

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. METODOLOGI PENELITIAN**

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, adapun metode yang digunakan adalah dengan pendekatan Analytical Hierarchy Process untuk menganalisis pengambilan keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.

##### **1. Sumber dan Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan data primer berupa pengambilan data melalui pembagian kuisisioner kepada para nasabah. Fungsi dari data primer dari penelitian ini adalah sebagai sumber informasi untuk mengetahui dari responden terkait dengan alasan untuk menggunakan produk dan jasa bank syariah melalui kuisisioner. Kuisisioner yang digunakan dengan metode AHP merupakan kuisisioner yang bersifat tertutup (close Question) yaitu jawaban telah tersedia dan responden langsung memilih beberapa alternatif dari pilihan jawaban yang disediakan. Kuisisioner akan dibuat dengan perbandingan berpasangan dan menggunakan skala perbandingan satu sampai lima yaitu membandingkan antara kriteria perbandingan. Proses pengambilan data dilakukan dengan penarikan sampel dari jumlah populasi

nasabah. Data perbandingan dari faktor-faktor tersebut berupa data kuantitatif yang diperoleh dari nilai rata-rata ukur hasil survey sampel (nasabah). Dari data-data tersebut akan diketahui skala prioritas dalam pemilihan bank syariah oleh nasabah dalam pemilihan tempat menabung mereka dan akan diterjemakan dalam skala numeric.

Sedangkan data sekunder diperoleh dari literature, buku, jurnal ilmiah dan penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini. Selain itu diperlukan data perbandingan dari alternative-alternatif yang berupa data kualitatif yang merupakan nilai dari setiap faktor-faktor yang didapat dari observasi terhadap bank syariah itu sendiri. Dimana dari data tersebut akan dapat diketahui besarnya nilai yang menjadi keunggulan dari alternative-alternatif bank syariah yang dijadikan perbandingan.

## **2. Teknik Pengambilan Sampel**

Populasi untuk penelitian ini adalah seluruh nasabah bank syariah di Kota Yogyakarta. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Oleh karena itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representative (Sugiono, 2009:80). Sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Nasabah Bank Muamalat dan Bank Syariah Mandiri.

Kedua bank syariah ini dipilih karena merupakan bank yang pernah menerima penghargaan untuk Best Top Growth Funding. BSM memperoleh penghargaan Best Performance Banking selama 4 tahun,serta kedua bank tersebut masuk dalam kategori Bank Syariah dengan Pelayanan Prima.

- b. Telah menjadi nasabah minimal 1 tahun di bank tersebut dan merupakan nasabah untuk produk tabungan. Nasabah yang telah menggunakan produk tabungan kurang lebih selama 1 tahun biasanya telah mengetahui besar bagi hasil yang diterima selama menggunakan produk tabungan bank syaria tersebut dan mengetahui besaran biaya administrasi yang dibebankan setiap bulan ataupun setiap transaksi perbankan.

### **3. Variabel dan Definisi Operasional**

Variabel adalah suatu yang mempunyai nilai, sedangkan definisi operasional adalah operasionalisasi konsep agar dapat diteliti atau diukur melalui gejala-gejala yang ada (Djananta,2012). Variabel penelitian dan definisi operasional dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

- a. Bagi Hasil

Bagi hasil adalah salah satu alasan nasabah dalam menggunakan bank syariah karena sistem yang digunakan merupakan sistem yang bebas riba berbeda dengan sitem bunga

pada perbankan konvensional. Selain itu bagi hasil yang berlaku pada bank syariah menjadi salah satu alternatif bagi masyarakat terutama masyarakat yang memiliki bisnis karena pada bank syariah terdapat timbal balik yang sifatnya fleksibel yaitu berdasarkan pada pendapatan yang diperoleh dari pengelolaan dana.

b. Biaya Administrasi

Biaya Administrasi adalah *maintenance fee* yaitu biaya yang dibebankan secara berkala kepada pemegang rekening pada suatu bank, misalnya biaya administrasi rekening koran, iuran tahunan kartu kredit; nasabah mungkin tidak dikenai biaya tersebut jika dapat memelihara saldo minimum tertentu. Pada penelitian yang dilakukan oleh Kurniati(2011) menunjukkan bahwa ringannya biaya administrasi pada bank syariah mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah.

Kriteria yang dinilai dari faktor biaya administrasi adalah biaya administrasi yang rendah seperti biaya administrasi bulanan, biaya administrasi transaksi perbankan.

c. Fasilitas Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan

adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.

Performa yang dinilai antara lain, satpam, *teller*, *customer service*, peralatan banking hall, kenyamanan ruangan, ATM, toilet, dan telepon ( Marketing Research Indonesia dan majalah *Infobank*, 2012 )

d. Jumlah Kantor Cabang

Kantor Cabang Bank adalah *branch office* yaitu kantor bank yang secara langsung bertanggung jawab kepada kantor pusat bank yang bersangkutan, dengan tempat usaha yang permanen dan alamat kantor yang jelas tempat kantor cabang tersebut melakukan kegiatannya. Kantor cabang akan memudahkan nasabah dalam menjangkau bank untuk melakukan transaksi.

Kriteria yang menjadi penilaian adalah jumlah kantor cabang di DI Yogyakarta dan kemudahan akses terhadap kantor cabang.

#### 4. Teknik Analisis Data

Secara grafis, persoalan keputusan AHP dapat dikonstruksikan sebagai diagram bertingkat (hierarki). AHP dimulai dengan goal atau sasaran kemudian kriteria dan terakhir alternatif. Terdapat berbagai bentuk hierarki keputusan yang disesuaikan dengan substansi dan persoalan yang dapat diselesaikan dengan AHP. Tiga prinsip dalam memecahkan persoalan dengan analisis logis eksplisit, sebagai berikut :

##### a. Penyusunan Hierarki

Penyusunan hierarki dilakukan dengan cara mengidentifikasi pengetahuan atau informasi yang sedang diamati. Penyusunan tersebut dimulai dari permasalahan yang kompleks yang diuraikan menjadi elemen pokoknya, elemen pokok ini diuraikan lagi ke dalam bagian-bagiannya lagi, dan seterusnya secara hierarkis. Susunan hierarkisnya terdiri dari *goal* atau sasaran, kriteria, dan alternatif.

##### b. Penetapan Prioritas

Untuk setiap level hierarki, perlu dilakukan perbandingan berpasangan (*pairwise comparisons*) untuk menentukan prioritas. Sepasang elemen dibandingkan berdasarkan kriteria tertentu dan menimbang intensitas preferensi antar elemen. Hubungan antar elemen dari setiap tingkatan hierarki ditetapkan dengan membandingkan elemen itu dalam pasangan. Hubungannya

menggambarkan pengaruh relatif elemen pada tingkat hierarki terhadap setiap elemen pada tingkat yang lebih tinggi. Dalam konteks ini, elemen pada tingkat yang tinggi tersebut berfungsi sebagai suatu kriteria disebut sifat (*property*). Hasil dari proses pembedaan ini adalah suatu vektor prioritas atau relatif pentingnya elemen terhadap setiap sifat. Perbandingan berpasangan diulangi lagi untuk semua elemen dalam tiap tingkat. Langkah terakhir adalah dengan member bobot sebuah vektor dengan prioritas sifatnya.

#### c. Konsistensi Logis

Semua elemen dikelompokkan secara logis dan diperingkatkan secara konsisten sesuai dengan suatu kriteria yang logis. Penilaian yang memiliki konsistensi tinggi sangat diperlukan dalam persoalan pengambilan keputusan agar hasil keputusannya akurat. Dalam kehidupan nyata, konsistensi sempurna sukar dicapai.

*Analytic Hierarchy Process* (AHP) mempunyai landasan aksiomatik yang terdiri dari :

- 1) *Reciprocal Comparison*, yang mengandung arti si pengambil keputusan harus bisa membuat perbandingan dan menyatakan preferensinya. Preferensinya itu sendiri harus memenuhi syarat resiprokal yaitu kalau A lebih disukai dari

B dengan skala  $x$ , maka B lebih disukai dari A dengan skala.

- 2) *Homogeneity*, yang mengandung arti preferensi seseorang harus dapat dinyatakan dalam skala terbatas atau dengan kata lain elemen-elemennya dapat dibandingkan satu sama lain. Kalau aksioma ini tidak dapat dipenuhi maka elemen-elemen yang dibandingkan tersebut tidak homogenous dan harus dibentuk suatu 'cluster' (kelompok elemen-elemen) yang baru.
- 3) *Independence*, yang berarti preferensi dinyatakan dengan mengasumsikan bahwa kriteria tidak dipengaruhi oleh alternatif-alternatif yang ada melainkan oleh objektif secara keseluruhan. Ini menunjukkan bahwa pola ketergantungan atau pengaruh dalam model AHP adalah searah keatas, artinya perbandingan antara elemen-elemen dalam satu level dipengaruhi atau oleh elemen-elemen dalam level di atasnya.
- 4) *Expectations*, artinya untuk tujuan pengambilan keputusan, struktur hirarki diasumsikan lengkap. Apabila asumsi ini tidak dipenuhi maka si pengambil keputusan tidak memakai seluruh kriteria dan atau objektif yang tersedia atau diperlukan sehingga keputusan yang diambil dianggap tidak lengkap.



Menurut Kusri (2007 : 135-136) pada dasarnya ,prosedur atau langkah-langkah dalam metode AHP meliputi:

- a. Mendefinisikan masalah dan menentukan solusi yang diinginkan,lalu menyusun hierarki dari permasalahan yang dihadapi.
- b. Menentukan prioritas elemen.

- 1) Langkah pertama adalah membuat perbandingan pasangan,yaitu membandingkan elemen secara berpasangan sesuai dengan kriteria yang diberikan. Model perbandingan pasangan dalam perbandingan ini sebagai berikut:

**Gambar 3.1 Tabel Perbandingan Berpasangan**

Kriteria	Bagi Hasil	Biaya Administrasi	Pelayanan	Jumlah Kantor Cabang
Bagi Hasil	1			
Biaya Adiminstrasi		1		
Fasilitas Pelayanan			1	
Jumlah Kantor Cabang				1

- 2) Matriks perbandingan berpasangan diisi menggunakan bilangan untuk mempresentasikan kepentingan relative dari suatu elemen terapa elemen lainnya. Berikut tabel yang digunakan dalam menilai perbandingan pasangan.

**Gambar 3.2 Tabel Angka Intensitas Kepentingan**

Intensitas Kepentingan	Keterangan
1	Satu hal yang diperbandingkan sama pentingnya.
3	Satu hal yang diperbandingkan sedikit lebih penting dibandingkan komponen lain.
5	Satu hal yang diperbandingkan lebih penting dibandingkan komponen lain.
7	Satu hal yang diperbandingkan sangat lebih penting dibandingkan komponen lain.
9	Satu hal yang diperbandingkan mutlak lebih penting dibandingkan komponen lain.
2,4,6	Nilai antara angka diatas.

b. Sintesis

Hal-hal yang dilakukan dalam langka ini adalah :

- 1) Menjumlahkan nilai-nilai dari setiap kolom pada matriks.
- 2) Membagi setiap nilai dari kolom dengan total kolom yang bersangkutan untuk memperoleh normalisasi matriks.

- 3) Menjumlahkan nilai-nilai dari setiap baris dan membaginya dengan jumlahh elemen untuk mendapat nilai rata-rata.

c. Mengukur konsistensi

Dalam pembuatan keputusan ,penting untuk mengetahui seberapa baik kosistensi yang ada karena kita tidak menginginkan keputusan berdasarkan pertimbangan dengan konsistensi yang rendah. Hal-hhal yang perlu dilakukan adala sebagai berikut:

- 1) Mengalikan setiap nilai pada kolom pertama dengan prioritas relative elemen pertama,nilai pada kolom kedua dengan prioritas relative elemen kedua,dan seterusnya.
- 2) Menjumlahkan setiap baris.
- 3) Hasil dari penjumlahan setiap baris dibagi dengan elemen prioritas relative yang bersangkutan.
- 4) Menjumlahkan hasil bagi diatas dengan banyakna elemen yang ada hhasilnya disebut  $\lambda_{max}$

d. Mengitung Consistency Index (CI) dengan rumus:

$$CI = (\lambda_{max} - n) / (n - 1)$$

$\lambda_{max}$  = nilai eigenvalue terbesar dari matrik berordo n

n = banyaknya elemen

e. Menghitung Consistency Ratio (CR) dengan rumus:

$$CR = CI / IR$$

CI = Consistency Index      IR = Index Random Consistency

Nilai IR didapat dari tabel IR

- f. Mengikuti konsistensi hirarki. Jika nilainya lebih dari 10% maka penilaian dari data judgement harus diperbaiki. Namun jika rasio konsistensi (CI/IR) kurang atau sama dengan 0,1 maka hasilnya dinyatakan benar.

**Gambar 3.3 Tabel Nilai Indeks Random**

Ordo Matrik	1 , 2	3	4	5	6	7	8	9	10
Indeks Random	0,00	0,58	0,90	1,12	1,24	1,32	1,41	1,45	1,49

## 5. Tahapan Penelitian

Adapun tahapan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Penentuan kriteria dan beberapa pilihan alternatif
- b. Setelah kriteria dan beberapa alternatif ditentukan maka langkah selanjutnya adalah membuat hirarki AHP.
- c. Langkah ketiga dalam penelitian ini adalah membuat kuesioner, yaitu dengan membandingkan antara kriteria dengan kriteria dan pilihan alternatif. Kuesioner ini menggunakan skala pengukuran AHP yang telah dijelaskan sebelumnya dan kuesioner akan dibuat dalam bentuk matrik dengan tujuan mempermudah dalam mengisi kuesioner tersebut.

- d. Setelah kuesioner disebar maka tahapan selanjutnya adalah melakukan perhitungan rata-rata geometrik untuk mendapatkan bobot nilai dari masing-masing kriteria dan pilihan alternatif dari AHP.
- e. Menghitung *pairwise* dan *priority vector* dari hasil perhitungan rata-rata geometrik yang telah dilakukan sebelumnya.
- f. Menghitung *consistency ratio* (cr). Bila hasil *consistency ratio* (cr) lebih kecil dari 0,1 ketidak-konsistenan pendapat masih dianggap dapat diterima dan layak digunakan.
- g. Langkah selanjutnya adalah menghitung bobot final dari seluruh pilihan alternatif yang ada dan kemudian pilihan alternatif akan diurutkan berdasarkan nilai yang paling besar.
- h. Setelah proses perhitungan selesai maka dapat dilakukan analisis data berdasarkan hasil yang diperoleh sehingga dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini.