kualitas Pelayanan
  - Jaminan,
  - Kepercayaan,
  - Ketersediaan Infrastruktur,
  - Empati,
  - Responsif.

### 3.3 Definisi Operasional Variabel

#### 3.3.1 Keyakinan Yang Berhubungan Dengan Agama

1. Tidak bertentangan dengan agama

Keyakinan ini berhubungan dengan derajat kepatuhan penerapan prinsip syariah yang sesuai dengan kaidah dan ajaran agama Islam.

## 2. Terhindar dari unsur riba

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang seluruh kegiatan dan pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam, jadi seluruh usaha pokok Bank Syariah harus terhindar dari riba karena menurut ajaran Islam riba hukumnya haram.

## 3. Kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat dengan adanya sistem bagi hasil yang diterapkan

Seluruh transaksi dalam Bank Syariah dilakukan dengan sistem bagi hasil dan perdagangan, meskipun demikian Bank Syariah harus tetap mampu memberikan keuntungan baik secara moril maupun materiil kepada nasabahnya.

### 3.3.2 Kemudahan-Kemudahan Bagi Konsumen

#### 1. Kemudahan dalam mengakses informasi

Bank menyediakan fasilitas untuk kemudahan nasabah dalam mencari informasi-informasi yang berhubungan dengan pelayanan bank maupun status rekening nasabah melalui media yang umum digunakan masyarakat seperti telepon seluler.

#### 2. Memiliki banyak varian jenis tabungan

Bank memberikan banyak pilihan jenis tabungan kepada nasabah dengan keuntungan dan keunggulan yang berbeda.

#### 3. Memiliki kantor cabang yang tersebar dan mudah dijangkau

Bank tersebut memiliki kantor cabang yang tersebar di banyak kota-kota di Indonesia dan mudah dijangkau seperti di pusat kota atau di dekat pemukiman penduduk.

### 3.3.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah derajat kualitas pelayanan bank terhadap nasabah yang meliputi:

1. Jaminan
  - Kesopan santunan karyawan,
  - Kejujuran karyawan,
  - Kenyamanan.
2. Kepercayaan
 

Merupakan kemampuan karyawan untuk melakukan pelayanan seperti yang dijanjikan sehingga dapat diandalkan dan akurat, meliputi:

  - Karyawan mampu bekerja secara profesional,
  - Kehati-hatian dalam mengelola dana.
3. Ketersediaan Infrastruktur

Merupakan fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh bank yang menyangkut lingkungan fisik dari bank, meliputi: gedung yang memadai, tersedianya kantor pelayanan, kebersihan tempat dan kerapian ruangan, tersedia tempat parkir yang luas, pemanfaatan ATM dan tersedianya transaksi On line.



#### 4. Empati

Merupakan kepedulian, perhatian personal yang disediakan oleh bank syariah terhadap nasabah, meliputi:

- Kemampuan berkomunikasi karyawan,
- Keramahan karyawan,
- Perhatian karyawan.

#### 6. Responsif

Merupakan itikad baik untuk membantu nasabah dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat, meliputi:

- Kesigapan dalam membantu nasabah,
- Kecepatan dalam pelayanan.

### **3.4 Data dan Teknik Pengumpulan Data**

#### 3.4.1 Sumber Data

##### 3.4.1.1 Data Primer

Yaitu memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian dengan metode bertatap muka langsung dengan nasabah Bank BTN Syariah yang berperan sebagai objek penelitian.

##### 3.4.1.2 Data Sekunder

Yaitu memperoleh data dengan melakukan studi pustaka, dengan mencari sumber buku atau literatur yang berhubungan dengan objek penelitian dan juga digunakan sebagai landasan teori dan memperoleh data langsung kepada pihak perusahaan yang bersangkutan.

### 3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan, adalah:

#### 1. Kuesioner

Penulis membuat daftar pertanyaan yang kemudian dibagikan kepada responden dan responden mengisi jawaban sesuai dengan pendapatnya masing-masing.

#### 2. Wawancara

Penulis melakukan tanya jawab langsung dengan responden maupun pihak Bank BTN Syariah untuk memperoleh data atau melengkapi serta mengecek apa yang diisi di daftar pertanyaan.

#### 3. Observasi

Penulis melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti untuk mendapatkan data-data penting sebagai bahan penulisan.

## 3.5 Populasi dan Sampel

### 3.5.1 Populasi

Ruang lingkup atau besaran karakteristik dari seluruh objek yang diteliti, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan produk tabungan Bank BTN Syariah.

### 3.5.2 Sampel

Merupakan sebagian populasi yang karakteristiknya akan diteliti dan dapat mewakili keseluruhan populasi. Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini menggunakan teknik Non Probability Sampling, karena sifat populasi tidak dapat

diketahui dengan pasti. Untuk menentukan jumlah sample digunakan rumus (Budiyuwono, 1996):

$$n = \frac{1}{4} \left( \frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right)^2$$

dimana,

n : jumlah sample

Z : nilai yang ditentukan oleh interval keyakinan ( $\alpha = 0,05$ )

e : besar kesalahan maksimal yang dapat diterima (0,1)

Maka,

$$n = \frac{1}{4} \left( \frac{1,96}{0,1} \right)^2$$

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

Dalam penelitian ini penulis menetapkan jumlah sample sebanyak 100 responden. Metode yang digunakan adalah metode smapling aksidental, yaitu cara pengambilan sample berdasarkan faktor spontanitas.

### 3.6 Teknik Analisis Data

#### 3.6.1 Analisis Deskriptif

Dengan menggunakan kuesioner yang telah disebarkan pada responden kemudian dilakukan analisis data, sehingga mendapatkan gambaran yang jelas. Analisis deskriptif dinyatakan dalam tabel deskriptif berdasarkan variabel yang diteliti.

### 3.6.2 Analisis Kuantitatif

Dengan menggunakan data yang diperoleh dari responden kemudian dilakukan analisis statistik. Untuk mengetahui tingginya motivasi responden terhadap objek penelitian yang telah dibagi dalam beberapa variabel. Responden diminta memberikan penilaian mereka dengan memilih salah satu pilihan dari daftar pilihan yang telah disediakan. Indeks motivasi nasabah dapat diperoleh dengan menggunakan penilaian dengan metode Skala Likert yang ditentukan dalam 4 (empat) tingkat yang berlaku sama untuk semua variabel. Keempat tingkat penilaian tersebut adalah:

Jawaban	SS	(Sangat Setuju)	= 4
Jawaban	S	(Setuju)	= 3
Jawaban	TS	(Tidak Setuju)	= 2
Jawaban	STS	(Sangat Tidak Setuju)	= 1

Analisis kuantitatif yang akan dilakukan dalam penelitian ini meliputi:

#### 1. Menghitung Nilai Rata-Rata

Nilai rata-rata dihitung dengan cara menjumlah nilai masing-masing faktor dan membandingkannya dengan jumlah seluruh pengamatan. Rumus yang digunakan:

$$\text{Rata-rata} = \left( \bar{x} \right) = \frac{\sum Xi}{n}$$

dimana, xi : nilai pengukuran ke-i

n : banyaknya pengamatan

## 2. ANOVA Satu Jalur (One Way-ANOVA)

One way ANOVA digunakan untuk membandingkan lebih dari dua rata-rata. Dalam penelitian ini akan membandingkan rata-rata dari setiap faktor yang mempengaruhi motivasi dari nasabah dalam memilih produk tabungan Bank BTN Syariah. Setelah melakukan pengujian akan diketahui perbedaan pengaruh motivasi tersebut berdasarkan perbedaan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan tingkat pendapatan. Uji One way ANOVA dilakukan dalam beberapa tahap, yaitu:

a. Data mentah diperoleh dengan memberi skor pada setiap jawaban atas tiap butir pertanyaan yang terdapat pada kuesioner dan kemudian dimasukkan dalam tabel.

b. Membuat  $H_0$  dan  $H_1$

$H_0$  = Tidak ada perbedaan motivasi nasabah dalam memilih produk tabungan Bank BTN Syariah.

$H_1$  = Ada perbedaan motivasi nasabah dalam memilih produk tabungan Bank BTN Syariah.

c. Menentukan  $F_{tabel}$  untuk  $n = 100$  dan  $\alpha = 0,05$ . kemudian menentukan  $F_{hitung}$ , jika dilakukan secara manual harus terlebih dahulu menghitung derajat kebebasan, jumlah kuadrat dan kuadrat reratanya.

**Tabel 3.1**  
**Analisis ANOVA Satu Arah**

sumber variasi	Derajat kebebasan (dk)	Jumlah kuadrat (JK)	Kuadrat rerata (KR)	F hitung	F tabel
antar-group (A)	A - 1 = 10	$\sum \frac{(\sum X_{Ai})^2}{n_{Ai}} - \frac{(\sum X_T)^2}{N}$	$KR_A = \frac{JK_A}{dk_A}$	$F_h = \frac{KR_A}{KR_D}$	$\alpha = 0,05$
Dalam-group (D)	N - A = 1090	$\sum X_T^2 - \sum \frac{(\sum X_{Ai})^2}{n_{Ai}}$	$KR_D = \frac{JK_D}{dk_D}$		
total	1099	$\sum X_T^2 - \frac{(\sum X_T)^2}{N}$			

Sumber : Riduwan. (2004). Hal : 167.

Kemudian dari tabel diketahui bahwa untuk  $\alpha = 0,05$  akan diperoleh  $F_{hitung}$ .

Lalu bandingkan dengan  $F_{tabel}$ , jika  $F_{tabel} > F_{hitung}$  maka  $H_0$  ditolak dan jika  $F_{tabel} <$

$F_{hitung}$  maka  $H_0$  diterima.

Untuk melakukan pengolahan data penulis menggunakan program SPSS 13.00 for windows. Jika nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima atau dengan kata lain tidak ada perbedaan motivasi nasabah dalam memilih Bank Tabungan Negara Syariah. Jika nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak atau dengan kata lain ada perbedaan motivasi nasabah dalam memilih Bank Tabungan Negara Syariah.