

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **4.1. Deskripsi Obyek Penelitian**

#### **4.1.1 Gambaran Umum BMT HUDATAMA**

BMT HUDATAMA adalah koperasi jasa keuangan syari'ah yang telah memberikan layanan jasa keuangan syari'ah sejak tahun 1998 tepatnya didirikan pada tanggal 2 oktober 1998 didirikan oleh para pemuda dan tokoh masyarakat yang peduli terhadap pemberdayaan ekonomi rakyat. Pendirian ini didasari pada semangat pemberian solusi kepada masyarakat terutama kepada usaha kecil dan menengah supaya dapat tumbuh dan berkembang dengan mengembangkan pola kemitraan sehingga usaha kecil dan menengah dapat menjadi penyangga ekonomi bangsa.

Beralamat di jalan tumpang raya No. 104 Semarang dan kantor cabang pembantu mangkang Jl. Wonosari Raya No.1 Mangkang semarang, BMT HUDATAMA merupakan lembaga resmi dan legal dibuktikan dengan:

1. Badan Hukum No :0233/BH/KWK.I I-30/III/1999.
2. NPWP :1.99.283.5-503
3. SIUP :1218/11.01/PK/X/2000
4. TDP :11.01.2.52.00.547
5. Ijin Domisili :500/151 Tanggal 25 OKTOBER 2000

#### 4.1.2 Visi Misi BMT HUDATAMA

##### Visi

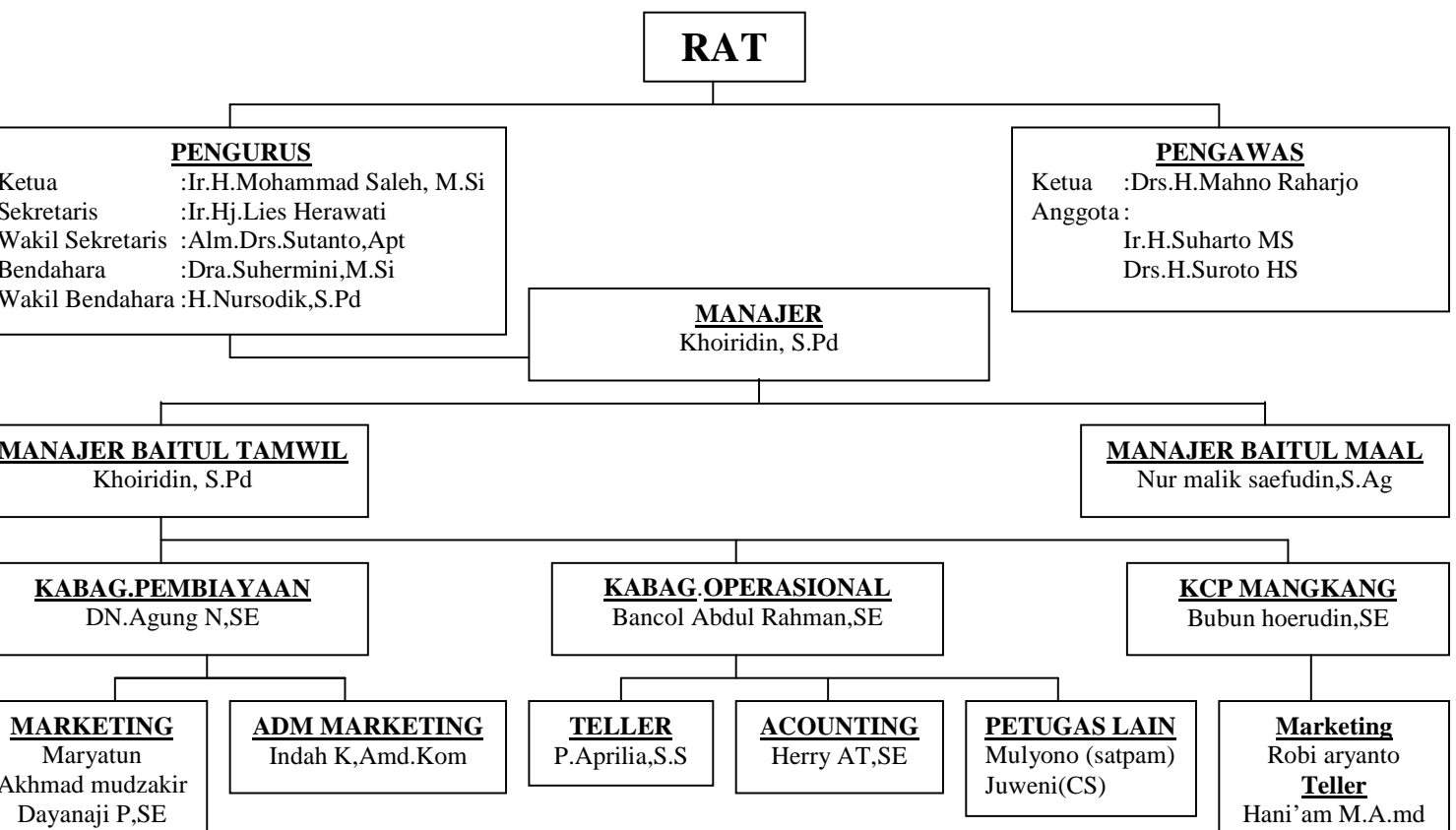
Menjadi lembaga keuangan syari'ah kebaggan umat yang amanah, sehat dan profesional dengan mengembangkan pola kemitraan untuk pemberdayaan ekonomi rakyat.

##### Misi

BMT HUDATAMA mempunyai misi :

1. memberikan mutu layanan yang baik, amanah, profesional, resiko yang minimal.
2. meningkatkan peran pemberdayaan ekonomi masyarakat.
3. membantu daan memberikan solusi kepada usaha kecil dan menengah dalam memecahkan permasalahan-permasalahannya.

#### 4.1.3 Struktur Organisasi BMT HUDATAMA



#### **4.1.4 Produk dan Layanan**

Untuk mendapatkan layanan dari koperasi jasa keuangan syariah BMT HUDATAMA adalah dengan menjadi anggota dari BMT HUDATAMA. Adapun ketentuan dan syarat menjadi anggota koperasi jasa keuangan syariah BMT HUDATAMA adalah :

1. Mengisi formulir permohonan menjadi anggota koperasi jasa keuangan syariah BMT HUDATAMA.
2. Melampirkan foto copy identitas diri.
3. Membayar simpanan pokok (simpok) dan simpanan wajib (simwa).
4. Mengisi aplikasi pembukaan rekening koperasi jasa keuangan syariah BMT HUDATAMA.

Produk-produk BMT HUDATAMA terbagi atas produk pengerahan dana, penyaluran dana dan produk pendamping anggota yang dirancang atas dasar syariah.

##### **4.1.4.1 Pendanaan**

- Simpanan keanggotaan (pokok dan wajib)
- Simpanan lancar SAHABAT

SAHABAT adalah simpanan sukarela anggota dengan akad *mudharabah* yang dirancang untuk pengaturan arus kas pribadi, usaha maupun investasi.

Keistimewaan SAHABAT adalah:

1. Bagi hasil menarik.
  2. Dapat dengan leluasa dalam melakuakn transaksi.
  3. Bebas biaya administrasi.
  4. Dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan.
- Simpana Berjangka SISUKA

SISUKA adalah simpanan untuk anggota yang dirancang sebagai sarana investasi jangka panjang yang aman. SISUKA adalah simpanan investasi dengan akad *mudharabah* berjangka dimana anggota dapat menentukan jangka waktu yang dikehendaki dan atas investasi ini angota berhak atas bagi hasil sesuai *nisbah*.

Keistimewaan SISUKA adalah:

1. Bagi hasil kompetitif.
2. Bebas biaya.
3. Dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan.
4. Mendapatkan sovenir cantik

Tabel 4.0 *Nisbah*

Jangka waktu SISUKA	<i>NISBAH</i>
3 Bulan	40% : 60%
6 Bulan	45% : 55%
1 Tahun	50% : 50%

Sumber : BMT HUDATAMA

- Simpana Qurban SISUQUR

SISUQUR adalah simpanan anggota dengan akad *wadiah yad-dlomanah* yang dirancang khusus untuk ibadah kurban.

Keistimewaan SISUQUR adalah:

1. Sebagai bagian dari investasi akhirat.
2. Mendapat bagi hasil/bonus setiap bulannya.
3. Memudahkan rencana ibadah kurban.
4. Bebas biaya

- SIMPADA

SIMPADA merupakan penggabungan sistem simpanan dengan arisan yang didasarkan pada akad *wadiah yad-dlomanah* dengan jangka waktu tertentu. Oleh karena simpanan ini tidak diberi bagi hasil namun bonus yang diwujudkan dalam bentuk hadiah.

Keistimewaan SIMPADA adalah:

1. Pembukaan arisan dilaksanakan setiap bulan.
2. Tersedia hadiah-hadiah menarik.
3. Dapat dijadikan simpanan jangka panjang.

Pemilik rekening yang mendapatkan hadiah utama menarik dibebaskan dari kewajiban setor, karena kelebihan uang yang diterima merupakan hadiah dari koperasi jasa keuangan syari'ah BMT HUDATAMA.

- **Modal Penyertaan SIMSUS**

SIMSUS adalah simpanan khusus investasi anggota yang bertujuan untuk penguatan modal BMT dan berhak atas SHU sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Keistimewaan SIMSUS adalah:

1. SHU menarik.
2. Investasi jangka panjang.
3. Dapat dipindah tangankan.
4. Mendapatkan souvenir cantik (selama persediaan masih ada).

- **Investasi *Mudharabah* SIMBA**

- **DANA AMANAH**

Koperasi jasa keuangan syari'ah BMT HUDATAMA juga menerima dana amanah yang berupa zakat, infaq, dan shodaqoh. Dana amanah tersebut akan disalurkan kepada yang berhak menerimanya dalam bentuk pembiayaan kebajikan (*Qordul Hasan*), pengembangan sumber daya manusia dan bantuan-bantuan sosial lainnya.

#### **4.1.4.2 Pembiayaan**

Dana simpanan yang ada di koperasi jasa keuangan syari'ah BMT HUDATAMA dikelola secara amanah dan

profesional dalam bentuk pembiayaan untuk pengembangan ekonomi umat. Dalam menyalurkan dananya koperasi jasa keuangan syari'ah BMT HUDATAMA memberikan pembiayaan dalam bentuk:

- **PEMBIAYAAN MODAL KERJA.**

Pembiayaan yang digunakan untuk modal kerja usaha, pembiayaan ini meliputi beberapa hal seperti membeli barang dagangan, bahan baku, dan barang modal kerja yang lain.

- **PEMBIAYAAN INVESTASI.**

Pembiayaan yang digunakan untuk investasi usaha , pembiayaan investasi meliputi hal-hal sebagai berikut seperti untuk membeli mesin, alat-alat, sarana transportasi, sewa tempat usaha, dan lain-lainnya.

- **PEMBIAYAAN KONSUMTIF.**

Pembiayaan untuk investasi yang tidak ada keuntungan ekonomisnya, pembiayaan untuk konsumtif seperti membangun rumah, merehab rumah, melengkapi perabotan rumah tangga, dan lain-lain.

### **Akad Pembiayaan:**

1. *Mudharabah* (Bagi Hasil).

Adalah akad dimana antara dua pihak, yang satu sebagai *mudharib* (pengelola usaha) dan yang lain sebagai *sohibul mal* (pemilik

modal). Atas kerjasama ini berlaku bagi hasil dengan nisbah yang disepakati.

2. *Murabahah* (Jual Beli).

Adalah menjual dengan harga asal ditambah margin keuntungan yang telah disepakati dan dibayar pada saat jatuh tempo.

3. *Al-Ijarah* (Sewa Menyewa)

**Persyaratan Pembiayaan:**

1. Foto copy KTP suami dan istri.
2. Foto copy kartu keluarga.
3. Foto copy jaminan.
4. Rekening listrik/ telepon.
5. bersedia disurvei.

**4.1.5 Manfaat Yang Dikehendaki**

**1. Manfaat Ekonomi**

- Memberikan kemudahan bagi usaha kecil dan menengah untuk mengakses permodalan.
- Menumbuh kembangkan usaha kecil dan menengah yang dapat memberikan nilai tambah, sehingga mampu meningkatkan kemampuan ekonomi masyarakat.
- Meningkatkan kepemilikan aset ekonomi bagi masyarakat.

**2. Manfaat Sosial**



- Terciptanya solidaritas dan kerjasama antara anggota BMT HUDATAMA sehingga terbentuk komunitas ekonomi anggota yang lebih produktif dan berdaya saing.

#### 4.2 Pembahasan Dan Analisis Data

Pada hakekatnya implementasi *balanced scorecard* pada lembaga keuangan mikro syari'ah (BMT) dapat dilakukan berdasarkan kajian-kajian dari berbagai aspek, oleh peneliti *balanced scorecard* dilakukan modifikasi yang semula empat perspektif menjadi lima perspektif sesuai karakteristik yang dimiliki BMT.

##### 4.2.1 Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil perhitungan validitas dan reliabilitas dengan program SPSS 16.0, maka validitas dan reliabilitas perspektif anggota dapat dilihat pada tabel 4.1

Tabel 4.1

##### Reliabilitas dan validitas

No	Perspektif	Reabilitas (Cronbach's Alpha)	Validitas
1	Anggota	0,922	Valid
2	Bisnis internal	0,936	Valid
3	Pembelajaran pertumbuhan	0,929	Valid

4	Ketaatan terhadap syari'ah	0,961	Valid
---	----------------------------	-------	-------

Dari tabel 4.1 menggambarkan bahwa semua pertanyaan dari kuesioner perspektif anggota, perspektif bisnis internal, perspektif pembelajara pertumbuhan, perspektif ketaatan terhadap syari'ah adalah valid. Serta dapat dikatakan reliabel karena *Crombath Alpha* > 0,60 artinya terjadi konsistensi hasil ukur apabila pengukuran dilakukan secara berulang pada kelompok individu yang berbeda.<sup>1</sup>

Pernyataan yang berhubungan dengan, perspektif anggota, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, perspektif ketaatan terhadap syari'ah sebanyak 40 pernyataan. Masing-masingnya terdiri atas 10 pernyataan perspektif pelanggan, 10 pernyataan perspektif bisnis internal, 10 pernyataan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, 10 perspektif ketaatan terhadap syari'ah. Berdasarkan hasil pengujian validitas pernyataan, secara keseluruhan item pernyataan, perspektif anggota, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, perspektif ketaatan terhadap syari'ah adalah valid.

Hasil pengujian reliabilitas yang terdiri dari perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran perspektif ketaatan terhadap syari'ah adalah reliable berarti instrumen penelitian layak digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian.

---

<sup>1</sup> Tony wijaya, *Analisis Data Penelitian Menggunakan Spss* (yogyakarta, universitas atmajaya, 2009) hal 109

### 4.3 Deskripsi Variabel Penelitian

#### 4.3.1 Perspektif keuangan

Dalam penelitian ini rasio profitabilitas diukur dengan menggunakan *Return On Assets* (ROA) dan *Return On Equity* (ROE).

- a. ROA dihitung dari sisa hasil usaha (SHU) dibagi dengan total asset. Dari perspektif keuangan BMT HUDATAMA terlihat bahwa selama periode 2008 ROA dari BMT HUADATAMA sebesar 0,313. Hal ini menunjukkan bahwa ROA yang dihasilkan mencapai 3,15%, yang berarti bahwa setiap rupiah yang diinvestasikan pemilik akan menghasilkan rata-rata ROA sebesar Rp 0,315.
- b. ROE dihitung dari sisa hasil usaha (SHU) dibagi dengan total modal sendiri. Selama penelitian ROE dari BMT HUDATAMA sebesar 0,4031. hal ini menunjukkan bahwa ROE yang dihasilkan mencapai 40,31 %, yang berarti bahwa setiap rupiah yang diinvestasikan pemilik akan menghasilkan rata-rata ROE sebesar Rp 0,4031.

#### 4.3.2 Perspektif Anggota

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 16.00, penelitian yang dilakukan pada 59 responden, dapat dikemukakan pada table-tabel di bawah ini :

Untuk mengetahui perspektif anggota tentang seluruh kualitas produk yang ditawarkan oleh BMT HUDATAMA , dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.5**  
**Kualitas Produk Yang Ditawarkan Oleh BMT**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	20	33.9%
Puas	28	47.5%
Tidak Puas	11	18.6%
Sangat Tidak Puas	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.5 menunjukkan 20 atau 33,9% responden menyatakan sangat puas terhadap kualitas produk BMT HUDATAMA, bahwa seluruh produk yang ditawarkan BMT adalah produk yang berkualitas, 28 atau 47.5% responden menyatakan puas, 11 atau 18,6% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Untuk mengetahui perspektif anggota tentang fasilitas yang ditawarkan oleh BMT HUDATAMA, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.6**  
**Fasilitas Yang Ditawarkan Oleh BMT HUDATAMA**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	20	33.9
Puas	26	44.1
Tidak Puas	13	22.0
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.6 menunjukkan 20 atau 33,9% responden menyatakan sangat puas terhadap fasilitas yang ditawarkan oleh BMT HUDATAMA, 26 atau 44,1% responden menyatakan puas, 13 atau 22% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 1.4% responden menyatakan sangat tidak puas.

Untuk mengetahui perspektif anggota tentang kualitas petugas pelayanan yang ada pada BMT HUDATAMA, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.7**  
**Kualitas Petugas Pelayanan BMT HUDATAMA**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	17	28.8
Puas	34	57.6
Tidak Puas	8	13.6
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.7 menunjukkan 17 atau 28,8% responden menyatakan sangat puas terhadap kualitas petugas pelayanan yang ada pada BMT HUDATAMA, 34 atau 57.6% responden menyatakan puas, 8 atau 13,6% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Untuk mengetahui perspektif anggota tentang prosedur pelayanan di BMT HUDATAMA, dapat dilihat pada tabel

**Tabel 4.8**  
**Prosedur Pelayanan Di BMT HUDATAMA**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	22	37.3
Puas	25	42.4
Tidak Puas	10	16.9
Sangat Tidak Puas	2	3.4
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.8 menunjukkan 22 atau 37,3% responden menyatakan sangat puas terhadap prosedur pelayanan di BMT HUDATAMA, 25 atau 42.4% responden menyatakan puas, 10 atau 16.9% responden menyatakan tidak puas dan 2 atau 3,4% responden menyatakan sangat tidak puas.

Untuk mengetahui perspektif anggota tentang citra BMT HUDATAMA, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.9**

**Citra BMT HUDATAMA**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	18	30.5
Puas	25	42.4
Tidak Puas	16	27.1
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.9 menunjukkan 18 atau 30.5% responden menyatakan sangat puas terhadap citra BMT HUDATAMA, 25 atau 42.4% responden menyatakan puas, 16 atau 27,1% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

**Tabel 4.10**

**Kenyamana lingkungan BMT HUDATAMA**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	12	20.3
Puas	32	54.2
Tidak Puas	15	25.4
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.10 menunjukkan 12 atau 20,3% responden menyatakan sangat puas terhadap kenyamanan lingkungan BMT HUDATAMA, 32 atau 54.2% responden menyatakan puas, 15 atau 25,4% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas

Perspektif anggota tentang biaya yang dikeluarkan dalam menggunakan jasa BMT HUDATAMA, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.11**

**Biaya Yang Dikeluarkan Dalam Menggunakan Jasa BMT HUDATAMA**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	15	25.4
Puas	32	54.2
Tidak Puas	12	20.3
Sangat Tidak Puas		
<b>Jumlah</b>		<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.11 menunjukkan 15 atau 25.4% responden menyatakan sangat puas terhadap biaya yang dikeluarkan dalam menggunakan jasa BMT HUDATAMA, 32 atau 54.2% responden menyatakan puas, 12 atau 20.3% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Perspektif anggota tentang keamanan pelayanan di BMT HUDATAMA, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.12**

**Keamanan Pelayanan Di BMT HUDATAMA**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
-----------------	------------------	-------------------

Sangat Puas	16	27.1
Puas	32	54.2
Tidak Puas	11	18.6
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.12 menunjukkan 16 atau 27,1% responden menyatakan sangat puas terhadap keamanan pelayanan di BMT HUDATAMA, 32 atau 54.2% responden menyatakan puas, 11 atau 18,6% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Perspektif anggota tentang pelayanan sesuai dengan yang ditawarkan BMT HUDATAMA, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.13**

**Pelayanan Sesuai Dengan Yang Ditawarkan BMT HUDATAMA**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	24	40.7
Puas	24	40.7
Tidak Puas	11	18.6
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.13 menunjukkan 24 atau 40,7% responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan sesuai dengan yang ditawarkan BMT HUDATAMA, 24 atau 40,7% responden menyatakan puas, 11 atau 18,6% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas

**Tabel 4.14**

**Kepuasan Mengadakan Hubungan Dengan BMT HUDATAMA**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	25	42.4



Puas	16	27.1
Tidak Puas	18	30.5
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.14 menunjukkan 25 atau 42,4% responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan di BMT HUDATAMA, 16 atau 27,1% responden menyatakan puas, 18 atau 30,5% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa dalam perspektif anggota BMT HUDATAMA tergolong dalam kategori baik dengan 47% anggota dari BMT HUDATAMA merasa puas,dan 32% sangat puas, 21% tidak puas.

#### 4.3.3 Perspektif proses bisnis internal

Untuk mengetahui perspektif proses bisnis internal tentang kepuasan seluruh produk yang ditawarkan oleh BMT HUDATAMA, dengan 13 responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.15**  
**Produk Yang Ditawarkan Oleh BMT HUDATAMA**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	3	23.1
Puas	7	53.8
Tidak Puas	3	23.1
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.14 menunjukkan 3 atau 23,1% responden menyatakan sangat puas terhadap produk BMT HUDATAMA, 7 atau 53,8% responden menyatakan puas, 3 atau 23,1% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Untuk mengetahui perspektif proses bisnis internal tentang tingkat kesalahan layanan BMT HUDATAMA, dapat dilihat pada tabel di bawah ini

**Tabel 4.16**  
**Tingkat Kesalahan Layanan BMT HUDATAMA**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	4	30.8
Puas	6	46.2
Tidak Puas	3	23.1
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.16 menunjukkan 4 atau 30,8% responden menyatakan sangat puas terhadap tingkat kesalahan layanan BMT HUDATAMA, 6 atau 46.2% responden menyatakan puas, 3 atau 23.1% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Tentang inovasi Produk terbaru BMT HUDATAMA , dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.17**  
**Inovasi Produk Terbaru BMT HUDATAMA**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	2	15.4
Puas	9	69.2
Tidak Puas	2	15.4
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.17 menunjukkan 2 atau 15,4% responden menyatakan sangat puas terhadap inovasi Produk terbaru BMT HUDATAMA, 9 atau 69,2% responden menyatakan puas, 2 atau 15,4% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas

Tentang kecepatan waktu dalam melayani anggota BMT HUDATAMA, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.18**  
**Kecepatan Waktu Dalam Melayani Anggota BMT HUDATAMA**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	4	30.8
Puas	8	61.5
Tidak Puas	1	7.7
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.18 menunjukkan 4 atau 30.8% responden menyatakan sangat puas terhadap kecepatan waktu dalam melayani anggota dan calon anggota BMT HUDATAMA, 8 atau 61.5% responden menyatakan puas, 1 atau 7.7% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas

Tentang kesesuai kebutuhan dengan produk, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.19**  
**Kesesuai Kebutuhan Dengan Produk BMT**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	5	38.5
Puas	6	46.2
Tidak Puas	2	15.4
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.19 menunjukkan 5 atau 38.5% responden menyatakan sangat puas terhadap kesesuai kebutuhan dengan produk BMT, 6 atau 46.2% responden menyatakan puas, 2 atau 15.4% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Untuk mengetahui perspektif proses bisnis internal tentang perjanjian pihak ketiga dengan BMT , dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.20**  
**Perjanjian Pihak Ketiga Dengan BMT**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	1	7.7
Puas	9	69.2
Tidak Puas	3	23.1
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.20 menunjukkan 1 atau 7,7% responden menyatakan sangat puas perjanjian pihak ketiga dengan BMT, 9 atau 69,2% responden menyatakan puas, 3 atau 23.1% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Untuk mengetahui perspektif proses bisnis internal tentang Standar Pengerjaan Produk/ Jasa, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.21**

**Standar Pengerjaan Produk/ Jasa**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	2	15.4
Puas	3	23.1
Tidak Puas	8	61.5
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.21 menunjukkan 2 atau 15,4% responden menyatakan sangat puas terhadap Standar Pengerjaan Produk/ Jasa BMT, 3 atau 23,1% responden menyatakan puas, 8 atau 61,5% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Untuk mengetahui perspektif proses bisnis internal tentang jumlah anggota baru BMT, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.22**  
**Jumlah Anggota Baru BMT**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	2	15.4
Puas	9	69.2
Tidak Puas	2	15.4
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.22 menunjukkan 2 atau 15,4% responden menyatakan sangat puas terhadap jumlah anggota baru BMT, 9 atau 69,2% responden menyatakan puas, 2 atau 15,4% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Untuk mengetahui perspektif proses bisnis internal tentang ketersediaan informasi, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.23**  
**Ketersediaan Informasi BMT**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	2	15.4
Puas	10	76.9
Tidak Puas	1	7.7
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.23 menunjukkan 2 atau 15,4% responden menyatakan sangat puas terhadap ketersediaan informasi, 10 atau 76,9% responden menyatakan puas, 1 atau 7,7% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Untuk mengetahui perspektif proses bisnis internal tentang kesesuaian biaya yang dikeluarkan anggota dengan yang didapat, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.24**  
**Kesesuaian Biaya Yang Dikeluarkan Dengan Yang Didapat**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	5	38.5
Puas	2	15.4
Tidak Puas	6	46.2
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.24 menunjukkan 5 atau 38.5% responden menyatakan sangat puas terhadap kesesuaian biaya yang dikeluarkan anggota dengan yang didapat, 2 atau 15.4% responden menyatakan puas, 6 atau 46.2% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Berdasarkan data tabel dalam perspektif bisnis internal diatas BMT HUDATAMA termasuk dalam kategori baik yaitu dengan 53% dari responden puas dengan produk dan layanan dari BMT HUDATAMA, sebanyak 23% sangat puas dan 24% tidak Puas,dari data tersebut dimungkinkan kepuasan dalam perspektif bisnis internal ini dari inovasi produk BMT (SIMPADA).

#### **4.3.4 Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan**

Untuk mengetahui Perspektif pembelajaran pertumbuhan tentang pendapatan karyawan BMT HUDATAMA, dengan 13 responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.25**  
**Pendapatan karyawan BMT HUDATAMA**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	4	30.8
Puas	8	61.5
Tidak Puas	1	7.7
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.25 menunjukkan 4 atau 30,8% responden menyatakan sangat puas terhadap pendapatan karyawan BMT HUDATAMA, 8 atau 61,5% responden menyatakan puas, 1 atau 7,7% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Untuk mengetahui Perspektif pembelajaran pertumbuhan tentang jam kerja BMT HUDATAMA, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.26**  
**Jam kerja BMT HUDATAMA**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	7	53.8
Puas	5	38.5
Tidak Puas	1	7.7
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.26 menunjukkan 7 atau 53,8% responden menyatakan sangat puas terhadap jam kerja di BMT HUDATAMA, 5 atau 38,5% responden menyatakan puas, 1 atau 7.7% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Untuk mengetahui Perspektif pembelajaran pertumbuhan tentang keeluasaan bekerja BMT HUDATAMA , dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.27**  
**Keleluasaan Kerja BMT HUDATAMA**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	3	23.1
Puas	9	69.2
Tidak Puas	1	7.7
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.27 menunjukkan 3 atau 23,1% responden menyatakan sangat puas terhadap keeluasaan kerja BMT HUDATAMA, 9 atau 69,2% responden menyatakan puas, 1 atau 7,7% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas

Untuk mengetahui Perspektif pembelajaran pertumbuhan tentang insentif prestasi BMT HUDATAMA, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.27**  
**Insentif Prestasi BMT HUDATAMA**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	5	38.5
Puas	6	46.2
Tidak Puas	2	15.4
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.27 menunjukkan 5 atau 38.5% responden menyatakan sangat puas terhadap insentif prestasi di BMT HUDATAMA, 6 atau 46.2% responden



menyatakan puas, 2 atau 15.4% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas

Untuk mengetahui Perspektif pembelajaran pertumbuhan tentang fasilitas karyawan, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.28**  
**Fasilitas Karyawan**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	5	38.5
Puas	6	46.2
Tidak Puas	2	15.4
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.28 menunjukkan 5 atau 38.5% responden menyatakan sangat puas terhadap fasilitas karyawan, 6 atau 46.2% responden menyatakan puas, 2 atau 15.4% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Untuk mengetahui Perspektif pembelajaran pertumbuhan tentang akses informasi dengan BMT , dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.29**  
**Akses Informasi**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	4	30.8
Puas	7	53.8
Tidak Puas	2	15.4
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.29 menunjukkan 4 atau 30,8% responden menyatakan sangat puas atas akses informasi, 7 atau 53,8% responden menyatakan puas, 2 atau

15.4% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Untuk mengetahui Perspektif pembelajaran pertumbuhan tentang kerjasama antar karyawan, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.30**

**Kerjasama antar karyawan**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	3	23.1
Puas	7	53.8
Tidak Puas	3	23.1
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.30 menunjukkan 3 atau 23,1% responden menyatakan sangat puas terhadap kerjasama karyawan, 7 atau 53,8% responden menyatakan puas, 3 atau 23,1% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Tentang akhlakul karimah,kejujuran dan disiplin, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.31**

**Akhlakul Karimah,Kejujuran Dan Disiplin**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	5	38.5
Puas	6	46.2
Tidak Puas	2	15.4
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.31 menunjukkan 5 atau 38,5% responden menyatakan sangat puas terhadap akhlakul karimah,kejujuran dan disiplin, 6 atau 46,2%

responden menyatakan puas, 2 atau 15,4% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Untuk mengetahui Perspektif pembelajaran pertumbuhan tentang peningkatan kompetensi, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.32**  
**Peningkatan Kompetensi**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	4	30.8
Puas	8	61.5
Tidak Puas	1	7.7
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.32 menunjukkan 4 atau 30,8% responden menyatakan sangat puas terhadap peningkatan kompetensi, 8 atau 61,5% responden menyatakan puas, 1 atau 7.7% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Untuk mengetahui Perspektif pembelajaran pertumbuhan tentang keterlibatan dalam pengambilan keputusan, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.33**  
**Keterlibatan Dalam Pengambilan Keputusan**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	6	46.2
Puas	4	30.8
Tidak Puas	3	23.1
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.33 menunjukkan 6 atau 46,2% responden menyatakan sangat puas terhadap keterlibatan dalam mengambil keputusan, 4 atau 30.8% responden menyatakan puas, 3 atau 23.1% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Dalam perspektif pembelajaran pertumbuhan di atas BMT HUDATAMA termasuk dalam kategori baik yaitu dengan 51% dari responden puas dengan produk dan layanan dari BMT HUDATAMA, sebanyak 35% sangat puas dan 13% tidak Puas, dari data tersebut di atas dimungkinkan dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan ini dari tingkat religiusitas pegawai dimana setiap akan memulai bekerja diadakan pengajian Al-Qur'an secara bersama-sama semua karyawan.

#### 4.3.5 Perspektif ketaatan terhadap syari'ah

Untuk mengetahui perspektif ketaatan terhadap syari'ah tentang perspektif ketaatan terhadap syari'ah oleh BMT HUDATAMA, dengan 13 responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.34**  
**Akad**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	5	38.5
Puas	6	46.2
Tidak Puas	2	15.4
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.34 menunjukkan 5 atau 38.5% responden menyatakan sangat puas terhadap akad BMT HUDATAMA, 6 atau 46.2% responden menyatakan puas, 2 atau 15.4% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada responden menyatakan sangat tidak puas.

Untuk mengetahui perspektif ketaatan terhadap syari'ah tentang tingkat penempatan dana, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.35**  
**Penempatan Dana**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	7	53.8
Puas	3	23.1
Tidak Puas	3	23.1
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.35 menunjukkan 7 atau 53.8% responden menyatakan sangat puas terhadap penempatan dana BMT HUDATAMA, 3 atau 23.1% responden menyatakan puas, 3 atau 23.1% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Untuk mengetahui perspektif ketaatan terhadap syari'ah tentang inovasi DPS (Dewan Pengawas Syari'ah) BMT HUDATAMA , dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.36**  
**DPS BMT HUDATAMA**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	5	38.5
Puas	5	38.5
Tidak Puas	3	23.1
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.36 menunjukkan 5 atau 38,5% responden menyatakan sangat puas terhadap adanya DPS BMT HUDATAMA, 5 atau 38,5% responden

menyatakan puas, 3 atau 23,1% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada responden menyatakan sangat tidak puas

Untuk mengetahui perspektif proses ketaatan terhadap syari'ah tentang komposisi modal BMT HUDATAMA, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.37**  
**Komposisi Modal Anggota BMT HUDATAMA**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	8	61.5
Puas	1	7.7
Tidak Puas	4	30.8
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.37 menunjukkan 8 atau 61.5% responden menyatakan sangat puas terhadap komposisi modal BMT HUDATAMA, 1 atau 7,7% responden menyatakan puas, 4 atau 30.8% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas

Untuk mengetahui perspektif ketaatan terhadap syari'ah tentang pertemuan BMT, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.38**  
**Pertemuan BMT**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	6	46.2
Puas	4	30.8
Tidak Puas	3	23.1
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.38 menunjukkan 5 atau 38.5% responden menyatakan sangat puas terhadap kesesuai kebutuhan dengan produk BMT, 6 atau 46.2%

responden menyatakan puas, 2 atau 15.4% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

**Tabel 4.39**  
**Sertifikat pengelolaan BMT**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	7	53.8
Puas	3	23.1
Tidak Puas	3	23.1
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.39 menunjukkan 7 atau 53,8% responden menyatakan sangat puas sertifikat pengelolaan BMT, 3 atau 23,1% responden menyatakan puas, 3 atau 23.1% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Tentang Standar pola pembiayaan, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.40**

**Standar Pola Pembiayaan**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	6	46.2
Puas	5	38.5
Tidak Puas	2	15.4
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.40 menunjukkan 6 atau 46,2% responden menyatakan sangat puas terhadap Standar pola pembiayaan, 5 atau 38,5% responden menyatakan puas, 2 atau 15,4% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Untuk mengetahui perspektif ketaatan terhadap syari'ah tentang pendekatan syari'ah dalam pembiayaan syari'ah, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.41**  
**Pendekatan Syari'ah Dalam Pembiayaan Syari'ah**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	5	38.5
Puas	4	30.8
Tidak Puas	4	30.8
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.41 menunjukkan 5 atau 38,5% responden menyatakan sangat puas terhadap pendekatan syari'ah dalam pembiayaan syari'ah, 4 atau 30,8% responden menyatakan puas, 4 atau 30,8% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Untuk mengetahui perspektif ketaatan terhadap syari'ah tentang peningkatan ZIS, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.42**  
**Peningkatan ZIS**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	7	53.8
Puas	3	23.1
Tidak Puas	3	23.1
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.42 menunjukkan 7 atau 53,8% responden menyatakan sangat puas terhadap peningkatan ZIS, 3 atau 23,1% responden menyatakan puas, 3



atau 23.1% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Untuk mengetahui perspektif ketaatan terhadap syari'ah tentang peningkatan pemahaman sistem syari'ah, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.43**  
**Peningkatan Pemahaman Sistem Syari'ah**

<b>Kriteria</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Sangat Puas	7	53.8
Puas	5	38.5
Tidak Puas	1	7.7
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Sumber Data : diolah dari penelitian, 2009*

Tabel 4.43 menunjukkan 7 atau 53.8% responden menyatakan sangat puas terhadap peningkatan pemahaman sistem syari'ah, 5 atau 38.5% responden menyatakan puas, 1 atau 7.7% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Dalam perspektif ketaatan terhadap syari'ah diatas BMT HUDATAMA termasuk dalam kategori sangat baik yaitu dengan 48% dari responden puas dengan produk dan layanan secara syari'ah dan sesuai kriteria dari peraturan menteri Koperasi dan UKM dalam perspektif syari'ah.

