

**PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN PEMILIHAN
PERBANKAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK, CABANG SINJAI DI
KABUPATEN SINJAI**

Oleh:

Ilyas

Dosen STISIM Muhammadiyah Sinjai

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah terhadap keputusan pemilihan perbankan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, cabang Sinjai di Kabupaten Sinjai. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Pemerintah, pihak perbankan, peneliti dan peneliti berikutnya

Penelitian ini menganalisis kepercayaan nasabah dilihat dari sisi transparansi (X1) akuntabilitas (X2) serta fairness (X3) sebagai variabel independen dan keputusan pemilihan perbankan sebagai variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah yang menyimpan uang atau dananya pada Bank Rakyat Indonesia cabang Sinjai. Sedangkan sampelnya diperoleh dengan metode accidental sampling. Metode pengumpulan data diperoleh dari dokumentasi, wawancara personal dan angket. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi berganda dengan tiga variabel.

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan berdasarkan konsep transparansi, akuntabilitas dan fairness kebijakan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemilihan perbankan pada PT.BRI (Persero) Tbk, cabang Sinjai, dimana pengaruh tiap kebijakan yaitu transparansi sebesar 48,8%, akuntabilitas sebesar 47,8%, serta fairness sebesar 44,6%. Kemudian secara simultan pengaruh kepercayaan nasabah terhadap keputusan pemilihan perbankan sebesar 27%.

Kata kunci: Akuntabilitas, transparansi, fairness dan keputusan perbankan.

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Krisis ekonomi yang terjadi di Asia Tenggara mulai pertengahan tahun 1997 telah memicu krisis perbankan di beberapa negara seperti Korea selatan, Thailand dan Indonesia. Di Indonesia sendiri krisis perbankan disebabkan karena dilikuidasinya beberapa bank yang selanjutnya memicu menurunnya kepercayaan masyarakat (nasabah) yang tercermin dari penarikan secara besar-besaran dana masyarakat dari bank.

Selain kondisi sosial, politik dan ekonomi yang belum stabil dan sering terjadinya konflik-konflik di daerah baik dikarenakan karena isu sara, maupun isu politik misalnya konflik setelah Pilkada, hal ini tentunya berpengaruh negatif terhadap

dunia usaha khususnya perbankan. Isu paling kontemporer yang terjadi sekarang adalah krisis finansial global yang terjadi di Amerika Serikat yang kemudian menjalar ke seluruh Negara-negara di dunia. Dimana krisis ini berdampak pada dilikuidasinya Lehman Brother sebagai salah satu bank terbesar di dunia yang berada di Amerika Serikat, ini mengindikasikan bahwa bank sebesar Lehman dan merupakan bank yang berada di Negara adidaya tapi kenyatannya tidak bisa keluar dari krisis finansial, apalagi bank yang ada di Negara-negara berkembang seperti Indonesia yang sudah pasti belum menerapkan sistem manajemen setangguh di Amerika Pastinya tidak akan terlepas dari dampak krisis finansial global tersebut.

Menurut Nasution (2003:2) “dalam rangka menanggulangi merosotnya kepercayaan masyarakat terhadap perbankan ini, pemerintah dan Bank Indonesia telah mengeluarkan berbagai kebijakan di bidang perbankan”. Kebijakan tersebut adalah program penjaminan pemerintah dengan pemberian dana talangan kepada bank-bank yang mengalami rush, pembentukan Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) dan restrukturisasi perbankan, pemberian jasa-jasa perbankan yang lebih memudahkan nasabah dalam menjalankan usahanya maupun pemberian keuntungan kepada nasabah jika menyimpan uangnya di bank seperti pemberian bunga simpanan yang tinggi dan pemberian hadiah setiap tahunnya.

Dalam keadaan, ketika menurut penilaian Bank Indonesia telah terjadi kesulitan perbankan yang dapat membahayakan perekonomian nasional, maka atas permintaan Bank Indonesia, Pemerintah setelah berkonsultasi dengan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) membentuk badan khusus yang bersifat sementara yaitu Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) yang kemudian menjadi cikal bakal pembentukan Lembaga Penjaminan Simpanan (LPS). Badan ini dibentuk berdasarkan Keppres No. 27 pada tanggal 27 Februari tahun 1998 tentang pembentukan BPPN, dengan tujuan penyehatan perbankan Indonesia. Pendirian BPPN hanya bersifat sementara dan berlaku selama 5 tahun, serta dapat diperpanjang untuk suatu tujuan tertentu sepanjang masih diperlukan untuk menjalankan tugasnya.

Kebijakan selanjutnya adalah Restrukturisasi Perbankan Indonesia. Program ini diwujudkan dalam rangka pemulihan kepercayaan (*trust*) masyarakat serta perbaikan solvabilitas dan profi-

tabilitas bank. Mencermati berbagai kebijakan pemerintah khususnya mengenai program Restrukturisasi Perbankan, dapat dilihat bahwa program penjaminan simpanan masyarakat memiliki peran yang sangat vital dalam rangka menciptakan kepercayaan (*trust*) masyarakat yang pada gilirannya dapat membentuk sistem perbankan yang sehat, kuat dan mampu mencegah terjadinya krisis di masa mendatang.

Program penjaminan simpanan merupakan upaya utama dalam rangka menstabilkan perbankan Indonesia setelah mengalami krisis kepercayaan. Sangat disadari bahwa dalam kondisi yang masih bergejolak ketika kepercayaan masyarakat terhadap perbankan masih bersifat labil, maka semua program penyehatan perbankan lainnya akan sangat sulit diharapkan berhasil. Oleh karena itu sebagai langkah awal program penyehatan perbankan dilakukan program penjaminan simpanan yang ditujukan untuk memulihkan kembali kepercayaan masyarakat kepada perbankan yang pada gilirannya akan menjaga kemampuan bank menyerap dana dari masyarakat.

Jika dikaitkan dengan teori hirarki kebutuhan menurut A.H. Maslow seperti dikatakan Davis (1985:67) “dimana rasa aman dan jaminan (*safety and security*) merupakan kebutuhan tingkat kedua dari setiap individu setelah pemenuhan akan kebutuhan fisik dasar manusia terpenuhi”. Sehingga bank sebagai suatu lembaga bisnis yang sangat tergantung kepada masyarakat mesti memberikan jaminan dan rasa aman bagi masyarakat (nasabah) untuk menjamin eksistensi usaha bank tersebut.

Konsep teori seperti ini sangat relevan dengan filosofi bisnis sekarang ini dimasa bisnis adalah kepercayaan. Dalam hal ini penentu utama

kesuksesan suatu bisnis sangat tergantung pada kepercayaan (*trust*) dari para pelaku bisnis. Melalui program penjaminan tersebut, pemerintah menjamin pembayaran semua kewajiban bank-bank yang berbadan hukum Indonesia, baik kewajiban kepada masyarakat dalam bentuk simpanan, giro dan deposito, kewajiban kepada pihak luar negeri maupun kewajiban lainnya. Dalam hubungan ini BPPN ditetapkan sebagai pelaksana program penjaminan pemerintah tersebut, sementara itu Bank Indonesia berfungsi menyediakan dan talangan untuk pembayaran program tersebut dan membantu BPPN dalam proses administrasinya.

Program penjaminan secara bertahap terbukti mampu meredam krisis kepercayaan yang dialami perbankan. Hal ini ditunjukkan oleh berkurangnya penarikan dana besar-besaran dari perbankan, khususnya apabila terjadi penutupan bank. Masyarakat tidak lagi takut menyimpan dananya di perbankan karena meyakini bahwa dalam hal terjadi penutupan bank, dana yang disimpan di bank dijamin dan akan dibayar pemerintah.

Walaupun pada kenyataannya bahwa program LPS telah berhasil dalam artian telah membuat kepercayaan masyarakat terhadap perbankan telah pulih, namun di sisi lain program LPS ini masih terdapat konsep yang masih bias seperti Akuntabilitas, Transparansi dan Fairness kepada masyarakat. Disamping itu berbagai Kebijakan perbankan lainnya yang masih belum bisa memberikan efek positif bagi perbaikan perbankan. Hal ini dapat dilihat dari posisi perkembangan simpanan nasabah pada perbankan, khususnya pada PT. BRI (Persero) Tbk, Cabang Sinjai.

Melihat bahwa kondisi jumlah simpanan nasabah yang mengalami fluktuasi yang disebabkan

karena berbagai faktor seperti perubahan pendapatan nasabah, kepercayaan nasabah yang semakin menurun, nasabah merasa kurang mendapatkan manfaat jika menyimpan uangnya di bank ataupun faktor-faktor lainnya. Hal ini tentunya mengharuskan setiap perbankan untuk senantiasa mereform kembali kebijakan-kebijakan yang ditempuhnya dengan mempertimbangkan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan nasabah, mengingat kondisi masyarakat yang bersifat dinamis yang menginginkan adanya perubahan ke arah yang lebih baik. Dari fakta di atas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian berjudul Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Pemilihan Perbankan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Sinjai Di Kabupaten Sinjai.

2. Rumusan Masalah

Dengan berpedoman pada latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka masalah yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini adalah: “Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap keputusan pemilihan perbankan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Sinjai di Kabupaten Sinjai?”

3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah terhadap keputusan pemilihan perbankan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Sinjai di Kabupaten Sinjai.

4. Manfaat Hasil Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a. Sebagai bahan referensi bagi pihak manajemen PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Sinjai di Kabupaten Sinjai, khususnya

yang berkaitan dengan pengambilan keputusan pemilihan perbankan.

- b. Sebagai bahan referensi pemerintah untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan program/kebijakan yang telah dikeluarkannya.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian dan Fungsi Bank

Menurut Dendawijaya (2004:2) "Bank adalah badan usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk aset keuangan (*financial asset*) serta bermotifkan profit dan juga sosial, jadi bukan hanya mencari keuntungan saja". Menurut UU RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, (dikutip dari Kasmir, 2008:12) menyatakan bahwa: pengertian bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

2. Keputusan Pemilihan Perbankan

Industri perbankan adalah industri yang sangat dinamis dan mengandung resiko yang tinggi. Oleh karena itu untuk menjamin ketahanan perbankan, penyempurnaan ketentuan yang mengatur industri perbankan mutlak harus terus-menerus dilakukan. Metamorfosis kebijakan perbankan sebagai kemandirian dari globalisasi ekonomi idealnya mampu merefleksi realitas yang kontemporer, sehingga membuka wawasan yang telah digariskan oleh zaman. Hal ini menuntut bagi setiap aspek kehidupan khususnya usaha perbankan untuk selalu mereform setiap kebijakan yang diambilnya menuju kesempurnaan

Untuk itu perbankan seharusnya setiap saat mengembangkan produk-produk baru untuk menyesuaikan produk perbankan dengan kebutuhan dan

keinginan nasabah. Alasan untuk menciptakan kerangka kerja pengembangan produk baru yang mendapat dorongan dari riset menurut Ridenbach (1994:25) "menunjukkan bahwa organisasi yang memasukan struktur dan formalitas kedalam perencanaan biasanya berprestasi lebih baik daripada rekan-rekannya yang hanya merancang secara informal". Produk baru perbankan seperti pembentukan LPS, jasa kliring, jasa transfer, penggunaan kartu kredit dalam bertransaksi, pemberian jasa L/C bagi usaha ekspor impor dan produk baru lainnya.

3. Kepercayaan Nasabah

UU Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia bahwa konsep transparansi dan akuntabilitas perbankan merupakan instrument penting untuk menciptakan dan menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap perbankan. Selain itu konsep keadilan (*fairness*) kepada nasabah sangat berpengaruh terhadap perilaku (*behaviour*) terhadap perbankan artinya bahwa jika nasabah merasa diperlakukan secara adil oleh perbankan maka akan menciptakan perilaku positif nasabah (kepercayaan) sehingga mendorong nasabah untuk menyimpan dananya di bank selain itu mencegah terjadinya kepanikan nasabah ketika terjadi penutupan bank.

a. Transparansi

Dalam konteks pedoman praktek kebijakan moneter dan keuangan yang baik (*code of good practices in monetary and financial policies*) yang dikembangkan IMF, Sundrajan dkk (dikutip dari Warjiyo 2001:46) memberikan pengertian yang lebih konkret bahwa transparansi kebijakan moneter dan keuangan merujuk pada kondisi ketika tujuan kebijakan, landasan hukum dan kelembagaan, keputusan kebijakan dan dasar pertimbangannya,

data dan informasi yang dipergunakan, dan akuntabilitas pembuat kebijakan disampaikan kepada publik dengan cara yang mudah dipahami, diakses dan tepat waktu.

b. Akuntabilitas

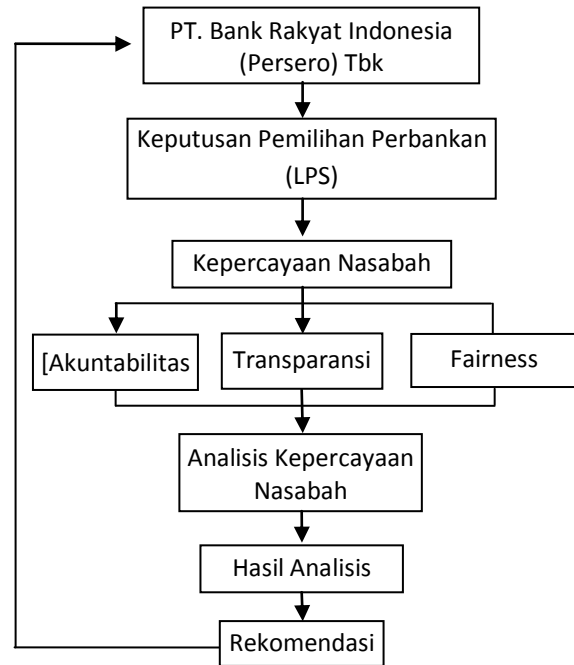
Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas yang dipaparkan secara transparan agar semua kebijakan dapat diketahui oleh pihak yang berkepentingan (Warjiyo, 2004). Dengan UU No 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dengan UU No. 3 Tahun 2004 memberikan penegasan bahwa bank dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya dinilai oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPR). Untuk itu, bank diwajibkan untuk melaporkan atau menyampaikan laporan tahunan dan laporan triwulanan secara tertulis tentang pelaksanaan tugas dan wewenangnya kepada DPR dan Pemerintah. Penyampaian laporan kepada DPR adalah dalam rangka akuntabilitas, sedangkan laporan kepada Pemerintah adalah dalam rangka informasi. Oleh-nya itu akuntabilitas perbankan sangat dipengaruhi oleh pelaksanaan konsep transparansi, artinya bahwa bank yang lebih akuntabel adalah bank yang lebih transparan dalam memberikan informasi dalam pelaksanaan tugas dan wewenangnya.

c. Fairness

Rasa keadilan (*fairness*) adalah bahwa kebijakan yang ditempuh atau diambil oleh perbankan memberikan perlakuan yang sama kepada semua nasabah tanpa membeda-bedakan (*non diskriminatif*), sehingga nasabah merasakan manfaat dari kebijakan tersebut. Oleh karenanya perbankan mesti memberikan penjaminan simpanan kepada semua nasabah tanpa melihat nominal simpanan nasabah.

4. Kerangka pikir

Untuk lebih jelasnya mengenai desain penelitian dapat dilihat pada gambar berikut:



5. Hipotesis

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan adalah "Kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap keputusan pemilihan perbankan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Sinjai di Kabupaten Sinjai".

C. METODE PENELITIAN

1. Variabel dan Desain Penelitian

Adapun yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah kepercayaan nasabah yang terdiri dari akuntabilitas, transparansi dan fairness sebagai variabel bebas dan keputusan pemilihan perbankan sebagai variabel terikat.

Desain penelitian didasarkan atas variable penelitian maka desain penelitian yang akan digunakan adalah data-data yang berhubungan dengan variabel tersebut. Selanjutnya dari hasil pengumpulan data yang diperoleh, kemudian diolah dan

dianalisis. Dari hasil analisis data tersebut diambil suatu kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan diharapkan mampu memberikan solusi atau rekomendasi bagi siapa saja yang membutuhkan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional variabel merupakan batasan-batasan yang dipakai untuk menghindari interpretasi yang bias terhadap variabel yang diteliti. Definisi variabel yang dimaksud adalah:

- Transparansi adalah pengungkapan informasi kepada publik secara akurat termasuk seluruh informasi yang dibutuhkan oleh para pelaku pasar dalam rangka membentuk opini selengkap mungkin mengenai kebijakan yang ditempuh oleh perbankan.
- Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas yang dipaparkan secara transparan agar semua kebijakan dapat diketahui oleh para pihak yang berkepentingan.
- Fairness adalah bahwa kebijakan yang ditempuh oleh perbankan memberikan perlakuan yang sama kepada semua nasabah tanpa membeda-bedakan (*non diskriminatif*), sehingga nasabah merasakan manfaat dari kebijakan tersebut.

Adapun pengukuran variabel dalam penelitian ini adalah untuk pengukuran mengenai keputusan pemilihan perbankan dilihat dari tingkat kepercayaan nasabah. Adapun kepercayaan nasabah menggunakan skala Likert dimana setiap jawaban responden diberi bobot dengan menggunakan kriteria sebagai berikut:

- Jawaban A atau sangat setuju, bobot nilai 5.

- Jawaban B atau setuju, bobot nilai 4.
- Jawaban C atau kurang setuju, bobot nilai 3.
- Jawaban D atau tidak setuju, bobot nilai 2.
- Jawaban E atau sangat tidak setuju nilai 1.

3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah yang menyimpan uangnya di Bank Rakyat Indonesia cabang Sinjai di Kabupaten Sinjai. Sampel yang diambil adalah dengan menggunakan *accidental sampling*. Adapun syarat utama untuk menjadi sampel atau responden adalah mampu memberikan informasi yang tepat dan benar.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang relevan dan representatif dari penelitian ini, ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu: Dokumentasi, wawancara personal, serta daftar pertanyaan (*Quisioner*).

5. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi berganda dan tiga variabel. Analisis ini digunakan untuk mempelajari hubungan fungsional antara tiga variabel bebas atau variabel independen (X) dengan satu variabel terikat atau variabel dependen (Y). Apabila hubungannya bersifat linear maka bentuk umum persamaannya adalah:

$$Y = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3$$

Dimana Y = Keputusan pemilihan perbankan

b = Parameter

X₁ = Transparansi

X₂ = Akuntabilitas

X₃ = Fairness

Untuk menentukan kebermaknaan apakah persamaan yang diperoleh dapat dijadikan sebagai penduga yang tepat maka nilai koefisien regresi yang diperoleh diuji melalui uji statistik. Menurut

Kuncoro (2003:218) Adapun uji stasistik yang digunakan adalah stasistik uji F dan uji T.

D. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Hasil Analisis Stasistik Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Keputusan Pemilihan Perbankan

Begitu pentingnya rasa percaya nasabah terhadap perbankan menuntut perbankan untuk senantiasa menjaga dan menciptakan kepercayaan tersebut. Adapun indikator yang sering digunakan untuk dijadikan parameter oleh nasabah untuk menentukan seberapa besar kepercayaan mereka terhadap perbankan adalah pengungkapan informasi sebagai bentuk pertanggungjawaban perbankan kepada publik serta bagaimana setiap kebijakan perbankan memberikan rasa keadilan kepada nasabah.

Dengan menggunakan program SPSS, maka dapat disajikan hasil regresi seperti dalam tabel berikut:

Tabel 1. Hasil perhitungan Koefisien Regresi melalui Program SPSS Pada PT. BRI (Persero) Tbk, Cabang Sinjai Di Kabupaten Sinjai

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1	0,446	0,297		2,168	0,035
Constants					
X1	0,478	0,155	-0,382	-2,738	0,009
X2	-0,488	0,178	0,426	3,083	0,003
X3	2,358	1,088	0,212	1,502	0,140

Sumber: Data diolah dengan program SPSS

Dari data di atas diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,358 - 0,488X_1 + 0,478X_2 + 0,446X_3$$

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan mengenai pengaruh masing-masing variabel kepercayaan nasabah terhadap variabel keputusan pemilihan perbankan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 2,358; artinya jika kepercayaan nasabah yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas dan fairness Kebijakan, nilainya adalah 0 (nol) maka keputusan pemilihan perbankan nilainya adalah 2,358.
2. Koefisien regresi variabel transparansi (X1) sebesar -0,488, artinya jika variabel independen lain nilainya konstan dan variabel transparansi terjadi kenaikan 1%, maka keputusan pemilihan perbankan akan mengalami penurunan sebesar 48.8%. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara taransparansi kebijakan dengan keputusan pemilihan perbankan, semakin tinggi tingkat transparansi maka semakin rendah nilai keputusan perbankan.
3. Koefisien regresi variabel akuntabilitas (X2) sebesar 0,478; artinya jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan akuntabilitas Kebijakan mengalami kenaikan sebesar 1%, maka keputusan pemilihan perbankan akan mengalami peningkatan sebesar 47,8%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara akuntabilitas Kebijakan dengan keputusan pemilihan perbankan, semakin tinggi tingkat akuntabilitas, maka semakin tinggi nilai keputusan pemilihan perbankan.
4. Koefisien regresi variabel fairness (X3) sebesar 0,446; artinya jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan fairness kebijakan mengalami kenaikan sebesar 1%, maka keputusan pemilihan perbankan akan mengalami peningkatan sebesar 44,6%.

1. Analisis Determinasi (R^2)

Dari analisis regresi dapat disajikan hasil analisis sebagai berikut:

Tabel 2. R. Square, besarnya pengaruh kepercayaan nasabah terhadap keputusan pemilihan perbankan

Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error Of The Estimate
1	0,519 ^a	0,270	0,222	0,44552

Sumber: Data diolah dengan program SPSS

Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka R square (R^2) sebesar 0,270 atau 27%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen (kepercayaan nasabah) terhadap variabel dependen (keputusan pemilihan perbankan) sebesar 27%, atau variasi variabel independen yang digunakan mampu menjelaskan sebesar 27% variasi variabel dependen. Sedangkan sisanya sebesar 63% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

2. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)

Dari hasil output analisis regresi dengan menggunakan program SPSS dapat diketahui nilai F sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil perhitungan nilai F dengan menggunakan program SPSS

Model	Sum Of Square	df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	3,369	3	1,123	5,568	0,002
Residual	9,131	46	0,198		
Total	12,500	49			

Sumber: Diolah dengan program SPSS

Tabel di atas terlihat bahwa nilai F hitung sebesar 5,658. Adapula nilai F tabel sebesar 2,870, sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah F hitung lebih besar dari nilai F tabel, maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh secara signifikan antara kepercayaan nasabah terhadap keputusan pemilihan perbankan. Jadi dari penelitian ini diketahui bahwa transparansi, akuntabilitas dan fairness kebijakan secara bersama-sama berpengaruh terha-

dap keputusan pemilihan perbankan pada PT. BRI (Persero) Tbk, Cabang Sinjai di Kabupaten Sinjai.

3. Uji Koefisien Regresi secara parsial (Uji T).

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari tiga variabel bebas yang diteliti ternyata terdapat satu variabel, yaitu variabel transparansi kebijakan yang mempunyai pengaruh negatif terhadap keputusan pemilihan perbankan, sedangkan variabel akuntabilitas dan *fairness* kebijakan memiliki hubungan positif. Adapun pengaruh transparansi melihat nilai T hitung sebesar -2,738 lebih kecil dari nilai tabel sebesar 2,013 dan nilai signifikansi sebesar 0,009 lebih kecil dari nilai α : 0,05, maka H_0 diterima artinya secara parsial tidak ada hubungan atau pengaruh yang signifikan antara transparansi kebijakan dengan keputusan pemilihan perbankan. Untuk variabel akuntabilitas kebijakan nilai T hitung sebesar 3,083 lebih besar dari nilai T tabel sebesar 2,013 dan nilai signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dibanding nilai α :0,05, maka H_0 ditolak, artinya secara parsial ada pengaruh signifikan antara akuntabilitas kebijakn dengan keputusan pemilihan perbankan. Sedangkan untuk variabel fairness dimanana nilai T hitung sebesar 1,502 lebih kecil dari nilai tabel sebesar 2,013 dan nilai signifikansi sebesar 0,140 lebih besar dari α :0,05, maka H_0 diterima artinya secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan antara fairness kebijakan dengan keputusan pemilihan perbankan.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka ditarik beberapa poin yang menjadi kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- Secara simultan kepercayaan nasabah dimana indikatornya adalah transparansi, akuntabilitas

dan fairness kebijakan berpengaruh cukup signifikan terhadap keputusan pemilihan perbankan pada PT. BRI (Persero) Tbk, Cabang Sinjai. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis regresi yaitu sebesar 27%.

- b. Secara parsial kepercayaan nasabah terhadap keputusan pemilihan perbankan dapat diketahui masing-masing pengaruhnya yaitu, untuk transparansi dengan melihat nilai T hitung sebesar -2,738 lebih kecil dari nilai table sebesar 2,013 dan nilai signifikansi sebesar 0,009 lebih kecil dari nilai $\alpha:0,05$, maka H_0 diterima artinya secara parsial tidak ada hubungan atau pengaruh yang signifikan antara transparansi kebijakan dengan keputusan pemilihan perbankan. Untuk variabel akuntabilitas kebijakan nilai T hitung sebesar 3,083 lebih besar dari nilai T tabel sebesar 2,013 dan nilai signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dibanding nilai $\alpha:0,05$, maka H_0 ditolak, artinya secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara akuntabilitas kebijakan dengan keputusan pemilihan perbankan. Sedangkan untuk variabel fairness dimanan nilai T hitung sebesar 1,502 lebih kecil dari nilai tabel sebesar 2,013 dan nilai signifikansi sebesar 0,140 lebih besar dari $\alpha:0,05$, maka H_0 diterima artinya secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan antara fairness kebijakan dengan keputusan pemilihan perbankan.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini ada beberapa poin yang mesti menjadi fokus perhatian perusahaan dalam menentukan sasaran atau kebijakan yang akan ditempuh oleh perusahaan dalam hal ini PT. BRI (Persero) Tbk, Cabang Sinjai Di Kabupaten Sinjai. Saran-saran tersebut

diharapkan menjadi masukan yang sifatnya konstruktif bagi pengembangan perusahaan ke arah yang lebih baik. Adapun saran yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- Perlunya penyampaian informasi yang lebih terbuka, tepat waktu dan mudah diakses dalam setiap kebijakan yang ditempuh oleh perbankan sehingga nasabah benar-benar percaya terhadap perbankan.
- Akuntabilitas Kebijakan masih perlu ditingkatkan dengan cara pemberian informasi (transparansi) yang lebih lengkap kepada semua pihak yang membutuhkan informasi perusahaan.
- Rasa keadilan dari setiap kebijakan yang ditempuh oleh perbankan dinilai masih kurang memberikan pengaruh positif bagi nasabah, olehnya itu diharapkan untuk mengkaji kembali paket kebijakan yang telah ditempuh atau menciptakan kebijakan baru yang lebih memihak kepada nasabah dengan cara menyesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Ngurah, I Gusti. 2004. *Manajemen Penulisan Skripsi, Tesis Dan Disertasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Davis, Keith & John, W. 1985. *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi Ketujuh. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Hasibuan, Melayu SP. 2004. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Irianto, Agus. 2004. *Statistik: Konsep Dasar & Aplikasinya*. Edisi Pertama. Cetakan Keempat. Jakarta: Prenada Media Group.
- Kasmir. 2008. *Manajemen Perbankan*. Edisi revisi Kedelapan. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Masyuri, Kadir. 2007. *Kelembagaan dan Manajemen Bank Sentral*. Makalah Kuliah Umum Kebanksentralan Universitas Negeri Makassar. Makassar.

- Mulyana, Deddy. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan Pertama. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Murni, Sri & Djakkar Ludfi. 2009. *Statistika Dasar*. Cetakan Pertama. Surabaya: Srikandi
- Nasution, Anwar. 2003. *Masalah-masalah Sistem Keuangan dan Perbankan Indonesia*.
<http://www.Lps.com>
- Nasution, Anwar. 2003. *Stabilitas Sistem keuangan: Urgansi, Implikasi, Hukum dan Agenda Ke depan*.
<http://www.Lps.com>
- Priyatno, Duwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: MediaKom
- Reidenbach, Eric. 1994. *Mengembangkan Produk Baru Perbankan*. Cetakan Pertama. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supranto, Johannes. 2001. *Statistik: Teori dan aplikasi*. Edisi Keenam. Jakarta: Erlangga.
- Susilo, Sri, dkk. 2000. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Cetakan Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Tono, Suwidi, dkk. 2000. *Bank Indonesia: Menuju Independensi Bank Sentral*. Edisi Keenam. Jilid Kedua. Jakarta Erlangga.