

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum BMT NU SEJAHTERA

NU sebagai organisasi dengan basis kemasyarakatan yang besar, tersebar merata di seluruh penjuru nusantara dengan struktur organisasi yang tertata dan mengakar kuat, tentunya sangat memerlukan lembaga keuangan syari'ah yang mampu mengembangkan ekonomi umat utamanya yang berada di level *grass root* (usaha mikro dan kecil). Maka dari itu pada bulan 23 Juli 2008 Konpercab NU Kota Semarang mengamanatkan agar Pengurus Cabang NU Kota Semarang segera mendirikan Unit Jasa Keuangan syari'ah. Setelah mempersiapkan sarana dan prasarana akhirnya tepat pada tanggal 22 Mei 2009 resmi didirikan.

BMT NU SEJAHTERA adalah koperasi jasa keuangan syari'ah yang telah memberikan layanan jasa keuangan syari'ah yang beralamat di Jl. Raya Semarang Kendal KM. 15 No.99.Mangkang Semarang. BMT NU SEJAHTERA merupakan lembaga resmi dan legal dibuktikan dengan:

1. Badan Hukum No :05/PAD/KDK.11/III/2009.
2. NPWP :1.99.283.5-503
3. SIUP :02/SISPK/ KDK.11 / I / 2010.
4. TDP :11.01.2.52.00.547
5. Ijin Domisili :500/151 Tanggal 13 JUNI 2009

4.1.2 Visi Misi BMT NU SEJAHTERA

Visi

Menjadi lembaga pemberdayaan ekonomi umat yang mandiri dengan landasan syari'ah.

Misi

BMT NU SEJAHTERA mempunyai misi :

1. Menjadi penyelenggaraan layanan keuangan syari'ah yang prima kepada anggota dan mitra usaha.
2. Menjadi model pengelolaan keuangan umat yang efisien, efektif, transparan, dan profesional.
3. Mengembangkan sistem ekonomi umat yang berkeadilan sesuai syari'ah.

Tujuan

BMT NU SEJAHTERA mempunyai tujuan :

1. Meningkatkan pemberdayaan ekonomi umat berdasarkan prinsip syari'ah yang amanah dan berkeadilan.
2. Mengembangkan ekonomi umat dalam bentuk usaha mikro, kecil, dan menengah dengan berpegang pada prinsip syari'ah.
3. Meningkatkan pengetahuan umat dalam pengelolaan keuangan yang bersih, jujur, dan transparan.
4. Meningkatkan semangat dan peran serta masyarakat dalam kegiatan BMT NU Sejahtera.

Job Discription

Adapun tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya adalah sebagai berikut :

a. Manager

Adapun tugas manager sebagai berikut :

- 1) Bertanggung jawab pada pengurus atas segala tugas-tugasnya
- 2) Memimpin organisasi dan kegiatan usaha BMT
- 3) Menyusun perencanaan dan pengembangan seluruh usaha BMT
- 4) Mengevaluasi dan melakukan pembinaan terhadap seluruh usaha BMT
- 5) Menjalankan setiap kebijakan yang dikerjakan oleh pengurus
- 6) Menyampaikan laporan perkembangan usaha BMT kepada pengurus setiap bulan satu kali
- 7) Mengangkat dan memberhentikan karyawan dengan sepengetahuan pengurus
- 8) Menandatangani perjanjian pembiayaan
- 9) Memutuskan permohonan pembiayaan sesuai dengan ketentuan dari pengurus
- 10) Membuat peraturan karyawan

- 11) Menentukan target penempatan dari tiap-tiap cabang usaha dalam masa satu tahun

b. Kepala cabang

- 1) Bertanggung jawab pada kepala divisi atas segala tugas-tugasnya
- 2) Memimpin organisasi dan kegiatan usaha cabang
- 3) Mengevaluasi dan memutuskan setiap permohonan pembiayaan
- 4) Melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap pengembalian pembiayaan
- 5) Menandatangani perjanjian pembiayaan
- 6) Menandatangani buku tabungan
- 7) Menyampaikan laporan pengelolaan cabang pada kepala divisi setiap bulan sekali

c. Marketing/CS

- 1) Bertanggung jawab pada kepala cabang atas segala tugas-tugasnya
- 2) Memasarkan produk jasa yang dimiliki
- 3) Memeriksa kelengkapan persyaratan pembiayaan dan tabungan
- 4) Menerima dan menyetujui permohonan pembiayaan yang selanjutnya dievaluasi dan diputuskan oleh kepala cabang

- 5) Membuat buku tabungan
- 6) Menerima setiap saran, keluhan dan kritik dari setiap nasabah

d. Debtcollector

- 1) Bertanggung jawab pada kasir atas segala tugas-tugasnya
- 2) Melakukan penagihan tunggakan pembiayaan
- 3) Menerima titipan setoran tabungan
- 4) Membuat laporan transaksi keuangan pada kasir

4.1.4 Produk dan Layanan

Untuk mendapatkan layana dari koperasi jasa keuangan syari'ah BMT NU SEJAHTERA adalah dengan menjadi anggota dari BMT NU SEJAHTERA. Adapun ketentuan dan syarat menjadi anggota koperasi jasa keuangan syari'ah BMT NU SEJAHTERA adalah :

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

Produk-produk BMT NU SEJAHTERA terbagi atas produk penyaluran dana dan produk pendamping yang dirancang atas dasar syari'ah.

4.1.4.1 Pendanaan

a. Simpanan keanggotaan (pokok dan wajib)

b. Simpana 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 yang menarik.
- 2). Dapat dengan leluasa dalam melakukan transaksi.
- 3). Bebas biaya administrasi.
- 4). Dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan.

c. Simpanan 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 anggota berhak atas bagi hasil sesuai *nisbah*.

Keistimewaan SISUKA adalah:

- 1). Bagi hasil kompetitif.

- 2). Bebas biaya.
- 3). Dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan.
- 4). Mendapatkan souvenir 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 NU SEJAHTERA*

d. 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

e. SIMPADA

SIMPADA merupakan penggabungan sistem simpanan dengan arisan yang didasarkan pada akad *wadiah yad-dlomanah* dengan jangka waktu tertentu. Oleh karenanya 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 NU SEJAHTERA.

f. 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). Invetasi jangka panjang.
- 3). Dapat dipindah tangankan.
- 4). Mendapatkan souvenir cantik (selama persediaan masih ada).

g. Investasi *Mudharabah* SIMBA

h. Dana Amanah

Koperasi jasa keuangan syri'ah BMT NU SEJAHTERA 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 NU SEJAHTERA dikelola secara amanah dan profesional dalam bentuk pembiayaan untuk pengembangan ekonomi umat. Dalam menyalurkan dananya koperasi jasa keuangan syari'ah BMT NU SEJAHTERA memberikan pembiayaan dalam bentuk:

a. 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.

b. 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.

c. Pembiayaan Konsumtif.

Pembiayaan untuk investasi yang tidak ada keuntungan ekonomisnya, pembiayaan untuk konsumtif seperti membangun 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**

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

- c. Meningkatkan kepemilikan aset ekonomi bagi masyarakat.

2. Manfaat Sosial

Terciptanya solidaritas dan kerjasama antara anggota BMT NU SEJAHTERA 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, namun oleh peneliti *balanced scorecard* hanya melaksanakan empat perspektif saja.

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 di bawah ini:

Tabel 4.1

Reliabilitas dan validitas

No	Perspektif	Reabilitas (Cronbach's Alpha)	Validitas
1	Anggota	0,921	Valid
2	Bisnis internal	0,779	Valid
3	Pembelajaran pertumbuhan	0,806	Valid

Dari tabel di atas menggambarkan bahwa semua pertanyaan dari kuesioner perspektif anggota, perspektif bisnis internal, perspektif pembelajaran pertumbuhan 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.¹

Pernyataan yang berhubungan dengan perspektif anggota, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran sebanyak 30 pernyataan. Masing-masingnya terdiri atas 10 pernyataan perspektif pelanggan, 10 pernyataan perspektif bisnis internal, 10 pernyataan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Berdasarkan hasil pengujian validitas pernyataan, secara keseluruhan item pernyataan perspektif anggota, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran adalah valid.

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

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)*.

¹ Tony wijaya, *Analisis Data Penelitian Menggunakan Spss* (yogyakarta, universitas atmajaya, 2011) hal 109-113

a. ROA

1). Dari perspektif keuangan BMT NU SEJAHTERA terlihat bahwa pada tahun 2009

$$\text{ROA} = \frac{\text{Laba Bersih sesudah pajak} / \text{SHU}}{\text{Total Aktiva/total asset}} \times 100\%$$

$$\text{ROA} = \frac{778.143.937}{24.219.841.915} \times 100\%$$

$$\text{ROA} = 3.2\%$$

2). Dari perspektif keuangan BMT NU SEJAHTERA terlihat bahwa pada tahun 2010

$$\text{ROA} = \frac{\text{Laba Bersih sesudah pajak} / \text{SHU}}{\text{Total Aktiva/total asset}} \times 100\%$$

$$\text{ROA} = \frac{746.689.657}{40.381.184.623} \times 100\%$$

$$\text{ROA} = 1.8\%$$

3). Dari perspektif keuangan BMT NU SEJAHTERA terlihat bahwa pada tahun 2011

$$\text{ROA} = \frac{\text{Laba Bersih sesudah pajak} / \text{SHU}}{\text{Total Aktiva/total asset}} \times 100\%$$

$$\text{ROA} = \frac{1.074.357.745}{55.213.662.062} \times 100\%$$

$$\text{ROA} = 1.9\%$$

Dari penghitungan rasio diatas dapat dijelaskan bahwa mulai tahun 2009-2011 mengalami penurunan. ROA dihitung dari perbandingan laba bersih yang diukur dari SHU berjalan terhadap jumlah aktiva/total asset. Penurunan nilai rasio ini menjelaskan bahwa walaupun BMT memiliki laba bersih yang semakin meningkat akan tetapi tidak proposional dengan tingginya peningkatan jumlah aktiva. Kinerja BMT

NU Sejahtera dapat dikatakan kurang baik. Hal ini dapat dijelaskan dari nilai ROA yang semakin turun.

b. ROE

1). Dari perspektif keuangan BMT NU SEJAHTERA terlihat bahwa pada tahun 2009

$$\text{ROE} = \frac{\text{Laba Bersih sesudah pajak} / \text{SHU}}{\text{Modal sendiri}} \times 100\%$$

$$\text{ROE} = \frac{778.143.937}{1.875.000.000} \times 100\%$$

$$\text{ROE} = 41.5\%$$

2). Dari perspektif keuangan BMT NU SEJAHTERA terlihat bahwa pada tahun 2010

$$\text{ROE} = \frac{\text{Laba Bersih sesudah pajak} / \text{SHU}}{\text{Modal sendiri}} \times 100\%$$

$$\text{ROE} = \frac{746.689.657}{1.875.000.000} \times 100\%$$

$$\text{ROE} = 39.8\%$$

3). Dari perspektif keuangan BMT NU SEJAHTERA terlihat bahwa pada tahun 2011

$$\text{ROE} = \frac{\text{Laba Bersih sesudah pajak} / \text{SHU}}{\text{Modal sendiri}} \times 100\%$$

$$\text{ROE} = \frac{1.074.357.512}{2.545.500.000} \times 100\%$$

$$\text{ROE} = 42.2\%$$

Dari penghitungan rasio diatas dapat dijelaskan bahwa mulai tahun 2009-2011 mengalami peningkatan. ROE dihitung dari

perbandingan laba bersih yang diukur dari SHU berjalan terhadap total ekuitas yang menggunakan modal penyertaan. Perkembangan dari rasio ROE mengalami peningkatan karena jumlah SHU berjalan yang diperoleh hampir sama dengan jumlah modal penyertaan yang dimiliki.

4.3.2 Perspektif Anggota

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 16.00, penelitian yang dilakukan pada 60 responden, dapat dikemukakan pada tabel-tabel di bawah ini :

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

Tabel 4.5
Kualitas Produk Yang Ditawarkan Oleh BMT

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	20	33.3%
Puas	29	48.3%
Tidak Puas	11	18.4%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Jumlah	60	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.5 menunjukkan 20 atau 33,3% responden menyatakan sangat puas terhadap kualitas produk BMT NU SEJAHTERA, bahwa seluruh produk yang ditawarkan BMT adalah produk yang berkualitas, 29 atau 48.3% responden menyatakan puas, 11 atau 18.4% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

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

Tabel 4.6
Fasilitas Yang Ditawarkan Oleh BMT NU Sejahtera

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	21	35%
Puas	26	43.3%
Tidak Puas	13	21.7%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Jumlah	60	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.6 menunjukkan 21 atau 35% responden menyatakan sangat puas terhadap fasilitas yang ditawarkan oleh BMT NU Sejahtera, 26 atau 43,3% responden menyatakan puas, 13 atau 21,7% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

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

Tabel 4.7
Kualitas Petugas Pelayanan BMT NU SEJAHTERA

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	17	28.3%
Puas	35	58.3%
Tidak Puas	8	13.4%
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	60	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.7 menunjukkan 17 atau 28,3% responden menyatakan sangat puas terhadap kualitas petugas pelayanan yang ada pada BMT NU SEJAHTERA, 35 atau 58.3% responden menyatakan puas, 8 atau 13,4% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

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

Tabel 4.8
Prosedur Pelayanan Di BMT NU SEJAHTERA

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	23	38.3%
Puas	25	41.7%
Tidak Puas	10	16.7%
Sangat Tidak Puas	2	3.3%
Jumlah	60	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.8 menunjukkan 23 atau 38,3% responden menyatakan sangat puas terhadap prosedur pelayanan di BMT NU SEJAHTERA, 25 atau 41.7% responden menyatakan puas, 10 atau 16.7% responden menyatakan tidak puas dan 2 atau 3,4% responden menyatakan sangat tidak puas.

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

Tabel 4.9
Citra BMT NU SEJATERA

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	18	30%
Puas	26	43.3%
Tidak Puas	16	26.7%
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	60	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.9 menunjukkan 18 atau 30% responden menyatakan sangat puas terhadap citra BMT NU SEJAHTERA, 26 atau 43.3% responden menyatakan puas, 16 atau 26,7% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Tabel 4.10
Kenyamana lingkungan BMT NU SEJAHTERA

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	12	20%
Puas	33	55%
Tidak Puas	15	25%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Jumlah	60	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.10 menunjukkan 12 atau 20% responden menyatakan sangat puas terhadap kenyamanan lingkungan BMT NU Sejahtera, 33 atau 55% responden menyatakan puas, 15 atau 25% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas

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

Tabel 4.11
Biaya Yang Dikeluarkan Dalam Menggunakan Jasa
BMT SEJAHTERA

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	20	33.3%
Puas	22	36.7%
Tidak Puas	18	30.0%
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	60	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.11 menunjukkan 20 atau 33.3% responden menyatakan sangat puas terhadap biaya yang dikeluarkan dalam menggunakan jasa BMT NU SEJAHTERA, 22 atau 36.7% responden menyatakan puas, 18 atau 30% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

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

Tabel 4.12
Keamanan Pelayanan Di BMT NU SEJAHTERA

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	16	26.7%
Puas	34	56.6%
Tidak Puas	10	16.7%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Jumlah	60	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.12 menunjukkan 16 atau 26,7% responden menyatakan sangat puas terhadap keamanan pelayanan di BMT NU SEJAHTERA, 34 atau 56.7% responden menyatakan puas, 10 atau 16,6% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

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

Tabel 4.13
Pelayanan Sesuai Dengan Yang Ditawarkan
BMT NU SEJAHTERA

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	23	38.3%
Puas	27	45.0%
Tidak Puas	10	16.7%
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	60	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.13 menunjukkan 23 atau 38,3% responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan sesuai dengan yang ditawarkan BMT NU SEJAHTERA, 27 atau 45% responden menyatakan puas, 10 atau 16,7% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Tabel 4.14
Kepuasan Mengadakan Hubungan Dengan
BMT NU SEJAHTERA

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	26	43.4%
Puas	17	28.3%
Tidak Puas	17	28.3%
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	60	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.14 menunjukkan 26 atau 43,4% responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan di BMT NU SEJAHTERA, 17 atau 28,3% responden menyatakan puas, 17 atau 28.% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Jadi dalam perspektif bisnis internal BMT NU SEJAHTERA dapat disimpulkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.15

No	Pernyataan	Sangat puas	Puas	Tidak puas	Sangat tidak puas
1	Kualitas produk yang ditawarkan	33.3%	48.3%	18.4%	
2	Fasilitas yang ditawarkan	35%	43.3%	21.7%	
3	Kualitas petugas pelayanan	28.3%	58.3%	13.7%	
4	Prosedur pelayanan	38.3%	41.7%	16.7%	3.3%
5	Citra BMT	30%	43.3%	26.7%	
6	Kenyamanan lingkungan	20%	55%	25%	

7	Biaya yang dikeluarkan dalam menggunakan jasa	33.3%	36.7%	30%	
8	Keamanan pelayanan	26.7%	56.6%	16.7%	
9	Pelayanan sesuai dengan yang ditawarkan	38.3%	45%	16.7%	
10	Kepuasan mengadakan hubungan dengan BMT	43.3%	28.3%	28.3%	
	Jumlah	326.6	456.5	213.6	3.3
	Rata-rata	32.7	45.6	21.4	0.3

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa dalam perspektif anggota BMT NU SEJAHTERA tergolong dalam kategori baik dengan 45.6% anggota dari BMT NU SEJAHTERA merasa puas,dan 32.7% sangat puas, 21.4% tidak puas, 0.3% merasa sangat tidak puas.

4.3.3 Perspektif proses bisnis internal

Untuk mengetahui perspektif proses bisnis internal tentang kepuasan seluruh produk yang ditawarkan oleh BMT NU SEJAHTERA, dengan 12 responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.15
Produk Yang Ditawarkan Oleh BMT NU SEJAHTERA

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	3	25%
Puas	9	75%
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	12	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.14 menunjukkan 3 atau 25% responden menyatakan sangat puas terhadap produk BMT NU SEJAHTERA, 9 atau 75% responden menyatakan puas, 0% responden menyatakan tidak puas dan tidak 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

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

Tabel 4.16
Tingkat Kesalahan Layanan BMT NU SEJAHTERA

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	4	33.3%
Puas	7	58.4%
Tidak Puas	1	8.3%
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	12	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.16 menunjukkan 4 atau 33,3% responden menyatakan sangat puas terhadap tingkat kesalahan layanan BMT NU SEJAHTERA, 7 atau 58.4% responden menyatakan puas, 1 atau 8.3% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

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

Tabel 4.17
Inovasi Produk Terbaru BMT NU SEJAHTERA

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	4	33.3%
Puas	7	58.4%
Tidak Puas	1	8.3%
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	12	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.17 menunjukkan 4 atau 33,3% responden menyatakan sangat puas terhadap inovasi produk terbaru BMT NU SEJAHTERA, 7 atau 58,4% responden menyatakan puas, 1 atau 8,3% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas

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

Tabel 4.18
Kecepatan Waktu Dalam Melayani Anggota BMT NU SEJAHTERA

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	4	33.3%
Puas	7	58.4%
Tidak Puas	1	8.3%
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	12	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.18 menunjukkan 4 atau 33.3% responden menyatakan sangat puas terhadap kecepatan waktu dalam melayani anggota dan calon anggota BMT NU SEJAHTERA, 7 atau 58.4% responden

menyatakan puas, 1 atau 8.3% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas

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

Tabel 4.19
Produk BMT Sesuai dengan Kebutuhan Anggota

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	6	50%
Puas	3	25%
Tidak Puas	3	25%
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	12	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.19 menunjukkan 6 atau 50% responden menyatakan sangat puas terhadap kesesuaian kebutuhan dengan produk BMT, 3 atau 25% responden menyatakan puas, 3 atau 25% 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

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	6	50%
Puas	5	41.7%
Tidak Puas	1	8.3%
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	12	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.20 menunjukkan 6 atau 50% responden menyatakan sangat puas perjanjian pihak ketiga dengan BMT, 5 atau 41,7% responden menyatakan puas, 1 atau 8.3% 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

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	2	16.7%
Puas	9	75%
Tidak Puas	1	8.3%
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	12	100%

Sumber Data : diolah dari penelitian, 2012

Tabel 4.21 menunjukkan 2 atau 16,7% responden menyatakan sangat puas terhadap Standar Pengerjaan Produk/ Jasa BMT, 9 atau 75% responden menyatakan puas, 1 atau 8,3% 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

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	2	16.7%
Puas	6	50%
Tidak Puas	4	33.3%
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	12	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.22 menunjukkan 2 atau 16,7% responden menyatakan sangat puas terhadap jumlah anggota baru BMT, 6 atau 50% responden menyatakan puas, 4 atau 33,3% 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

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	4	33.3%
Puas	7	58.4%
Tidak Puas	1	8.3%
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	12	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.23 menunjukkan 4 atau 33,3% responden menyatakan sangat puas terhadap ketersediaan informasi, 7 atau 58,4% responden menyatakan puas, 1 atau 8,3% 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

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	5	41.7%
Puas	3	25 %
Tidak Puas	4	33.3%
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	12	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.24 menunjukkan 5 atau 41.7% responden menyatakan sangat puas terhadap kesesuaian biaya yang dikeluarkan anggota dengan yang didapat, 3 atau 25% responden menyatakan puas, 4 atau 33.3% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Jadi dalam perspektif bisnis internal BMT NU SEJAHTERA dapat disimpulkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.25

No	Pernyataan	Sangat puas	Puas	Tidak puas
1	Produk yang ditawarkan	25%	75%	0
2	Tingkat kesalahan layanan	33.3%	58.4%	8.3%
3	Inovasi produk terbaru	33.3%	58.4%	8.3%
4	Kecepatan waktu dalam melayani	33.3%	58.4%	8.3%
5	Produk sesuai dengan kebutuhan anggota	50%	25%	25%

6	Perjanjian pihak ketiga	50%	41.7%	8.3%
7	Standar pengerjaan produk/jasa	16.7%	75%	8.3%
8	Jumlah anggota baru	16.7%	50%	33.3%
9	Ketersediaan informasi	33.3%	58.4%	8.3%
10	Kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan yang didapat	41.7%	25%	33.3%
	Jumlah	333.3	525.3	141.4
	Rata-rata	33	53	14

Berdasarkan data tabel dalam perspektif bisnis internal diatas BMT NU SEJAHTERA termasuk dalam kategori baik yaitu dengan 53% dari responden puas dengan produk dan layanan dari BMT NU SEJAHTERA, sebanyak 33% sangat puas dan 14% 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 NU SEJAHTERA, dengan 12 responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.25
Pendapatan karyawan BMT NU SEJAHTERA

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	3	25%
Puas	9	75%
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	12	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.25 menunjukkan 3 atau 25% responden menyatakan sangat puas terhadap pendapatan karyawan BMT NU SEJAHTERA, 9 atau 75% responden menyatakan puas, 0% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

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

Tabel 4.26
Jam kerja BMT NU SEJAHTERA

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	4	33.3%
Puas	7	58.4%
Tidak Puas	1	8.3%
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	12	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.26 menunjukkan 4 atau 33,3% responden menyatakan sangat puas terhadap jam kerja di BMT NU SEJAHTERA, 7 atau 58,4% responden menyatakan puas, 1 atau 8.3% responden

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

Untuk mengetahui Perspektif pembelajaran pertumbuhan tentang keleluasaan bekerja BMT NU SEJAHTERA , dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.27
Keleluasaan Kerja BMT NU SEJAHTERA

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	4	33.3%
Puas	7	58.4%
Tidak Puas	1	8.3%
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	12	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.27 menunjukkan 4 atau 33,3% responden menyatakan sangat puas terhadap keleluasaan kerja BMT NU SEJAHTERA, 7 atau 58,4% responden menyatakan puas, 1 atau 8,3% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas

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

Tabel 4.28
Insentif Prestasi BMT NU SEJAHTERA

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	4	33.3%
Puas	7	58.4%
Tidak Puas	1	8.3%
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	12	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.27 menunjukkan 4 atau 33.3% responden menyatakan sangat puas terhadap insentif prestasi di BMT NU SEJAHTERA, 7 atau 58.4% responden menyatakan puas, 1 atau 8.3% 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 4.29
Fasilitas Karyawan

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	6	50%
Puas	3	25%
Tidak Puas	3	25%
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	12	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.28 menunjukkan 6 atau 50% responden menyatakan sangat puas terhadap fasilitas karyawan, 3 atau 25% responden menyatakan puas, 3 atau 25% 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

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	6	50%
Puas	5	41.7%
Tidak Puas	1	8.3%
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	12	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.29 menunjukkan 6 atau 50% responden menyatakan sangat puas atas akses informasi, 5 atau 41,7% responden menyatakan puas, 1 atau 8.3% 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

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	2	16.7%
Puas	9	75%
Tidak Puas	1	8.3%
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	12	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.30 menunjukkan 2 atau 16,7% responden menyatakan sangat puas terhadap kerjasama karyawan, 9 atau 75% responden menyatakan puas, 1 atau 8,3% 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

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	2	16.7%
Puas	6	50%
Tidak Puas	4	33.3%
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	12	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.31 menunjukkan 2 atau 16,7% responden menyatakan sangat puas terhadap akhlakul karimah, kejujuran dan disiplin, 6 atau 50% responden menyatakan puas, 4 atau 33,3% 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

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	4	33.3%
Puas	7	58.4%
Tidak Puas	1	8.3%
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	12	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.32 menunjukkan 4 atau 33,3% responden menyatakan sangat puas terhadap peningkatan kompetensi, 7 atau 58,4% responden

menyatakan puas, 1 atau 8.3% 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

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	6	50%
Puas	4	33.3%
Tidak Puas	2	16.7%
Sangat Tidak Puas	0	0
Jumlah	12	100%

Sumber: Data Primer diolah dari penelitian 2012

Tabel 4.33 menunjukkan 6 atau 50% responden menyatakan sangat puas terhadap keterlibatan dalam mengambil keputusan, 4 atau 33.3% responden menyatakan puas, 2 atau 16.7% responden menyatakan tidak puas dan tidak ada atau 0% responden menyatakan sangat tidak puas.

Jadi dalam perspektif pembelajaran pertumbuhan BMT NU SEJAHTERA dapat disimpulkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.34

No	Pernyataan	Sangat puas	Puas	Tidak puas
1	Pendapatan karyawan	50%	33.3%	16.7%
2	Jam kerja	33.3%	58.4%	8.3%
3	Keleluasaan Kerja	33.3%	58.4%	8.3%

4	Insentif Prestasi	33.3%	58.4%	8.3%
5	Fasilitas karyawan	50%	25%	25%
6	Akses informasi	50%	41.7%	8.3%
7	Kerja sama antar karyawan	16.7%	75%	8.3%
8	Akhlaqul karimah, kejujuran dan kedisiplinan	16.7%	50%	33.3%
9	Peningkatan kompetensi	33.3%	58.4%	8.3%
10	Keterlibatan dalam pengambilan keputusan	41.7%	25%	33.3%
	Jumlah	358.3	483.6	158.1
	Rata-rata	35.8	48.3	15.8

Dalam perspektif pembelajaran pertumbuhan diatas BMT NU SEJAHTERA termasuk dalam kategori baik yaitu dengan 48.3% dari responden puas dengan produk dan layanan dari BMT NU SEJAHTERA, sebanyak 35.8% sangat puas dan 15.8% tidak Puas, dari data tersebut diatas dimungkinkan dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan ini dari tingkat religuitas peagawai dimana setiap akan memulai bekerja diadakan pengajian Al-Qur'an secara bersama-sama semua karyawan.