

**SKRIPSI**

**ANALISIS PERSPEKTIF NASABAH, PROSES BISNIS  
INTERNAL SERTA PEMBELAJARAN DAN PERTUMBUHAN  
TERHADAP KINERJA BMT BINA INSAN MULIA (BIM)  
BOGOR**

Oleh :

**HENDI PURNAWAN**

**NIM: 1011.2.1.005**



**JURUSAN EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM TERPADU  
MODERN SAHID  
BOGOR  
2014 M/1436 H**

**ANALISIS PERSPEKTIF NASABAH, PROSES BISNIS  
INTERNAL SERTA PEMBELAJARAN DAN PERTUMBUHAN  
TERHADAP KINERJA BMT BINA INSAN MULIA (BIM)  
BOGOR**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I)

Oleh :

**HENDI PURNAWAN**  
NIM: 1011.2.1.005



**JURUSAN EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM TERPADU  
MODERN SAHID  
BOGOR  
2014 M/1436 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I) dan diajukan pada Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Bisnis Manajemen Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Terpadu (STAIT) Modern Sahid Bogor ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi. Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiatisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bogor, November 2014



**Hendi Purnawan**

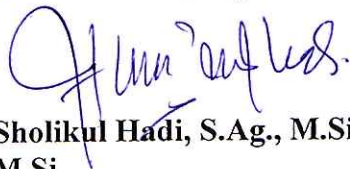
NIM : 1011.2.1.005

Nama : Hendi Purnawan  
NIM : 1011.2.1.005  
Program Studi : Bisnis Manajemen Syariah  
Judul : **Analisis Perspektif Nasabah, Proses Bisnis Internal  
Serta Pembelajaran Dan Pertumbuhan Terhadap  
Kinerja Bmt Bina Insan Mulia (BIM) Bogor**

Bogor, November 2014

**Menyetujui,**

Dosen Pembimbing I



**Sholikul Hadi, S.Ag., M.Si., MM  
M.Si**

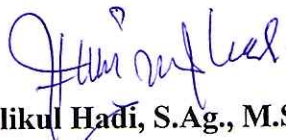
Dosen Pembimbing II



**M. Ahya Rafiuddin,**

**Mengetahui,**

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah,



**Sholikul Hadi, S.Ag., M.Si., MM**

**Mengesahkan,**

Ketua STAIT Modern Sahid,



**Prof.Dr.Ir.H. Musa Hubeis, MS.Dipl.Ing.DEA**

Tanggal Ujian : \_\_\_\_\_

Tanggal Lulus : 4-12-2014





## ABSTRAK

Hendi Purnawan. "Analisis Perspektif Nasabah, Proses Bisnis Internal Serta Pembelajaran Dan Pertumbuhan Terhadap Kinerja Bmt Bina Insan Mulia (BIM) Bogor". Dibawah bimbingan Sholikul Hadi, S.Ag., M.Si., MM dan M. Ahya Rafiuddin, M.Si.

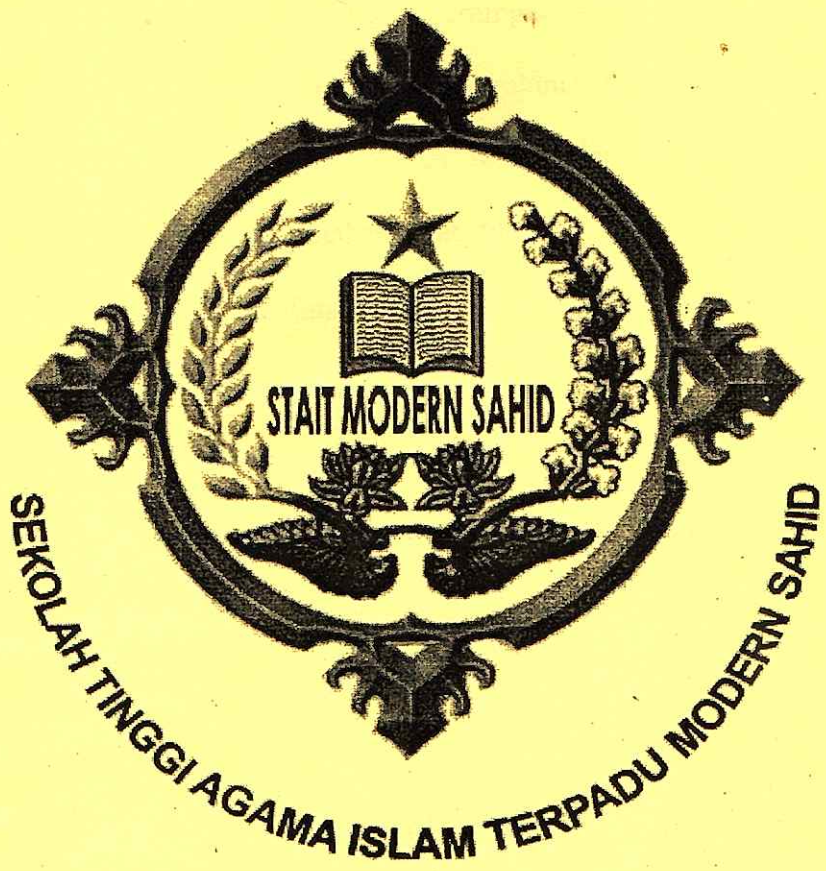
---

*Balanced Scorecard* merupakan pendekatan yang menterjemahkan visi dan strategi perusahaan ke dalam tujuan-tujuan dan pengukuran-pengukuran yang dilihat dari empat perspektif serta menterjemahkan visi unit bisnis dan strateginya ke dalam tujuan dan pengukuran yang berwujud. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja non keuangan berupa perspektif nasabah, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan terhadap kinerja BMT Bina Insan Mulia (BIM) Bogor.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu data yang diambil merupakan data yang berasal dari fakta riil yang ada di lapangan. Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian kausal yang berupaya mengungkapkan suatu persoalan yang timbul karena persoalan lain yang berhubungan dengan konsep pendekatan *balanced scorecard* dengan studi kasus pada BMT Bina Insan Mulia (BIM). Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, yakni *teknik non-probability sampling* yang memilih orang-orang yang terseleksi oleh peneliti berpengalaman berdasarkan ciri-ciri khusus yaitu nasabah BMT BIM yang telah menjadi nasabah selama 1 tahun dan serjumlah 70 responden. Untuk mengetahui pengaruh perspektif nasabah, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan terhadap kinerja BMT Bina Insan Mulia (BIM) digunakan analisis deskriptif regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perspektif nasabah memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja BMT BIM. Hal ini dilihat dari hasil Uji t variabel tersebut yang memiliki nilai t hitung sebesar 3,122 dengan sig. t sebesar 0,003 ( $p < 0,05$ ). Kemudian proses bisnis internal memiliki pengaruh yang signifikan dan negatif terhadap kinerja BMT BIM. Hal ini dilihat dari hasil Uji t variabel tersebut yang memiliki nilai t hitung sebesar -2,859 dengan sig. t sebesar 0,006 ( $p < 0,05$ ). Sedangkan pembelajaran dan pertumbuhan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja BMT BIM. Hal ini dilihat dari hasil Uji t variabel tersebut yang memiliki nilai t hitung sebesar -1,738 dengan sig. t sebesar 0,087 ( $p < 0,05$ ). Namun secara serempak ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kinerja BMT BIM sebesar 13,9%, sedangkan sisanya sebesar 86,1% dipengaruhi oleh varian lain di luar model penelitian.

Kata Kunci : *Balanced Scorecard, Prespektif Nasabah, Proses Bisnis Internal, Pembelajaran dan Pertumbuhan*





## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Ungkapan rasa syukur yang tak terhingga senantiasa kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepangkuan Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabat-sahabatnya.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pendidikan Strata Satu (S-1) pada Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Bisnis Manajemen Syariah. Untuk itu kami ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyusunan skripsi ini, terutama kepada :

1. Bapak Prof.Dr.Ir.H. Musa Hubeis, MS.Dil.Ing.DEA., selaku Ketua STAIT Modern Sahid Bogor.
2. Bapak Sholikul Hadi, S.Ag., M.Si., MM, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam STAIT Modern Sahid Bogor, sekaligus selaku pembimbing I yang dengan sabar telah memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak M. Ahya Rafiuddin, M.Si., selaku pembimbing II yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Kedua orang tuaku tercinta yang selalu setia menghibur, menemani, memberikan motivasi, doa dan dukungannya dalam penyusunan skripsi ini.

5. Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dan kekhilafan dalam menyusun skripsi ini. Oleh karenanya sangat diharapkan saran dan kritik juga ralat demi kemajuan bersama di masa depan. Besar harapan semoga skripsi ini dapat menjadi motivasi dan inspirasi serta bermanfaat bagi penulis pribadi dan pembaca sekalian.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Bogor, November 2014



**Penyusun**



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Hendi Purnawan, lahir di Bogor, 7 September 1990. Bertempat tinggal di Jalan K.H. Abdul Hamid, Kp. Cemplang, Desa Sukamaju RT 03/09, Kecamatan Cibungbulang, Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Menempuh pendidikan di SDN Cemplang I Bogor dari tahun 1997-2003, melanjutkan di SMPN I Pamijahan dari tahun 2003-2006, SMAN I Cibungbulang dari tahun 2006-2009 dan melanjutkan ke perguruan tinggi swasta di STAIT Modern Sahid Bogor, dengan mengambil Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam dengan Program Studi Bisnis Manajemen Syariah, dari tahun 2011-2014.

Beberapa organisasi yang pernah diikuti selama menempuh pendidikan diantaranya seperti, jadi Wakil Ketua OSIS SMPN I Pamijahan periode 2004-2005. PASUS SMPN I Pamijahan periode 2003-2005. Paskibra SMAN I Cibungbulang periode 2006-2008, dan selama menempuh studi di perguruan tinggi swasta menjabat sebagai Divisi Luar Negeri di Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) STAIT Modern Sahid periode 2012-2013.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan penelitian.....	7
D. Kontribusi Hasil Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kinerja .....	8
1. Pengertian Kinerja .....	8
2. Kinerja Perusahaan .....	10
3. Tujuan Penilaian Kinerja .....	12
4. Kegunaan Penilaian Kinerja .....	13
B. Balanced Scorecard .....	15
1. Pengertian Balanced Scorecard .....	16
2. Manfaat Balanced Scorecard .....	17
3. Perspektif dalam Balanced Scorecard.....	19
4. Hubungan Antar Perspektif .....	26
5. Keunggulan Balanced Scorecard .....	28
C. Penelitian Terdahulu .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis/Desain Penelitian .....	32
B. Definisi Operasional Variabel.....	32
C. Populasi dan Sampel .....	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Instrumen Penelitian.....	35
F. Uji instrumen Penelitian .....	37
F. Teknik Analisis Data .....	42

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	46
1. Sejarah Perusahaan .....	46
2. Visi dan Misi PT Bina Insan Mulia .....	47
3. Tujuan BMT Bina Insan Mulia.....	47
4. Produk-produk BMT Bina Insan Mulia .....	47
5. Struktur Organisasi BMT Bina Insan Mulia.....	51
B. Analisis Data .....	52
1. Analisis Deskriptif Responden .....	53
2. Analisis Deskriptif Variabel .....	55
3. Analisis Kuantitatif.....	60
C. Pembahasan.....	69
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	74
<b>LAMPIRAN .....</b>	76

## DAFTAR TABEL

Halaman

1. Kisi-kisi Angket Kepuasan Nasabah Perspektif Nasabah .....	36
2. Kisi-kisi Angket Perspektif Proses Bisnis Internal.....	36
3. Kisi-kisi Angket Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	36
4. Kisi-kisi Angket Kinerja BMT BIM.....	37
5. Bobot Skor Skala Likert .....	37
6. Hasil Uji Validitas Variabel Perspektif Nasabah.....	38
7. Hasil Uji Validitas Variabel Perspektif Proses Bisnis Internal.....	39
8. Hasil Uji Validitas Variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	39
9. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja BMT BIM .....	40
10. Kriteria Indeks Reliabilitas .....	41
11. Hasil Uji Reliabilitas.....	41
12. Jumlah Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	52
13. Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
14. Karakter Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	54
15. Karakter Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	54
16. Karakter Responden Berdasarkan Jenis Nasabah.....	55
17. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Perspektif Nasabah .....	56
18. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Perspektif Proses 19. Bisnis Internal .....	57
20. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	58
21. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja BMT BIM.....	59
22. Hasil Uji Multikolinearitas .....	62
23. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	64



## DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Manfaat <i>Balanced Scorecard</i> .....	18
2. <i>Balanced Scorecard</i> .....	19
3. Perspektif nasabah dalam Konsep <i>Balanced Scorecard</i> .....	23
4. Perspektif Proses Internal Bisnis dalam Konsep <i>Balanced Scorecard</i> .....	24
5. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan dalam Konsep <i>Balanced Scorecard</i> .....	26
6. Hubungan Antar Perspektif .....	28
7. Struktur Organisasi BMT Bina Insan Mulia.....	51
8. <i>Scatter Plot</i> Uji Normalitas.....	60
9. <i>Scatter Plot</i> Uji Heteroskedastisitas .....	61





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan di dunia bisnis yang semakin kompetitif menyebabkan perubahan yang cepat dan besar terjadi di dalam persaingan pemasaran, pengelolaan sumber daya manusia dan penanganan transaksi antara perusahaan dengan nasabah serta perusahaan dengan perusahaan lain. Artinya, hanya perusahaan-perusahaan yang memiliki keunggulan dan mampu beroperasi secara efisien yang dapat memuaskan atau memenuhi kebutuhan konsumen.

Keadaan ini memaksa manajemen suatu perusahaan untuk menyiapkan, menyempurnakan atau mencari strategi-strategi baru yang menjadikan perusahaan mampu *sustain* dan *growth* di tengah persaingan. Oleh karena itu, manajemen harus mengkaji ulang prinsip-prinsip yang selama ini digunakan agar dapat bertahan dan tumbuh dalam persaingan yang semakin ketat untuk dapat menghasilkan produk dan jasa bagi masyarakat.

Keadaan tersebut juga berlaku bagi persaingan di industri keuangan syariah baik yang berada pada level makro atau mikro. Asumsi *going concern* dan *growth* menjadi salah satu pemicu para pelaku di industri keuangan syariah untuk menunjukkan keunggulan kompetitifnya kepada konsumen agar konsumen tertarik memanfaatkan produk dan jasa yang disediakan di industri tersebut. Hal-hal yang biasanya diperhatikan oleh para pelaku bisnis untuk menarik simpati konsumen adalah kualitas produk, kualitas biaya, kualitas pelayanan, kualitas

penyerahan waktu, kualitas estetika dan bentuk-bentuk kualitas lain yang terus berkembang guna memberikan kepuasan terus menerus kepada nasabah agar tercipta nasabah yang loyal.

Lebih lanjut, penilaian atau pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang penting untuk diperhatikan oleh perusahaan. Selain digunakan untuk menilai keberhasilan perusahaan, pengukuran kinerja juga dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan sistem imbalan dalam perusahaan, misalnya untuk menentukan tingkat gaji karyawan maupun penghargaan yang layak. Pihak manajemen juga dapat menggunakan pengukuran kinerja perusahaan sebagai alat untuk mengevaluasi pada periode yang lalu (Dharma, 2009:25).

Tinjauan penilaian kinerja dengan perspektif yang lebih luas, Hansen dan Mowen (1997) menyatakan bahwa aktivitas penilaian kinerja terdapat dua jenis pengukuran yaitu; keuangan dan non keuangan. Pengukuran ini dirancang untuk menaksir bagaimana kinerja aktivitas dan hasil akhir yang dicapai. Ada juga penilaian kinerja yang dirancang untuk menyingkap jika terjadi kemandekan perbaikan yang akan dilakukan. Penilaian kinerja aktivitas pusat dibagi kedalam tiga dimensi utama, yaitu efisiensi, kualitas, dan waktu.

Namun, industri keuangan syariah yang terus tumbuh secara signifikan dalam satu dekade terakhir, dalam pengukuran kinerja lebih terfokus pada penggunaan tolak ukur keuangan seperti *Return on Asset* (ROA), *Return on Earning Asset* (ROE), *Capital Adequacy Ratio* (CAR), *Loan Deposit Ratio* (LDR) dan beberapa resiko keuangan lainnya. Sedangkan menurut Kaplan dan Norton (1996:7), ukuran-ukuran keuangan tidak mampu memberikan gambaran yang riil



mengenai keadaan perusahaan karena tidak memperhatikan hal-hal lain di luar sisi finansial. Untuk memperoleh hasil penilaian yang komprehensif diperlukan pengukuran kinerja non-keuangan untuk melengkapi kekurangan tersebut.

Memahami masalah tersebut, pada tahun 1996 dikembangkan suatu konsep yang disebut *balanced scorecard* yang diperkenalkan oleh Kaplan dan Norton. Menurut Kaplan dan Norton (1996), *balanced scorecard* ditujukan untuk memperbaiki sistem pengukuran kinerja eksekutif yang tidak lagi memadai karena hanya terfokus pada pengukuran kinerja dari aspek keuangan. *Balanced scorecard* digunakan untuk menyeimbangkan usaha dan perhatian eksekutif pada kinerja keuangan dan non-keuangan, serta kinerja jangka pendek dan kinerja jangka panjang.

Hasil studi yang dilakukan Kaplan dan Norton (1996) menyimpulkan bahwa untuk mengukur kinerja eksekutif masa depan, diperlukan ukuran yang komprehensif yang mencakup empat perspektif, yaitu keuangan, konsumen, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan. *Balanced Scorecard* merupakan suatu ukuran yang cukup lengkap dalam mewujudkan kinerja yang berhubungan dengan keberhasilan keuangan perusahaan yang bersifat jangka panjang. Selain itu, konsep ini merupakan suatu bentuk transformasi strategik secara total kepada seluruh tingkatan dalam sebuah organisasi.

Berdasarkan pendekatan *balanced scorecard*, kinerja keuangan yang dihasilkan oleh eksekutif harus merupakan akibat diwujudkannya kinerja dalam pemuasan kebutuhan konsumen, pelaksanaan proses bisnis internal yang produktif dan *cost effective*, dan pembangunan personel yang produktif dan berkomitmen.

Lebih lanjut, Kaplan dan Norton (1996) menjelaskan bahwa kinerja keuangan (*financial*) sebenarnya merupakan hasil dari suatu proses yang berlanjut yang dimulai dengan adanya peningkatan kemampuan sumberdaya, selanjutnya berimplikasi pada kualitas proses yang lebih baik. Kualitas proses yang lebih baik akan berakibat penyerahan produk dan jasa yang berkualitas dan tepat waktu sehingga akan menyebabkan pelanggan loyal dan mereka bersedia membayar lebih besar dan berkelanjutan, yang pada akhirnya akan menaikkan laba perusahaan.

BMT Bina Insan Mulia (BIM) adalah salah satu lembaga keuangan mikro Syariah yang didirikan dan dimiliki oleh masyarakat pada tahun 1996. BMT BIM didirikan karena selama ini dakwah Islam belum mampu menyentuh kebutuhan ekonomi umat sehingga banyak pengusaha mikro yang terjerat rentenir ([www.bmt-bim.co.id](http://www.bmt-bim.co.id)).

Pada prinsipnya usaha BMT BIM dibagi menjadi dua yakni *baitul maal* (usaha sosial) dan *baitul tamwil* (bisnis). *Baitul maal* bergerak dalam penghimpunan dana zakat, infaq, sedekah dan wakaf serta mentasyarufkannya kepada delapan *ashnaf*. Skala prioritasnya untuk pengentasan kemiskinan melalui program zakat produktif dan pendampingan usaha. Sedangkan *baitul tamwil* bergerak di bidang pemberdayaan pengusaha kecil dan mikro dengan intensifikasi penghimpunan dana anggota dalam bentuk tabungan dan deposito berjangka serta menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan dengan sistem bagi hasil.

Ditinjau dari perspektif keuangan, pada semester akhir tahun 2010 BMT Bina Insan Mulia (BIM) telah mencapai asset sebesar Rp. 18,6 Milyar dengan



total pembiayaan sebesar Rp. 13 Milyar dan mencatat laba sebesar Rp. 168 juta dengan jumlah anggota sebanyak 13.825 yang tersebar di kabupaten Bantul, Sleman, Kulonprogo dan Kota Bogor . Adapun komposisi pembiayaan mayoritas disalurkan ke sektor perdagangan yaitu sebesar 70%, pertanian 20% dan jasa 10% ([www.republika.co.id](http://www.republika.co.id)).

Peningkatan grafik kinerja di sektor finansial dan adanya dorongan persaingan dengan BMT-BMT lain seperti BMT Beringharjo, BMT Al-Ikhlas, BMT Multazam, BMT Tamzis, BMT Bina Ummah dan lain sebagainya, mengharuskan BMT Bina Insan Mulia (BIM) menawarkan pelayanan yang terbaik kepada nasabah serta meningkatkan kualitas-kualitas yang mendukung pada tercapainya visi dan misi perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan penilaian kinerja non-keuangan sebagai kunci yang dapat memberikan umpan balik dari keseluruhan rangkaian tindakan manajemen dalam upayanya untuk meningkatkan kinerja secara komprehensif dan akan berdampak secara langsung terhadap peningkatan kinerja keuangan di masa mendatang.

Persaingan yang semakin meningkat antar BMT, mengharuskan setiap jenis BMT menawarkan pelayanan terbaik kepada nasabah. Persaingan itu dipicu oleh banyaknya BMT-BMT baru bermunculan dan agresifitas BMT-BMT yang telah lama beroperasi. Oleh karena itu, diperlukan manajemen strategik sebagai kegiatan kunci yang dapat memberikan umpan balik dari keseluruhan rangkaian tindakan manajemen melalui pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja merupakan sarana bagi manajemen untuk mengetahui sejauh mana tujuan perusahaan telah tercapai, menilai prestasi bisnis, manajer, divisi dan individu/karyawan dalam perusahaan, serta memprediksi harapan-harapan perusahaan di masa mendatang. Pengukuran kinerja dapat

memberikan alternatif strategik bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerjanya yang baik dalam perusahaan.

Penilaian kinerja BMT BIM dilihat dengan pendekatan *balanced scorecard* yang mencakup empat perspektif, yaitu 1) keuangan, 2) konsumen, 3) proses bisnis internal, dan 4) pembelajaran dan pertumbuhan

Agar penelitian ini tidak melebar dan terfokus, maka penyusun merasa perlu untuk membatasi permasalahan dalam penelitian ini. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah pengukuran kinerja BMT BIM melalui pendekatan *balanced scorecard* non-keuangan yang terdiri dari tiga indikator, yaitu 1) perspektif nasabah (*customer perspective*), 2) perspektif proses bisnis internal (*internal business perspective*) dan 3) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (*learning and growth perspective*).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh perspektif nasabah terhadap kinerja BMT Bina Insan Mulia (BIM) ?
2. Bagaimana pengaruh perspektif proses bisnis internal terhadap kinerja BMT Bina Insan Mulia (BIM) ?
3. Bagaimana pengaruh perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terhadap kinerja BMT Bina Insan Mulia (BIM) ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui secara empiris pengaruh perspektif nasabah terhadap kinerja BMT Bina Insan Mulia (BIM) Bogor .
2. Mengetahui secara empiris pengaruh perspektif proses bisnis internal terhadap kinerja BMT Bina Insan Mulia (BIM) Bogor .
3. Mengetahui secara empiris pengaruh perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terhadap kinerja BMT Bina Insan Mulia (BIM) Bogor .

### **D. Kontribusi Hasil Penelitian**

#### 1. Secara Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini menambah khazanah keilmuan bagi penelitian-penelitian sebelumnya, khususnya tentang pengukuran kinerja non-keuangan pada *Balanced Scorecard* yang meliputi perspektif nasabah, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

#### 2. Praktik

Hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi untuk mengevaluasi kinerja non-keuangan BMT Bina Insan Mulia (BIM) dan menjadi masukan sebagai pengambilan keputusan yang berhubungan dengan peningkatan kualitas kinerja BMT Bina Insan Mulia (BIM) di masa mendatang.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kinerja

##### 1. Pengertian Kinerja

Istilah kinerja menurut Prawirosentono berasal dari kata "*performance*". Arti *performance* dalam *The Scibner Bantam English Dictionary* terbitan Amerika Serikat dan Canada tahun 1979, yang dikutip Prawirosentono terdapat definisi sebagai berikut:

- a. *To do or carry out: execute*, yang artinya: melakukan, menjalankan, melaksanakan.
- b. *To discharge or fulfill, as a row*, yang artinya: memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu tugas.
- c. *To execute or complete on undertaking*, yang artinya: melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab.
- d. *To do what is expected of a person or mechin*, yang artinya: melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin.

Sedangkan *performance* merupakan bentuk kata benda (*noun*) dimana salah satu titik tekannya adalah "*thing done*" (sesuatu yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang)



Dharma (2009:25) mendefinisikan kinerja sebagai sebuah proses untuk menetapkan apa yang harus dicapai, dan pendekatannya untuk mengelola dan pengembangan manusia melalui suatu cara yang dapat meningkatkan kemungkinan bahwa sasaran akan dapat dicapai dalam suatu jangka waktu tertentu baik pendek maupun panjang.

Pengertian komprehensif kinerja adalah sebagai berikut:

*"the complete performance. Figure depict the whole process of performance. In the center is unanalyzed, holistic work performance of person doing their jobs and getting work done. Perhaps they are not doing it well enough and they need help to do it better. How shall this communicated to them ? the every day term knowledge, skill, abilities, effort, responsibility, and working condition would appear to be thw ones to use for this communication ([www.feunpak.web.id/jima/isna.txt](http://www.feunpak.web.id/jima/isna.txt)).*

Kinerja adalah sebuah proses atau seperangkat proses mengenai apa yang akan dicapai dan bagaimana mencapainya, dan mengatur manusia dengan sedemikian rupa sehingga tujuan yang ingin dicapai menjadi lebih terbuka (Veitzal dan Jauvani, 2009).

Menurut Mangkunegara (2001) kinerja adalah hasil secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat dijelaskan bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi di hubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari sebuah kebijakan operasional.

Untuk menjamin suatu organisasi berlangsung dengan baik, maka perusahaan perlu mengadakan evaluasi. Evaluasi tersebut dapat dilakukan dengan cara mengukur kinerjanya, sehingga aktivitas organisasi dapat dipantau secara periodik. Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor penting dalam proses keberhasilan strategi organisasi.

## **2. Kinerja Perusahaan**

Kinerja perusahaan merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dalam periode tertentu dengan mengacu pada standar yang ditetapkan. Menurut Dharma (2009:228), kinerja pada tingkat organisasi berkaitan dengan usaha mewujudkan visi organisasi. Visi sebuah organisasi harusnya dirumuskan secara jelas dan dapat dipahami oleh semua anggota organisasi. Karena visi organisasi merupakan arah yang menentukan kemana organisasi akan dibawa.

Kinerja perusahaan hendaknya merupakan hasil yang dapat diukur dan menggambarkan kondisi empirik suatu perusahaan dari berbagai ukuran yang telah disepakati. Untuk mengetahui kinerja yang dicapai maka suatu organisasi atau perusahaan perlu melakukan penilaian kinerja.

Kata penilaian sering diartikan dengan kata *assessment*. Sedangkan kinerja perusahaan merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dalam periode tertentu dengan mengacu pada standar yang ditetapkan. Dengan demikian penilaian kinerja perusahaan (*Companies performance assessment*) mengandung makna suatu proses atau sistem penilaian mengenai pelaksanaan kemampuan kerja suatu perusahaan (organisasi) berdasarkan standar tertentu (Kaplan dan Norton, 1996; Lingle dan Schiemann, 1996).

Penilaian kinerja dalam bahasa Inggris disebut sebagai *performance appraisal*. Pada kamus manajemen SDM dan perilaku organisasi (Tunggal, 1995 : 48) berarti suatu proses organisasi menilai performa individu.

Nawawi (2001 : 144) mengatakan bahwa penilaian kinerja adalah kegiatan mengukur/ menilai pelaksanaan pekerjaan yang hasilnya dijadikan umpan balik (*feed back*) untuk membuat keputusan mengenai keberhasilan atau kegagalan seorang karyawan dalam melaksanakan tugas pokoknya.

Tujuan penilaian kinerja adalah untuk memotivasi personel mencapai sasaran organisasi dan mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan oleh organisasi. Standar perilaku dapat berupa kebijakan manajemen atau rencana formal yang dituangkan dalam rencana strategik, program dan anggaran organisasi. Penilaian kinerja juga digunakan untuk menekan perilaku yang tidak semestinya dan untuk merangsang dan menegakan perilaku yang semestinya diinginkan, melalui umpan balik hasil kinerja pada waktunya serta penghargaan, baik yang bersifat intrinsik maupun ekstrinsik (Brandon dan Drtina, 1997).

Pada perspektif penilaian kinerja yang lebih luas, Hansen dan Mowen (1997) menyatakan sebagai berikut:

*“Activity performance measure exist in both financial and non financial forms. These measures are designed to assess how well an activity was performed and the result achieved. They are also designed to reveal if constant improvement is being realized. Measures of activity performance center on three major dimension: (1) efficiency, (2) quality, and (3) time”*

Hal diatas menjelaskan bahwa aktivitas penilaian kinerja terdapat dua jenis pengukuran yaitu; keuangan dan non keuangan. Pengukuran ini dirancang untuk



menaksir bagaimana kinerja aktivitas dan hasil akhir yang dicapai. Ada juga penilaian kinerja yang dirancang untuk menyingkap jika terjadi kemandekan perbaikan yang akan dilakukan. Penilaian kinerja aktivitas pusat dibagi kedalam tiga dimensi utama, yaitu: (1) efisiensi, (2) kualitas, (3) waktu.

Hal senada juga dijelaskan oleh Kaplan dan Norton (1996) dan Lingle dan Schiemann (1996) pengukuran kinerja non keuangan didesain untuk menilai seberapa baik aktivitas yang berhasil dicapai dan dipusatkan pada tiga dimensi utama yaitu efisiensi, kualitas dan waktu.

### **3. Tujuan Penilaian Kinerja**

Veitzal dan Jauvani (2009:551) menjelaskan tujuan penilaian kinerja mencakup beberapa hal, antara lain:

- a. Mengetahui pengembangan yang meliputi:
  - 1) Identifikasi kebutuhan pelatihan
  - 2) Umpan balik kinerja
  - 3) Menentukan transfer dan penugasan, dan
  - 4) Identifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan.
- b. Pengambilan keputusan administratif yang meliputi:
  - 1) Keputusan untuk menentukan gaji, promosi, mempertahankan atau memberhentikan karyawan
  - 2) Pengakuan kinerja karyawan
  - 3) Pemutusan hubungan kinerja dan
  - 4) Identifikasi yang buruk

c. Keputusan perusahaan yang meliputi:

- 1) Perencanaan SDM, menentukan kebutuhan pelatihan.
- 2) Evaluasi pencapaian tujuan perusahaan.
- 3) Informasi untuk identifikasi tujuan.
- 4) Evaluasi terhadap sistem SDM, dan penguatan terhadap kebutuhan pengembangan perusahaan.

d. Dokumentasi yang meliputi:

- 1) Kriteria untuk validasi penelitian.
- 2) Dokumentasi keputusan-keputusan tentang SDM.
- 3) Membantu untuk memenuhi persyaratan hukum.

Demikian juga Dharma (2009) menyebutkan tujuan penilaian kinerja

sebagai berikut:

- a. Pemberian *Reward*
- b. Motivasi Karyawan
- c. Komunikasi
- d. Menentukan Besarnya Kompensasi Terhadap Karyawan
- e. Perencanaan SDM

#### **4. Kegunaan Penilaian Kinerja**

Kegunaan penilaian kinerja ditinjau dari berbagai perspektif pengembangan perusahaan, khususnya manajemen SDM, sebagai berikut:

- a. Posisi tawar. Berguna untuk melakukan negoisasi yang objektif dan rasional dengan serikat buruh atau langsung dengan karyawan.



- b. Perbaikan kinerja. Umpan balik atas pelaksanaan kerja yang bermanfaat bagi karyawan, manajer, dan spesialis personil dalam bentuk kegiatan untuk meningkatkan atau memperbaiki kinerja karyawan
- c. Penyesuaian kompensasi. Penilaian kinerja membantu pengambil keputusan dalam penyesuaian ganti-rugi, menentukan siapa yang dinaikkan upah-bonus atau kompensasi lainnya.
- d. Keputusan penempatan. Membantu dalam promosi, keputusan penempatan, mutasi, dan penurunan pangkat.
- e. Pelatihan dan pengembangan. Kinerja yang buruk mengidentifikasi adanya suatu kebutuhan untuk latihan. Demikian juga, kinerja baik dapat mencerminkan adanya potensi yang belum digunakan dan harus dikembangkan.
- f. Perencanaan dan pengembangan karier. Umpan balik penilaian kinerja dapat digunakan sebagai panduan dalam perencanaan dan pengembangan karier karyawan, penyusunan pengembangan karier yang tepat, dapat menyelaraskan antara kebutuhan karyawan dengan kepentingan perusahaan.
- g. Evaluasi proses *staffing*. Prestasi kerja yang baik atau buruk mencerminkan kekuatan atau kelemahan dalam prosedur penempatan karyawan di departemen SDM.
- h. Ketidakkuratan informasi. Kinerja lemah menandakan kesalahan di dalam informasi analisis pekerjaan, perencanaan SDM atau sistem informasi manajemen SDM. Pemakaian informasi yang tidak akurat

dapat mengakibatkan proses rekrutmen, pelatihan, atau pengambilan keputusan tidak sesuai.

- i. Kesalahan dalam merancang pekerjaan. Kinerja yang lemah mungkin merupakan suatu gejala dari rancangan pekerjaan yang kurang tepat. Dengan kata lain, jika uraian pekerjaan tidak komprehensif, wewenang dan tanggung jawab tidak seimbang, jalur pertanggung jawaban kabur, dan berbagai kelemahan lainnya yang berimplikasi pada prestasi kerja yang kurang memuaskan.

### **B. *Balanced Scorecard***

Konsep *balanced scorecard* berkembang sejalan dengan perkembangan implementasinya. *Balanced scorecard* terdiri dari dua kata: (1) kartu skor (*scorecard*) dan (2) berimbang (*balanced*). Kartu *score* adalah kartu yang digunakan untuk mencatat skor hasil kinerja seseorang. Kartu skor ini dapat juga digunakan untuk merencanakan skor yang hendak dicapai atau yang diwujudkan personel di masa depan. Kata berimbang dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa kinerja personel diukur secara berimbang dari dua aspek: keuangan dan nonkeuangan, jangka pendek dan jangka panjang, intern dan ekstern.

Pada awalnya, *balanced scorecard* ditujukan untuk memperbaiki sistem pengukuran kinerja eksekutif. Sebelum tahun 1990-an eksekutif hanya diukur kinerjanya dari aspek keuangan, akibatnya fokus perhatian dan usaha eksekutif lebih dicurahkan untuk mewujudkan kinerja keuangan dan kecenderungan mengabaikan kinerja non-keuangan.

Pada tahun 1990, Nolan Norton Institute, bagian riset kantor akuntan publik KPMG, mensponsori studi tentang “Mengukur Kinerja Organisasi Masa Depan” (Kaplan and Norton, 1996). Studi ini didorong oleh kesadaran bahwa pada waktu itu ukuran kinerja keuangan yang digunakan oleh semua perusahaan untuk mengukur kinerja eksekutif tidak lagi memadai. *Balanced scorecard* digunakan untuk menyeimbangkan usaha dan perhatian eksekutif ke kinerja keuangan dan nonkeuangan, serta kinerja jangka pendek dan kinerja jangka panjang. Hasil studi tersebut menyimpulkan bahwa untuk mengukur kinerja eksekutif masa depan, diperlukan ukuran yang komprehensif yang mencakup empat perspektif: keuangan, *nasabah*, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Ukuran ini disebut dengan *balanced scorecard*. Berdasarkan pendekatan *balanced scorecard*, kinerja keuangan yang dihasilkan oleh eksekutif harus merupakan akibat diwujudkannya kinerja dalam pemuasan kebutuhan nasabah, pelaksanaan proses bisnis internal yang produktif dan *cost effective*, dan atau pembangunan personel yang produktif dan berkomitmen.

### **1. Pengertian *Balanced Scorecard***

*Balanced Scorecard* terdiri dari dua kata, *balanced* dan *scorecard*. *Balanced* bermakna berimbang, yang bermaksud untuk mengukur kinerja seseorang diukur secara berimbang dari dua persepektif yaitu keuangan dan non keuangan, jangka pendek dan jangka panjang serta internal dan eksternal. Sedangkan *scorecard* berarti kartu skor, yang bermaksud kartu skor yang akan digunakan untuk merencanakan skor yang diwujudkan dimasa akan datang (Mulyadi, 2005:1).



*Balanced Scorecard* merupakan pendekatan yang menterjemahkan visi dan strategi perusahaan ke dalam tujuan-tujuan dan pengukuran-pengukuran yang dilihat dari empat perspektif serta menterjemahkan visi unit bisnis dan strateginya ke dalam tujuan dan pengukuran yang berwujud, dimana pengukuran tersebut mencerminkan keseimbangan antara hal-hal sebagai berikut:

- a. Pengukuran hasil (pada masa lalu) dan pemicu kinerja masa depan
- b. Pengukuran eksternal dengan pengukuran internal
- c. Pengukuran kinerja keuangan dan non keuangan
- d. Proses *top-down* yang merupakan suatu penjabaran dari visi dan misi serta strategi dengan proses *bottom-up* dimana hasil pengukuran di tingkat operasional yang didorong untuk memberikan umpan balik guna mengevaluasi strategi tersebut.
- e. Pengukuran-pengukuran atas hasil yang dilihat secara objektif, data kuantitatif dan unsur subjektif yang berwujud pertimbangan-pertimbangan manajerial
- f. Tujuan jangka pendek dan jangka panjang

## **2. Manfaat *Balanced Scorecard***

Kaplan dan Norton (2001 : 17) mengemukakan beberapa manfaat dari konsep pengukuran *balanced scorecard* adalah sebagai berikut:

- a. Mengklarifikasi dan menghasilkan konsensus mengenai strategi
- b. Mengkomunikasikan strategi ke seluruh perusahaan
- c. Menyelaraskan berbagai tujuan departemen dan pribadi dengan strategi perusahaan



- d. Mengidentifikasi dan menyelaraskan berbagai inisiatif strategis
- e. Melaksanakan peninjauan ulang strategis secara priodik dan sistematis
- f. Mendapatkan umpan balik yang dibutuhkan untuk mempelajari dan memperbaiki strategi.

Berikut disajikan gambar 1 mengenai manfaat konsep *balanced scorecard*:

**Gambar 1. Manfaat *balanced scorecard***

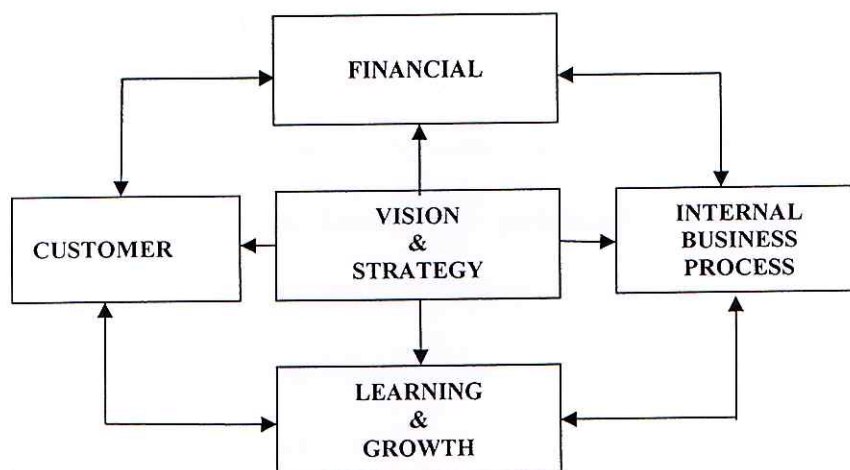


Sumber : Kaplan dan Norton, 2008:28

### 3. Perspektif dalam *Balanced Scorecard*

*Balanced scorecard* mengukur empat perspektif yang berbeda tetapi mempunyai tujuan yang sama yaitu mencapai sasaran strategi yang sudah direncanakan oleh perusahaan. Keempat perspektif tersebut saling berkaitan yang nantinya akan berusaha meningkatkan kinerja perusahaan. Metode *Balanced Scorecard* melengkapi manajemen dengan *framework* yang mentranslasikan visi dan strategi ke dalam sistem pengukuran yang terintegrasi, yaitu *financial perspective, customer perspective, internal business, process perspective, learning and growth perspective*. Empat perspektif yang tersebut memiliki keterkaitan yang dapat menggambarkan strategi yang dimiliki perusahaan. Dan keterkaitan hubungan tersebut digambarkan di gambar 2 dalam satu kesatuan, sebagai berikut:

**Gambar 2. *Balanced Scorecard***



Sumber: Kaplan dan Norton, 2000

Berikut penjelasan mengenai empat perspektif di atas:

**a. Perspektif Keuangan (*Financial Perspective*)**

Konsep *Balanced Scorecard* menjadikan perspektif keuangan menjadi perhatian, karena ukuran keuangan merupakan suatu ikhtisar dari konsekuensi ekonomi yang terjadi dan disebabkan oleh keputusan dan tindakan ekonomi yang diputuskan. Pengukuran kinerja keuangan menunjukkan apakah perencanaan, implementasi dan pelaksanaan dari strategi memberikan perbaikan yang mendasar.

Perbaikan-perbaikan ini tercermin dari sasaran-sasaran yang secara khusus berhubungan dengan keuntungan yang terukur, baik *Operating Income*, *Return On Investment* maupun *Economic Value Added*. Sasaran keuangan bisa sangat berbeda disetiap tahapan siklus kehidupan bisnis. Kaplan dan Norton membagi daur hidup bisnis menjadi tiga tahapan sebagai berikut:

**1) Bertumbuh (*Growth*)**

Tahap pertumbuhan merupakan tahap awal dalam siklus kehidupan bisnis. Pada tahap ini, perusahaan berusaha menggunakan sumber daya yang dimiliki untuk meningkatkan kemampuan pertumbuhan bisnisnya, baik segi investasi, produk baru, fasilitas produksi, operasi, pangsa pasar maupun jaringan distribusi. Sehingga, pada tahap ini perusahaan dimungkinkan selalu merugi.

**2) Bertahan (*sustain*)**

Pada tahap ini, perusahaan masih memiliki daya tarik yang bagus bagi investor-investor untuk menanamkan modalnya. Sehingga upaya yang harus dilakukan adalah mempertahankan pangsa pasar yang sudah dimiliki dan

memperhatikan kualitas produk dan pelayanan yang lebih baik agar menempatkan pertumbuhan dari tahun ke tahun. Artinya, orientasi tahap ini adalah untuk pertumbuhan profitabilitas. Untuk mendapatkan profitabilitas yang baik, jajaran manajerial harus berupaya memaksimalkan pendapatan yang dihasilkan dari penanaman modal dan unit bisnis yang telah memiliki otonomi diharapkan tidak hanya mengelola arus pendapatan tetapi juga tingkat investasi modal yang telah ditanamkan.

### **3) Menuai (*Harvest*)**

Pada tahap ini, perusahaan sudah menjadi dewasa karena investasi yang telah dilakukan sebelumnya tinggal menuai. Sehingga yang harus dilakukan perusahaan pada tahap ini adalah memelihara agar perusahaan berjalan dengan baik.

#### **b. Perspektif Nasabah/ Konsumen (*Customer Perspective*)**

*Balanced Scorecard* menempatkan pelanggan memiliki peranan penting dalam kehidupan perusahaan. Dengan kata lain, sebuah perusahaan yang tumbuh dan kuat dalam kancah persaingan tidak mungkin bertahan apabila tidak didukung oleh nasabah.

Untuk mengukur *loyalitas* nasabah dilakukan pemetaan terhadap segmen pasar yang menjadi target atau sasaran dan yang menjadi indikator penunjang loyalitas pelanggan pada perspektif ini adalah apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Desain alat ukur yang digunakan pada perspektif nasabah (*customer perspective*) yaitu:



### 1) *Core Measurement Group*

Kelompok ini terdiri dari:

- a) Pangsa Pasar (*market share*), mengukur seberapa besar pasar yang telah dicapai untuk dilayani perusahaan dan berapa peluang pasar yang masih dapat dicapai
- b) Pemerolehan nasabah (*Customer Acquisition*), mengukur kemampuan perusahaan meningkatkan pelanggan per periode
- c) Kesetiaan nasabah (*Customer Retention*), mengukur kemampuan perusahaan mempertahankan atau memelihara pelanggan yang telah ada dilihat dari pelanggan tutup per tahunnya
- d) Tingkat Kepuasan nasabah (*Customer Profitability*), mengukur kemampuan dalam memuaskan kebutuhan pelanggan
- e) Profitabilitas nasabah (*Customer Profitability*), mengukur kemampuan layanan kepada pelanggan atau segmen pasar tertentu dalam menghasilkan laba.

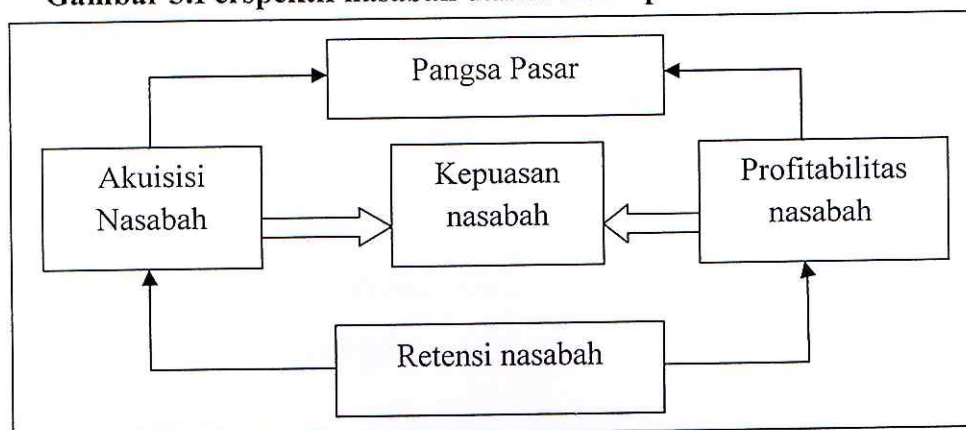
### 2) *Customer Value Proposition*

*Customer Value Proposition* merupakan sebuah konsep yang penting dalam memahami faktor pendorong pengukuran utama kepuasan nasabah, retensi nasabah, akuisisi nasabah, pangsa pasar dan profitabilitas nasabah. Menurut Kaplan dan Norton, beberapa atribut yang disodorkan, diantaranya:

- a) Atribut produk atau jasa, yang meliputi fungsi produk dan jasa, harga dan mutu
- b) Atribut yang berhubungan dengan nasabah, yang meliputi dimensi waktu tanggap dan penyerahan serta bagaimana nasabah setelah membeli produk atau jasa pada perusahaan yang bersangkutan
- c) Atribut citra dan reputasi, yang meliputi faktor-faktor yang tidak berwujud, dimana yang membuat nasabah tertarik kepada perusahaan.

Berikut gambar 3 tentang perspektif nasabah dalam konsep *Balanced Scorecard*:

**Gambar 3. Perspektif nasabah dalam Konsep *Balanced Scorecard***



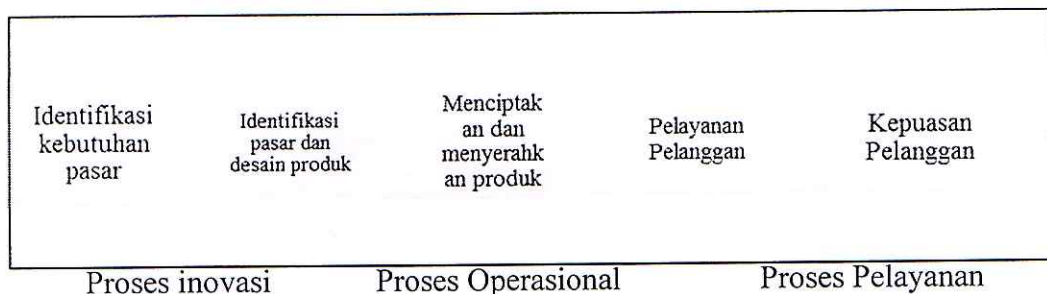
Sumber: Kaplan and Norton, 2000:60

Dalam hal kepuasan nasabah, ada beberapa hal penting yang perlu diperhatikan agar nasabah merasa puas dengan suatu produk perusahaan. Menurut Lupiyoadi (2001) menyebutkan ada beberapa faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan nasabah, antara lain: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu.

### 3) Perspektif Proses Internal Bisnis (*Internal Business Process Perspective*)

Menurut Kaplan dan Norton, pada perspektif ini lebih menekankan pada penciptaan produk baru yang lebih berkualitas sampai produk tersebut siap diedarkan kepada nasabah. Sehingga perspektif ini selalu berhubungan dengan perspektif keuangan dan nasabah. Untuk mencapai tujuan pada perspektif ini, perusahaan harus memproyeksikan kemauan nasabah dan melihat aspek keuangan. Ada tiga tahap yang harus dilakukan, diantaranya: tahap inovasi atau penciptaan produk baru, tahap operasi dan tahap purna jual. Hal ini dapat digambarkan pada gambar 4 sebagai berikut:

**Gambar 4. Perspektif proses internal bisnis dalam konsep *Balanced Scorecard***



Sumber: Kaplan and Norton, 2000:84

#### 4) Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (*Learning And Growth Perspective*)

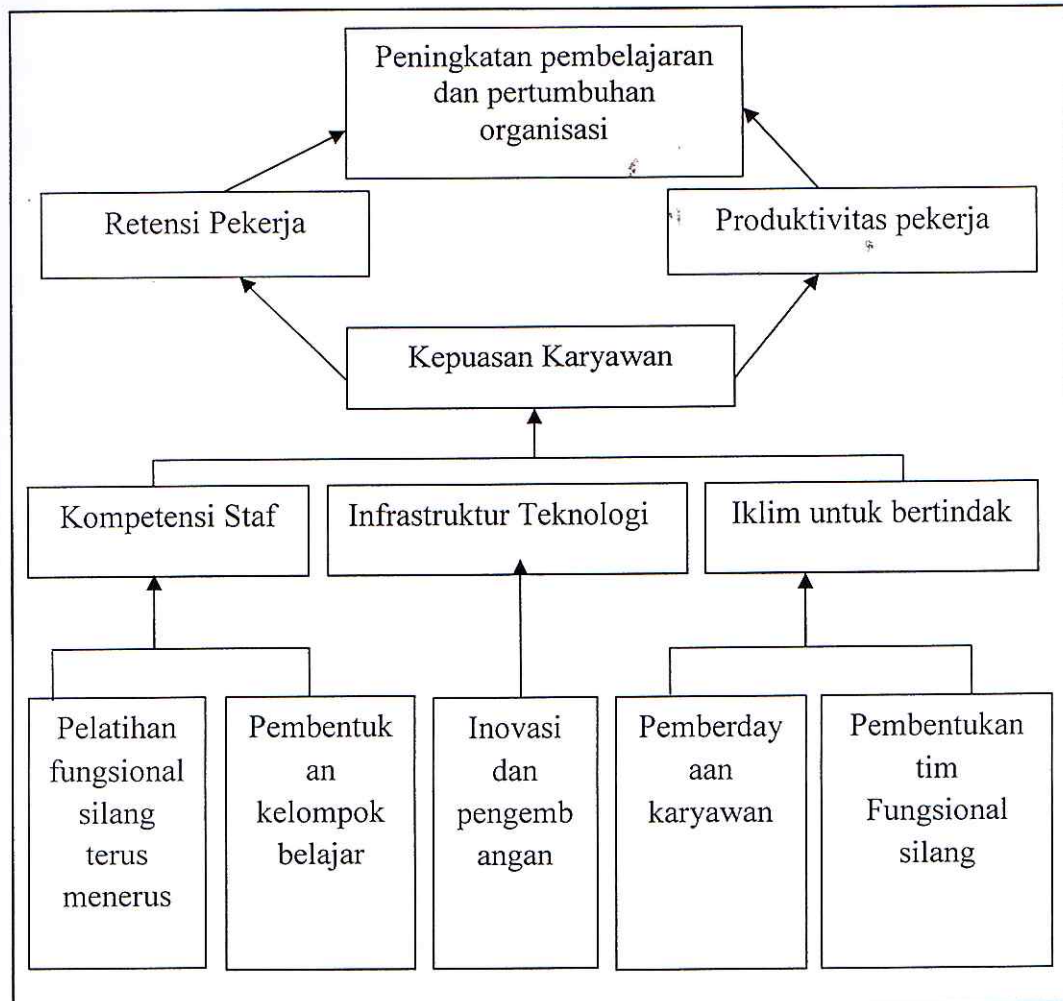
Pada perspektif ini, perusahaan berusaha mengembangkan tujuan dan ukuran yang mendorong pembelajaran serta pertumbuhan suatu perusahaan. Tujuannya adalah menyediakan infrastruktur yang memungkinkan semua perspektif dapat terwujud sehingga visi dan misi perusahaan dapat terealisasi. Dengan kata lain perspektif ini merupakan pendorong bagi perspektif-perspektif lainnya. Sehingga yang harus dinilai adalah kemampuan karyawan, kemampuan sistem informasi, motivasi, pemberdayaan dan keselarasan.

Salah satu yang disebut di atas kemampuan karyawan merupakan hal yang tidak dapat dikesampingkan karena saat ini fungsi karyawan telah mengalami pergeseran yang tidak lagi dipekerjakan secara fisik tetapi sudah lebih dari hal tersebut. Sehingga kemampuan karyawan harus di *upgrade* untuk terus memperbaharui dan menciptakan kreativitasnya. Ada tiga kriteria yang mesti dipertimbangkan oleh perusahaan di ranah kemampuan karyawan, yaitu: Kepuasan Karyawan, Retensi Karyawan dan Produktivitas Karyawan.

Gambar 5 mengenai perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (*Learning and Growth Perspective*) pada konsep *balanced scorecard*:



**Gambar 5. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan dalam Konsep *Balanced Scorecard***



Sumber: Kaplan and Norton, 2000:112

#### 4. Hubungan antar Perspektif

Konsep hubungan sebab akibat memegang peranan sangat penting dalam *Balanced Scorecard* terutama dalam penjabaran tujuan pengukuran masing-masing perspektif. Dengan kata lain, empat perspektif tersebut masing-masing memiliki hubungan antara satu dengan yang lainnya secara komprehensif.

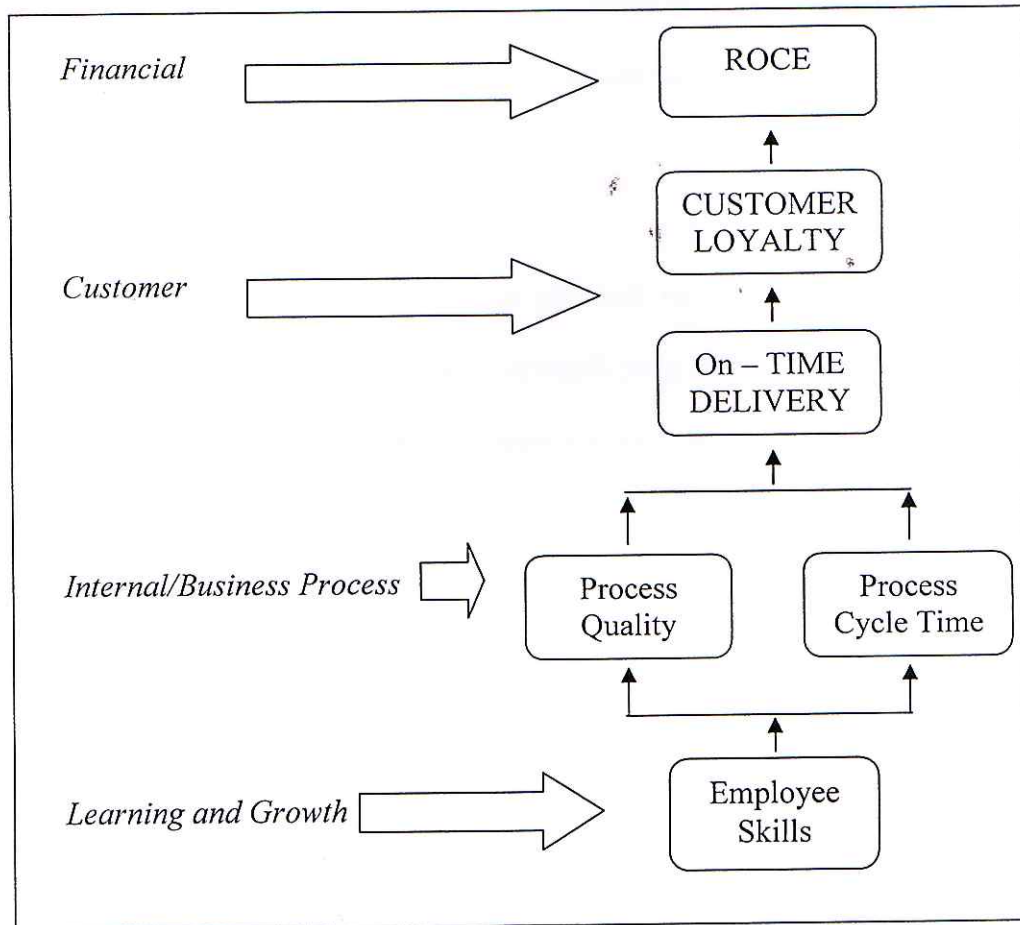
Dalam Balanced Scorecard, perspektif non keuangan merupakan penyebab sesungguhnya pencapaian sasaran keuangan. Maka perspektif non keuangan juga merupakan indikator pengukuran kinerja yang saling melengkapi dan memiliki hubungan sebab akibat.

Ketiga perspektif non keuangan mempunyai suatu hubungan antara satu dengan yang lain yang penjabarannya merupakan suatu strategik *objectives* yang menyeluruh dan saling berhubungan. Sebagai gambaran adanya hubungan sebab akibat dalam pendekatan. Ukuran ini merupakan hasil penjualan yang terus menerus daripada nasabah yang ada, survey perusahaan dan hasil analisis preferensi nasabah mengungkapkan bahwa ketepatan waktu penyampaian (*on time delivery*) pesanan merupakan salah satu faktor yang mempertinggi *customer value*. Proses internal bisnis harus mempunyai siklus waktu yang pendek dan berkualitas tinggi tanpa mengurangi mutu produk yang dihasilkan.

Pada kenyataan kondisi proses internal bisnis yang cukup baik hanya dapat diciptakan oleh karyawan yang berkualitas baik pula sedangkan terciptanya karyawan yang unggul dan baik dipengaruhi oleh mekanisme pelatihan dan perbaikan berkelanjutan yang diterima karyawan perusahaan.

Untuk lebih jelasnya, dapat diilustrasikan dalam bagan 6 berikut di bawah ini:

**Gambar 6. Hubungan Antar Perspektif**



Sumber : Kaplan dan Norton, 1996

### 5. Keunggulan *Balanced Scorecard*

Keunggulan konsep *Balanced Scorecard* dalam sistem perencanaan strategi adalah mampu menghasilkan rencana strategi yang memiliki karakteristik sebagai berikut (Mulyadi, 2005:11-15):

#### a. Komprehensif

*Balanced Scorecard* memperluas perspektif yang dicakup dalam perencanaan strategik, dari yang sebelumnya hanya terbatas hanya perspektif

keuangan meluas hingga tiga perspektif. Perluasan ini membawa pada beberapa manfaat diantaranya, menjanjikan kinerja keuangan yang berlipat ganda dan berkesinambungan dan memungkinkan organisasi untuk memasuki lingkungan bisnis yang kompleks.

#### **b. Koheren**

*Balanced Scorecard* mewajibkan personel untuk membangun hubungan sebab akibat di antara berbagai sasaran strategik yang ditetapkan dalam perspektif non keuangan harus mempunyai hubungan kausal dengan sasaran keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung.

#### **c. Berimbang**

Keseimbangan sasaran strategik yang dihasilkan oleh sistem perencanaan untuk menghasilkan kinerja keuangan berkesinambungan.

#### **d. Terukur**

Keterukuran sasaran strategik yang dihasilkan oleh perencanaan strategik menjanjikan ketercapaian berbagai sasaran yang dihasilkan.

### **C. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu dengan konsep *Balanced Scorecard* pernah dilakukan oleh Rahmat Hidayat (2005) dengan judul "*Evaluasi Kinerja Rumah Sakit berdasarkan Balanced Scorecard (studi kasus RSUD Sleman)*". Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kinerja rumah sakit berdasarkan *Balanced Scorecard*. Adapun hasil penelitian tersebut dari perspektif keuangan mampu memenuhi target pendapatan, namun kadang terjadi peningkatan biaya yang



signifikan. Sedangkan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan belum baik karena kebanyakan karyawan dari tingkat pendidikan SLTA dan belum bisa mengoperasikan komputer. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas SDM, RSUD Sleman mengadakan berbagai pelatihan. Sedangkan dalam perspektif nasabah dan proses bisnis internal menunjukkan kinerja yang baik terlihat dari tingkat kepuasan pasien, minimnya komplain terhadap pelayanan dan terjalannya kerjasama dengan berbagai pihak serta komitmen RSUD Sleman yang tiap tahun selalu mengadakan peremajaan peralatan.

Penelitian yang membahas *Balanced Scorecard* juga pernah dilakukan oleh Yanaili Mu'minat (2005) dengan judul “ *Pengukuran Kinerja Manajemen dengan metode Balanced Scorecard pada BMT Maslahah Murshalah Lil Ummah Sidogiri Pasuruan Jawa Timur.*” Tujuan penelitian tersebut untuk mengevaluasi kinerja manajemen BMT MMU tahun 2002-2004 dengan metode *Balanced Scorecard* beserta empat perspektif didalamnya. Hasil penelitiannya berdasarkan perspektif keuangan menunjukkan pertumbuhan yang baik, pada perspektif nasabah juga menampilkan ukuran kepercayaan nasabah dan tingkat kepuasan nasabah semakin meningkat. Hal baik juga tercermin dalam perspektif proses internal bisnis yaitu telah dibukanya unit cabang kantor dan antrian nasabah yang tidak panjang menunjukkan kinerja sudah baik. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan juga baik karena karyawan diberikan berbagai diklat dan pelatihan.

Perbedaan penelitian ini dengan beberapa penelitian sebelumnya adalah terdapat pada pendekatan *balanced scorecard* dan obyek penelitian. Para peneliti sebelumnya menggunakan perspektif keuangan dan non-keuangan untuk mengukur kinerja perusahaan yang bersangkutan, sedangkan penelitian ini hanya menggunakan pendekatan *balanced scorecard* dengan perspektif non-keuangan yang terdiri dari perspektif nasabah, proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran sebagai dasar evaluasi kinerja BMT Bina Insan Mulia (BIM).



### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis/Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan sebuah rancangan penelitian yang disusun sedemikian rupa untuk memperoleh jawaban dari pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain kausalitas, yaitu penelitian dengan logika sebab akibat, yang berhubungan dengan konsep pendekatan *balanced scorecard* non-keuangan dan studi pada BMT Bina Insan Mulia (BIM) Bogor .

##### B. Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah suatu atribut dari kelompok obyek yang diteliti, mempunyai variasi antara satu dengan lainnya dalam kelompok tersebut (Umar, 1999 : 106). Variabel dalam penelitian ini terdiri dari: kinerja keuangan, perspektif nasabah, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Sedangkan definisi masing-masing variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

###### 1. Kinerja

Kinerja merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dalam periode tertentu dengan mengacu pada standar yang ditetapkan Adapun indikator yang digunakan meliputi prestasi kerja, hubungan kerjasama dan sifat pribadi.



## 2. Perspektif Nasabah (*Customer Perspective*)

Pelanggan memiliki peranan penting dalam kehidupan perusahaan. Dengan kata lain, sebuah perusahaan yang tumbuh dan kuat dalam kancah persaingan tidak mungkin bertahan apabila tidak didukung oleh pelanggan. Ada dua metode pengukuran pada perspektif pelanggan ini yaitu *Customer Value Proposition dan Customer Come Measurement*. Parameter pada penelitian ini adalah kepuasan nasabah ditinjau dari pelayanan, waktu dan kualitas produk.

## 3. Perspektif Proses Bisnis Internal (*Internal Business Perspective*)

Perspektif ini lebih menekankan pada penciptaan produk baru yang lebih berkualitas sampai produk tersebut siap diedarkan kepada pelanggan. Adapun parameter yang digunakan adalah kecepatan waktu dalam melayani nasabah.

## 4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (*Learning and Growth*)

Pada perspektif ini, perusahaan berusaha mengembangkan tujuan dan ukuran yang mendorong pembelajaran serta pertumbuhan suatu perusahaan. Tujuannya adalah menyediakan infrastruktur yang memungkinkan semua perspektif dapat terwujud sehingga visi dan misi perusahaan dapat terealisasi.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi merupakan totalitas semua nilai yang mungkin, hasil menghitung maupun pengukuran, kuantitatif ataupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas, dengan tujuan untuk dipelajari sifat-sifatnya (Sudjana, 2001:6). Sedangkan menurut Sugiyono (1999), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang

mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Sehingga wajar apabila populasi berjumlah banyak dan dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah BMT BIM .

## 2. Sampel

Sampel secara sederhana diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber sebenarnya dengan penelitian dengan menggunakan cara-cara tertentu (Nawawi, 1991:144). Hal ini diperkuat oleh Arikunto (1996), sampel adalah bagian atau jumlah tertentu yang diambil dari suatu populasi yang akan diteliti. Dalam menentukan besar sampel, menurut Nasution:

Tidak ada aturan yang tegas jumlah sampel yang dipersyaratkan untuk suatu penelitian dari populasi yang tersedia juga tidak ada batasan yang jelas apa yang dimaksud dengan sampel yang besar dan sampel yang kecil (Nasution, 1991:134:135).

Sampel yang diambil pada penelitian sebanyak 70 orang dari sekian banyak populasi. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan penyusun dari segi tenaga, waktu dan biaya. Dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik *non-probability sampling* yang memilih orang-orang yang terseleksi oleh peneliti berpengalaman berdasarkan ciri-ciri khusus yang dimiliki sampel tersebut yang dipandang mempunyai hubungan yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Muhammad, 2005: 106). Ciri-ciri khusus yang dikategorikan pada sampel penelitian ini adalah nasabah BMT BIM yang telah menjadi nasabah selama satu tahun.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Sumber data merupakan hal yang sangat penting karena penelitian yang dapat menghasilkan suatu pemahaman dengan kesimpulan yang tepat. Sumber data juga sangat penting dalam menentukan ketepatan ilmiah dan penentuan jenis sumber data yang sesuai akan menentukan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan melalui pembagian angket kepada pihak-pihak terkait dengan obyek yang diteliti. Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal yang diketahuinya.

#### **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data. Instrumen yang digunakan untuk mengetahui pelaksanaan program, maka instrumen yang disusun berdasarkan program yang telah direncanakan. Selanjutnya instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat tercapainya tujuan (efektivitas) maka instrumen harus disusun berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan (Sugiyono, 2000:271).

Agar diperoleh pemahaman tentang pengembangan instrumen penelitian ini, maka dikembangkan oleh penyusun dengan menyajikan kisi-kisi pembuatan angket seperti pada tabel 1 di bawah ini:

**Tabel 1**  
**Kisi-kisi Angket Kepuasan Nasabah Perspektif Nasabah**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Item</b>
Perspektif nasabah	Pelayanan	1-5
	Waktu	6-8
	Kualitas Produk	9-11

Sumber: Data Primer

Berikut kisi-kisi pembuatan angket perspektif proses bisnis internal seperti pada tabel 2 di bawah ini:

**Tabel 2**  
**Kisi-kisi Angket Perspektif Proses Bisnis Internal**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Item</b>
Perspektif Proses Bisnis Internal	Inovasi	1-3
	Proses inovasi produk	4-6
	Layanan purna jual	7-9

Sumber: Data Primer

Berikut kisi-kisi pembuatan angket perspektif pembelajaran dan pertumbuhan seperti pada tabel 3 di bawah ini.

**Tabel 3**  
**Kisi-kisi Angket Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Item</b>
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	Manajemen	1-3
	Pekerjaan	4-5
	Fasilitas	6-9

Sumber: Data Primer



Berikut kisi-kisi pembuatan angket kinerja BMT BIM seperti pada tabel 4 di bawah ini:

**Tabel 4**  
**Kisi-kisi Angket Kinerja BMT BIM**

Variabel	Indikator	Item
Kinerja BMT BIM	Prestasi kerja	1-2
	Hubungan kerjasama	3-4
	Sifat pribadi	5-6

Sumber: Data Primer

Perhitungan bobot penilaian angket menggunakan skala likert. Berikut table 5 perhitungan bobot:

**Tabel 5**  
**Bobot Skor Skala Likert**

Keterangan	Skor
Sangat baik/Sangat puas/Sangat sesuai	5
Baik/Puas/Sesuai	4
Cukup baik/Puas/Sesuai	3
Tidak baik/ Tidak puas/ Tidak sesuai	2
Sangat tidak baik/ Sangat tidak puas/ Sangat tidak sesuai	1

## **F. Uji instrumen Penelitian**

### **1. Uji Validitas Data**

Pengujian terhadap instrument penelitian bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya dalam suatu instrument, dan peneliti mengharapkan dalam sebuah penelitian akan mendapatkan hasil dari objek yang diukur (Azwar, 2000:112).

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur (Sugiyono, 2002). Dalam penelitian ini uji validitas alat ukur yang akan dipakai menggunakan teknik *product moment*. Hasil penelitian yang valid

terjadi apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Valid berarti instrumen yang dipilih dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2002 : 109).

Untuk menentukan suatu validitas adalah dengan mengkonsultasikan label *product moment* berdasarkan taraf signifikansi 5% dengan  $N = 30$ , dan  $df = N - 2$ , atau dalam kasus ini  $df = 30 - 2 = 28$ , maka didapat angka  $r$  tabel = 0,290 (Singgih: 2001). Berikut hasil uji validitas seperti pada table 6 di bawah ini:

**Tabel 6**  
Hasil Uji Validitas  
Variabel Perspektif Nasabah

Item	N	r hitung	r tabel	Status
1	30	0.758	0,290	Valid
2	30	0.885	0,290	Valid
3	30	0.818	0,290	Valid
4	30	0.791	0,290	Valid
5	30	0.853	0,290	Valid
6	30	0.910	0,290	Valid
7	30	0.900	0,290	Valid
8	30	0.848	0,290	Valid
9	30	0.799	0,290	Valid
10	30	0.297	0,290	Valid
11	30	0.579	0,290	Valid

Sumber : Output SPSS 15.0

Tabel 6 menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel perspektif nasabah menunjukkan bahwa  $r$  observasi  $>$   $r$  tabel. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel perspektif nasabah adalah valid.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Variabel Perspektif Proses Bisnis Internal**

Item	N	r hitung	r tabel	Status
1	30	0.789	0,290	Valid
2	30	0.493	0,290	Valid
3	30	0.495	0,290	Valid
4	30	0.691	0,290	Valid
5	30	0.861	0,290	Valid
6	30	0.581	0,290	Valid
7	30	0.884	0,290	Valid
8	30	0.760	0,290	Valid
9	30	0.834	0,290	Valid

Sumber : Output SPSS 15.0

Tabel 7 menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel perspektif proses bisnis internal menunjukkan bahwa  $r$  observasi  $>$   $r$  tabel. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel perspektif proses bisnis internal adalah valid.

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan**

Item	N	r hitung	r tabel	Status
1	30	0.640	0,290	Valid
2	30	0.508	0,290	Valid
3	30	0.485	0,290	Valid
4	30	0.482	0,290	Valid
5	30	0.388	0,290	Valid
6	30	0.521	0,290	Valid
7	30	0.419	0,290	Valid
8	30	0.454	0,290	Valid
9	30	0.462	0,290	Valid

Sumber : Output SPSS 15.0

Tabel 8 menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan bahwa  $r$  observasi  $>$   $r$  tabel. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh item pada variabel perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah valid.

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Variabel Kinerja BMT BIM**

Item	N	r hitung	r tabel	Status
1	30	0.499	0,290	Valid
2	30	0.526	0,290	Valid
3	30	0.600	0,290	Valid
4	30	0.428	0,290	Valid
5	30	0.513	0,290	Valid
6	30	0.650	0,290	Valid

Sumber : Output SPSS 15.0

Tabel 9 menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel kinerja BMT BIM menunjukkan bahwa  $r$  observasi  $>$   $r$  tabel. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh item pada kinerja BMT BIM adalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas pada suatu data menunjukkan hasil data yang baik dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data, serta menunjukkan instrumen yang baik dapat mengiringi atau mengarahkan responden dalam memberikan jawaban pada pernyataan di dalam angket. Pengujian reliabilitas menunjukkan pada tingkat kemantapan atau konsistensi suatu alat ukur. Hasil penelitian reliabel apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang *reliable* adalah *instrument* yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Artinya angket dikatakan *reliable* jika angket tersebut memberikan hasil yang konsisten jika digunakan secara berulang kali dengan asumsi kondisi disaat pengukuran tidak berubah.



**Tabel 10**  
**Kriteria indeks reliabilitas**

No	Interval	Kriteria keandalan
1	< 0.200	Sangat lemah
2	0.200-0.399	Lemah
3	0.400-0.599	Cukup kuat
4	0.600-0.799	Kuat
5	0.800-1.000	Sangat kuat

Sumber : Arikunto 1993:68

Berdasarkan pada uji realibilitas, diketahui hasil pengujian reliabilitas sebagai berikut :

**Tabel 11**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Ketentuan Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Status
Perspektif nasabah	0.947	0,6	Reliabel
Perspektif Proses Bisnis Internal	0.910	0,6	Reliabel
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	0.768	0,6	Reliabel
Kinerja BMT BIM	0.722	0,6	Reliabel

Sumber : Output SPSS 15.0

Tabel 11 menunjukkan hasil uji reliabilitas semua variabel independen di atas angka 0,600. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan telah memenuhi syarat reliabilitas atau dengan kata lain bahwa tingkat reliabilitas angket ini *reliabel* sebagai instrumen penelitian.

## **G. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu, uji asumsi klasik adalah uji prasyarat agar model regresi yang dirumuskan dapat ditetapkan.

#### **a. Uji Normalitas**

Uji asumsi normalitas untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal (Singgih, 2002 : 212). Untuk mendeteksi adanya normalitas adalah dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik dengan ketentuan berikut:

- 1) Jika data menyebar disekitar diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Singgih, 2002 : 214).

Metode yang dilakukan untuk mendeteksi normalitas adalah dengan menggunakan Probability Plot (P-Plot).

b. Uji Heteroskedostisitas

Uji asumsi ini digunakan untuk apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dalam suatu pengamatan ke pengamatan yang lain, jika varian dari residual dalam satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedostisitas. Jika varian berbeda disebut heteroskedostisitas. Model regresi yang baik tidak terjadi heteroskedostisitas (Singgih, 2002: 208).

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas artinya antara variabel independen yang satu dengan variabel dependen yang lain dalam model regresi tidak saling berhubungan secara sempurna atau mendekati sempurna. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai VIF (*varian inflation factor*) dengan tolerance nilai VIF diantara angka 1-10.

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi yaitu korelasi secara urutan pengamatan dalam waktu ke waktu, untuk memeriksa adanya autokorelasi digunakan uji Durbin Watson (Singgih, 2002 : 217). Menurut Sujarweni (2008 : 180), mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai Durbin Watson dibandingkan dengan menggunakan tabel Durbin Watson ( $d_l$  dan  $d_u$ ). Kriteria jika  $d_u < d_{hitung} < 4-d_u$  maka tidak terjadi autokorelasi.

## 2. Analisis Regresi Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent dilakukan dengan regresi berganda. Model analisis regresi yang digunakan adalah regresi model linier dengan model sebagai berikut:

$$\hat{Y} = b_0 + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + b_3 \cdot X_3$$

Keterangan:

Y = Kinerja BMT BIM

$b_0$  = Konstanta

$X_1$  = Perspektif nasabah

$X_2$  = Perspektif Proses Bisnis Internal

$X_3$  = Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

$b_1, b_2, b_3$  = Koefisien Regresi

Model persamaan yang diperoleh dari pengolahan data diupayakan agar bisa bebas dari penyimpangan asumsi klasik. Untuk itulah pada penelitian ini juga akan dilakukan pengujian terhadap penyimpangan asumsi klasik.

## 3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian yang menggunakan regresi ini juga akan dilakukan. Uji hipotesis yang dimaksud meliputi:

### a. Uji F

Pengujian hipotesis akan dilakukan dengan uji Koefisien F dengan tingkat signifikansi sebesar  $\alpha = 5\%$ . Pengujian ini dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika F-hitung  $>$  F tabel,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.



2) Jika F-hitung tidak sama F-tabel,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara bersama terhadap variabel dependen.

b. Uji t

Pengujian terhadap koefisien regresi dalam model di atas adalah pengujian t ( $t_{test}$ ). Untuk mengetahui tingkat signifikan dari masing-masing koefisien regresi. Artinya uji t ini digunakan untuk mengukur pengaruh seluruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependennya. Kriteria tingkat signifikansi pengujian ini sebesar  $\alpha = 5\%$ , atau *p-value* sebesar 0,05.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Perusahaan

##### 1. Sejarah Perusahaan

BMT Bina Insan Mulia (BIM) merupakan lembaga keuangan mikro Syariah yang didirikan dan dimiliki oleh masyarakat pada tahun 1996 di Gunung Batu Bogor. BMT BIM didirikan karena selama ini dakwah Islam belum mampu menyentuh kebutuhan ekonomi umat sehingga banyak pengusaha mikro yang terjerat rentenir. Keprihatinan ini mendorong untuk berdirinya BMT BIM.

Sehingga pada tanggal 11 Maret 1997 mendapat badan hukum no 159/BH.KWK.12/V/1997 tanggal 15 Mei 1997. Pada prinsipnya usaha BMT BIM dibagi menjadi dua yakni Baitul Maal (Usaha Sosial) dan Bisnis (Baitul Tamwil). Baitul Maal bergerak dalam penghimpunan dana zakat, infaq, sedekah dan wakaf serta mentasyarufkannya kepada delapan ashnaf. Skala prioritasnya untuk pengentasan kemiskinan melalui program zakat produktif dan pendampingan usaha.

Sedangkan Baitul Tamwil bergerak dibidang pemberdayaan pengusaha kecil dan mikro dengan intensifikasi penghimpunan dana anggota dalam bentuk tabungan dan deposito berjangka serta menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan dengan sistem bagi hasil.

## **2. Visi dan Misi BMT Bina Insan Mulia**

### a. Visi BMT Bina Insan Mulia

Visi BMT Bina Insan Mulia adalah menjadi Lembaga Keuangan syariah yang sehat dan unggul dalam memberdayakan umat.

### b. Misi BMT Bina Insan Mulia

Misi dari BMT Bina Insan Mulia adalah sebagai berikut:

- 1) Menerapkan nilai syariah untuk kesejahteraan bersama
- 2) Memberikan pelayanan yang terbaik dalam jasa keuangan mikro syariah
- 3) Mewujudkan kehidupan umat yang islami

## **3. Tujuan BMT Bina Insan Mulia**

Tujuan berdirinya BMT Bina Insan Mulia yaitu :

- a. Meningkatkan kesejahteraan anggota, pengelola dan umat
- b. Turut berpartisipasi dalam membumikan ekonomi umat
- c. Menyediakan permodalan islami bagi usaha mikro

## **4. Produk-produk BMT Bina Insan Mulia**

Secara garis besar produk yang dihasilkan oleh BMT Bina Insan Mulia tidak jauh berbeda dengan BMT pada umumnya, yaitu terbagi dalam produk Penghimpunan dana dan Pembiayaan.

### a. Produk Penghimpunan dana

Produk penghimpunan dana BMT Bina Insan Mulia disesuaikan dengan target-target yang telah direncanakan. Adapun produk-produk yang telah ditawarkan sebagai berikut:



1. Tabungan Wadi'ah Dhomanah

Tabungan murni zakat, infaq, sedekah atau sumber dana lainnya yang sepadan dengan itu. Atas produk ini penyimpan akan diberikan bonus

2. Tabungan Mudharabah

Merupakan simpanan umum dimana BMT Bina Insan Mulia memiliki kewenangan untuk mengelolanya sesuai dengan prinsip syariah. Atas produk ini penyimpan atau nasabah akan mendapatkan bagi hasil setiap bulannya. Untuk kemudahan BMT Bina Insan Mulia memberikan pilihan tabungan yaitu tabungan umum, tabungan qurban, tabungan pendidikan, tabungan haji dan tabungan walimah

3. Deposito Mudharabah

Deposito mudharabah merupakan simpanan yang berjangka waktu pengambilannya sudah dipastikan. Atas produk ini penyimpan akan mendapatkan bagi hasil yang umumnya lebih tinggi dari tabungan. Deposito yang tersedia untuk pilihan minimum 3 bulan dengan nilai nominal minimal Rp. 500.000

4. Obligasi Syari'ah

Obligasi syariah yaitu sejenis surat berharga dengan jangka waktu minimal 1 tahun. Penyimpan akan mendapatkan bagi hasil setiap bulan yang umumnya lebih besar dari deposito. Penyimpan dapat memilih sendiri calon peminjam namun kelayakan usaha tetap

menjadi kewenangan BMT Bina Insan Mulia. Jangka waktu minimal satu tahun dengan nilai minimal Rp. 1.000.000

5. Penyertaan Musyarakah

Sejenis sertifikat kepemilikan modal bagi calon anggota. Jangka waktu minimal satu tahun dan hanya dapat diambil setelah disetujui dalam forum RAT. Besarnya satu lembar penyertaan setiap tahun akan ditinjau ulang.

6. Wakaf Tunai

Wakaf dalam bentuk uang yang akan diinvestasikan di BMT Bina Insan Mulia, setiap bulan hasil investasinya disalurkan untuk membiayai kegiatan sosial. Dana wakaf ini sebagaimana kedudukan wakaf sendiri tidak akan habis dan akan terus mengalir, sehingga penerima wakaf semakin berkembang.

b. Produk Pembiayaan (penyaluran dana)

Produk pembiayaan BMT Bina Insan Mulia disesuaikan dengan target-target pasar yang telah direncanakan yang fokus pada pembiayaan mikro dan kecil. Adapun jenis produk-produk pembiayaan sebagai berikut:

1. Pembiayaan *Murabahah*

Merupakan penyediaan barang modal atau barang konsumtif oleh BMT Bina Insan Mulia kepada peminjam. Atas dasar ini, BMT Bina Insan Mulia akan mendapatkan keuntungan yang besarnya dihitung atas dasar kesepakatan.

2. Bagi Hasil (*Mudharabah* dan *Musyarakah*)

Penyediaan modal usaha atas dasar kemitraan dan patungan modal atau dapat juga semua permodalan dari BMT Bina Insan Mulia. Atas akad ini BMT Bina Insan Mulia akan mendapatkan bagi hasil sesuai dengan proporsi (nisbah) yang telah disepakati.

3. Jasa (*Hiwalah, Ar Rahn* dan *Kafalah*)

Produk jasa talangan dana yang dibutuhkan sangat cepat sementara piutang nasabah ditempat lain belum jatuh tempo. BMT Bina Insan Mulia juga akan mengembangkan produk gadai syariah juga BMT Bina Insan Mulia akan berperan aktif sebagai penjamin atas usaha nasabah terhadap pihak lain. Atas akad ini, BMT Bina Insan Mulia akan mendapatkan fee manajemen yang besarnya tergantung dari kesepakatan.

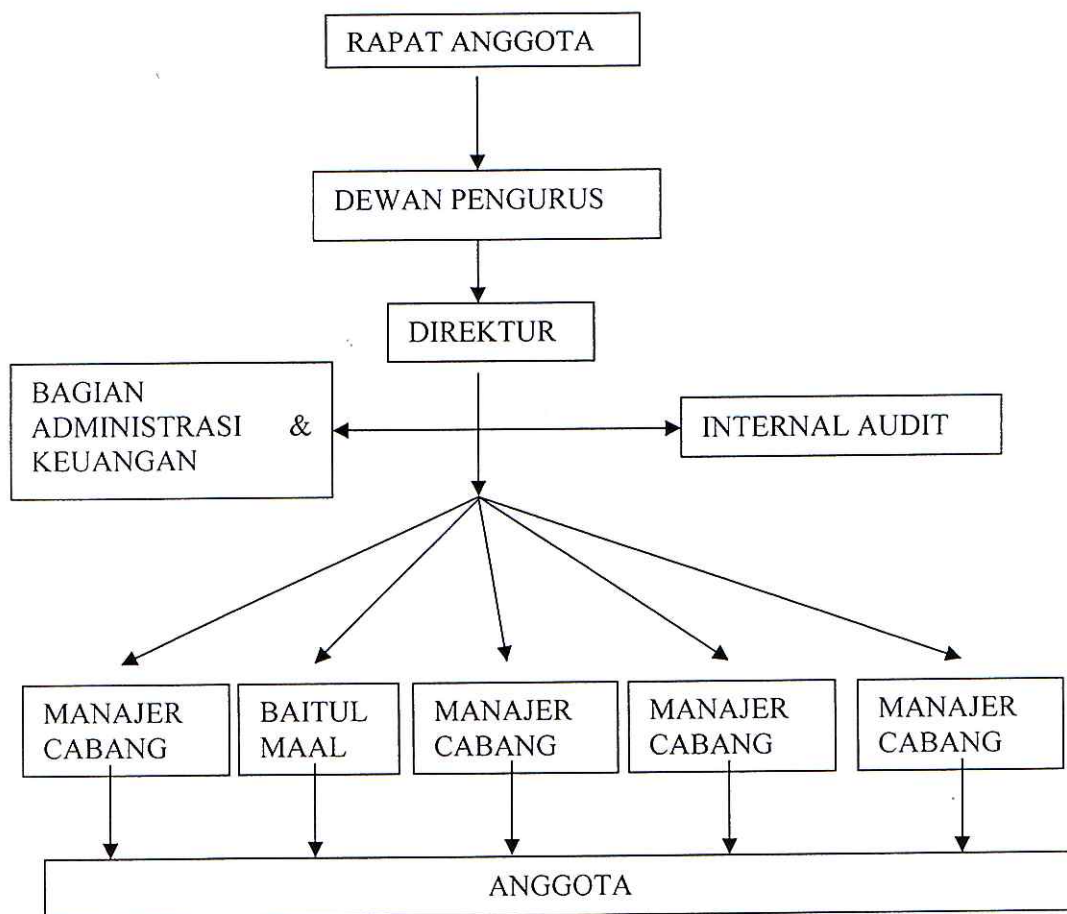
4. Kebajikan (*Al Qard* dan *Al Qardhul Hasan*)

Merupakan pembiayaan usaha produktif dari sumber dana zakat, infaq dan sedekah. Disamping menerima pinjaman bergulir, peminjam akan mendapatkan pendampingan secara berkelompok.

### 5. Struktur Organisasi BMT Bina Insan Mulia

Sebuah organisasi yang bagus memiliki sebuah struktur anggota yang di dalamnya memiliki peranan masing-masing dalam menjalankan sebuah perusahaan demi berkembangnya perusahaan tersebut. Struktur organisasi BMT Bina Insan Mulia meliputi Rapat Anggota, Dewan Pengurus, Dewan Pengawas, Direktur, Bagian Administrasi dan keuangan, Internal Audit, Manajer cabang, Baitul maal dan anggota. Untuk lebih lanjut berikut gambar 7 bagannya:

**Gambar 7. Struktur Organisasi BMT Bina Insan Mulia**



*Sumber : BMT BIM, 2014*



## B. Analisis Data

Analisis data pada Bab IV ini menjelaskan hasil penelitian pengaruh perspektif nasabah, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terhadap kinerja BMT BIM Bogor. Data penelitian merupakan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner pada nasabah BMT BIM Bogor, dengan jumlah responden sebanyak 70 orang sebagai sampel penelitian dengan metode *purposive sampling*.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan, diperoleh data sebagaimana terlihat pada tabel 12 berikut yang menunjukkan secara ringkas mengenai jumlah sampel dan tingkat pengembalian kuesioner yang dijawab oleh konsumen.

**Tabel 12**  
**Jumlah Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner**

Keterangan	Jumlah
Total penyebaran kuesioner	70
Total pengembalian kuesioner	70
Jumlah kuesioner yang tidak dikembalikan	-
<i>Response Rate</i> (Tingkat Pengembalian)	100%
Jumlah responden	70
Total kuesioner yang dapat diolah	70
Total kuesioner yang tidak dapat diolah	-

Sumber : Data primer diolah (2014)

Tabel 12 menunjukkan bahwa dari 70 kuesioner yang disebarikan kepada responden, semua kuesioner dikembalikan kepada peneliti, atau dengan kata lain penelitian ini mempunyai *response rate* sebesar 100%. Dari 70 kuesioner yang dikembalikan tersebut, data yang dapat digunakan untuk analisis data sebanyak 70 responden.

## 1. Analisis Deskriptif Responden

Karakteristik yang digunakan untuk menggambarkan subyek penelitian sebanyak 70 responden, yaitu nasabah BMT BIM Bogor dilihat berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan jenis nasabah.

### a. Karakteristik Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin

Setelah dilakukan proses tabulasi dari 100 kuesioner yang disebarkan kepada responden, maka didapatkan hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut :

**Tabel 13**  
**Karakteristik Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin**

<i>Item</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Pria	10	14.3
Wanita	60	85.7
Total	70	100.0

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan tabel 13 di atas dapat diketahui responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin wanita yaitu sebanyak 60 orang (85,7%) dan 10 orang (14,3%) adalah responden pria. Hal ini dimungkinkan jumlah nasabah di BMT BIM Bogor sebagian besar adalah wanita.

### b. Karakteristik Nasabah Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Hasil karakteristik nasabah berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel di bawah ini:





## DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2001. *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Arikunto, Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Rnika Cipta: Jakarta
- Asnawi, Sahlan. 1999. *Aplikasi Psikologi Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pusorafin: Jakarta,
- Azwar, Saifuddin. 2003. *Reliabilitas dan Validitas*. Pustaka Pelajar: Bogor .
- Dale S. Beach. 1970. *The Management of People at Work*, Mac Milian New York.,
- Dessler, Gary. 2006. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. INDEKS: Jakarta
- Dharma, Surya. 2009. *Manajemen Kinerja*. Pustaka Pelajar: Bogor
- Kaplan S. R. and Norton P. D. 2001. *Leading Change with The Balanced Scorecard*. *Financial Executive*, Vol. 17 (6).
- Kaplan. Robert S dan David Norton. 1996. *Menerapkan Strategi menjadi Aksi Balanced Scorecard*: Harvard Business School.
- Kliensteuber F., Sutoyo Siswanto, 2002, *Strategi Manajemen Pemasaran, Seri Manajemen No. 6*, PT. Damar Mulia Pustaka, Jakarta Agustus 2002.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mulyadi, dan Johnny Setyawan. 1999. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian. Manajemen, Edisi Pertama*, Bogor
- Mulyadi. 2000, *Sistem Akuntansi*, 6th ed., Salemba Empat
- Nawawi, Hadari, *MSDM yang Kompetitif untuk Bisnis*, Bogor :Gajah Mada University Press,2003.
- Nawawi. 1991. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Gramedia Pustaka
- Robert Belows, *Psychology of Personal in Business Industry*, Prentice Hall, New Jersey 1961, p.370
- Ruky A, 2001, *Sistem Manajemen Kinerja*, Gramedia, Jakarta



- Ruky A, 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*. Gramedia, Jakarta
- Sudjana, 2002. *Statistik untuk Ekonomi dan Niaga*. Bandung : Tarsito
- Sugiyono, 1999, *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2000. *Metode Penelitian Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama Pustaka Setia: Bandung
- \_\_\_\_\_. 2002, *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: Alfabeta
- Tunggal, Amin, Wijaya. 1995. *Dasar – Dasar Analisa Laporan Keuangan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Veithzal. Rivai dan Ella Jauvani Sagala. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gramedia Pustaka Utama: Bogor

**Lampiran 1:  
Kuesioner/Angket**

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara  
Di tempat

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir berupa penyusunan skripsi pada Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Terpadu (STAIT) Modern Sahid Bogor, maka dalam kesempatan yang baik ini saya mohon dukungan dari Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini yang bertujuan untuk kepentingan penelitian semata. Untuk itu, masukan dan informasi jujur, benar dan akurat sangat diharapkan, agar informasi ilmiah yang akan disajikan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dan berguna bagi peningkatan mutu pelayanan di BMT BIM.

Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan tidak akan berdampak negatif terhadap hubungan Bapak/Ibu/Saudara dengan pihak BMT BIM karena kuesioner ini semata-mata untuk keperluan ilmiah. Terima kasih atas bantuan dan kesediaannya dalam mengisi kuesioner ini.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Hormat Saya,

.....  
NIRM :

## Angket : Identitas Responden

*Petunjuk Pengisian :*

*Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang paling Anda anggap sesuai dengan kondisi anda!*

1. Jenis Kelamin  
 Pria       Wanita
2. Umur  
 <20 tahun     21 – 30 Tahun     31 – 40 Tahun     >40 Tahun
3. Pendidikan Terakhir  
 SD       SMA       Sarjana     Lainnya
4. Pekerjaan  
 Wirausaha     PNS       Pegawai     Lainnya
5. Jenis Nasabah  
 Tabungan     Pembiayaan     Deposito     Lainnya



a) Hipotesis nihil dan hipotesis alternatif

$H_0 : b_1, b_2, b_3 = 0$  berarti secara serempak tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel perspektif nasabah, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja BMT BIM.

$H_a : b_1, b_2, b_3 \neq 0$  berarti secara serempak ada pengaruh yang signifikan antara variabel perspektif nasabah, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja BMT BIM.

b) Level of signifikan  $\alpha = 0,05$

c) Penentuan kriteria pengujian

$H_0$  diterima apabila sig. F hitung  $> 0,05$

$H_0$  ditolak apabila sig. F hitung  $< 0,05$

d) Nilai F hitung = 3,538 dengan sig. F = 0,019

e) Kesimpulan

Nilai F hitung sebesar 3,538 dengan sig. sebesar 0,019 ( $p < 0,05$ ) yang berarti keputusannya menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Dengan demikian secara serempak variabel independen yaitu perspektif nasabah, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mempunyai pengaruh yang

signifikan terhadap kinerja BMT BIM .

### 3) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan sebagai alat analisis untuk menunjukkan besarnya kontribusi dari variabel independen yaitu perspektif nasabah, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terhadap variabel dependen (kinerja BMT BIM). Dari hasil pengujian tersebut diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,139 yang berarti kontribusi varian yang diberikan oleh perspektif nasabah, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terhadap kinerja BMT BIM adalah sebesar 13,9% sedangkan sisanya sebesar 82,1% dipengaruhi oleh varian lain di luar model.

### C. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji variabel perspektif nasabah, menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja BMT BIM, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003. jadi hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rahmat Hidayat (2005) dan Yanaili (2005) yang membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan nasabah dengan kinerja perusahaan.

Selanjutnya berdasarkan hasil uji variabel perspektif proses bisnis internal, menunjukkan bahwa variabel proses bisnis internal memiliki pengaruh yang baik terhadap kinerja BMT BIM, dengan tingkat signifikansi 0,006. Hasil ini mendukung seluruh penelitian terdahulu dengan adanya hubungan yang signifikan antara proses bisnis internal dengan kinerja perusahaan. Namun hasil penelitian ini juga bertolak belakang dengan dengan seluruh penelitian terdahulu yang ditunjukkan dengan pengaruh yang negatif antara variabel proses bisnis internal dan kinerja perusahaan dengan nilai t hitung sebesar -2,859. Hal ini dikarenakan aktivitas proses bisnis internal yang meliputi inovasi produk, proses inovasi, dan layanan purna jual belum dinilai maksimal oleh nasabah yang diposisikan sebagai obyek pada penelitian ini. Lebih lanjut, pengaruh negatif tersebut lebih cenderung disebabkan oleh proses bisnis internal yang dilaksanakan di BMT BIM belum maksimal.

Kemudian berdasarkan hasil uji dari variabel perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, menunjukkan bahwa variabel tersebut tidak memiliki pengaruh yang signifikan dan negatif terhadap kinerja BMT BIM, dengan tingkat signifikansi 0,087. Hasil ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmat (2005) dan Yana (2009) yang menunjukkan adanya peningkatan baik yang signifikan antara pembelajaran dan pertumbuhan terhadap kinerja perusahaan. Hal ini disebabkan oleh perbedaan pandangan peneliti dengan peneliti sebelumnya, dimana peneliti sebelumnya terfokus pada penelitian tentang hubungan antar variabel, sedangkan pada penelitian ini terfokus pada kajian kausalitas antara variabel yang saling mempengaruhi.

Namun secara serempak variabel perspektif nasabah, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja BMT BIM dengan nilai signifikansi 0,019. Dan ketiga variabel tersebut memiliki kontribusi terhadap variabel kinerja BMT BIM sebesar 0,139 yang artinya adalah ketiga variabel tersebut mempengaruhi variabel kinerja BMT BIM sebesar 13,9 %, sedangkan sisanya 86,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.





## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh perspektif nasabah, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terhadap kinerja BMT BIM Bogor menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel perspektif nasabah memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja BMT BIM. Hal ini dilihat dari hasil Uji t variabel tersebut yang memiliki nilai t hitung sebesar 3,122 dengan sig. t sebesar 0,003 ( $p < 0,05$ ).
2. Variabel perspektif proses bisnis internal memiliki pengaruh yang signifikan dan negatif terhadap kinerja BMT BIM. Hal ini dilihat dari hasil Uji t variabel tersebut yang memiliki nilai t hitung sebesar -2,859 dengan sig. t sebesar 0,006 ( $p < 0,05$ ).

Variabel perspektif pembelajaran dan pertumbuhan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja BMT BIM. Hal ini dilihat dari hasil Uji t variabel tersebut yang memiliki nilai t hitung sebesar -1,738 dengan sig. t sebesar 0,087 ( $p > 0,05$ ).

**Tabel 14**  
**Karakteristik Nasabah Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<i>Item</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Sarjana	2	2.9
SD	28	40.0
SMA	29	41.4
lainnya	11	15.7
Total	70	100.0

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan tabel 14 di atas, dapat diketahui bahwa responden pada penelitian ini sebagian besar mengenyam pendidikan terakhir di jenjang SMA yaitu sebesar 29 responden (41,4%). Sedangkan responden dengan tingkat pendidikan terakhir di jenjang SD sebanyak 28 orang (40%), dan jenjang perguruan tinggi sebanyak 2 orang (2,9%). Sedangkan sisanya sebesar 11 responden (15,7%) adalah responden dengan jenjang pendidikan lainnya.

**c. Karakteristik Nasabah Berdasarkan Pekerjaan**

Hasil karakteristik nasabah berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 15**  
**Karakteristik Nasabah Berdasarkan Pekerjaan**

<i>Item</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Pegawai	4	5.7
Wirausaha	58	82.9
Lainnya	8	11.4
Total	70	100.0

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan tabel 15 di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden pada penelitian ini bekerja sebagai wirausaha yaitu sebanyak 58 orang (82,9%). Sedangkan responden yang bekerja sebagai pegawai sebanyak 4 orang (5,7%) dan

pekerjaan lainnya sebanyak 8 orang (11,4%). Hal ini dimungkinkan jumlah nasabah di BMT BIM mayoritas bekerja sebagai wirausaha.

#### d. Karakteristik Nasabah Berdasarkan Jenis Nasabah

Hasil karakteristik nasabah berdasarkan jenis nasabah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 16**  
**Karakteristik Nasabah Berdasarkan Jenis Nasabah**

Item	Frequency	Percent
Pembiayaan	36	51.4
Tabungan	34	48.6
Total	70	100.0

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan tabel 16 di atas, diketahui bahwa responden dalam penelitian ini lebih banyak berposisi sebagai nasabah pembiayaan yaitu sebesar 36 orang (51,4%). Sedangkan sisanya sebesar 34 orang (48,6%) adalah nasabah yang datang ke BMT BIM Bogor sebagai penabung atau penyimpan dana.

## 2. Analisis Deskriptif Variabel

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diperoleh juga data mengenai tanggapan responden terhadap variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Adapun data selengkapnya adalah sebagai berikut:

### a. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Perspektif nasabah

Skor minimum	: 33
Skor maksimum	: 55
Range	: 22
Nilai SD ( $\sigma$ )	: 6,94165
Mean teoritis( $\mu$ )	: 46,9571



Dengan klasifikasi

Tinggi :  $x \geq 46,9571 + 1(6,94165)$  atau  $x \geq 53,89875$

Sedang :  $46,9571 - 1(6,94165) \leq x < 46,9571 + 1(6,94165)$  atau  
 $40,01545 \leq x < 53,89875$

Rendah :  $x \leq 46,9571 - 1(6,94165)$  atau  $x \leq 40,01545$

**Tabel 17**  
**Tanggapan Responden Terhadap**  
**Variabel Perspektif Nasabah**

Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
Tinggi	27	38,57%
Sedang	28	40%
Rendah	15	21,43%
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer diolah 2014

Berdasarkan tabel 17 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel perspektif nasabah termasuk dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 27 orang atau sebesar 38,57%, diikuti kategori sedang sebanyak 28 orang atau sebesar 40%, sedangkan sisanya sebanyak 15 orang atau sebesar 21,43% dalam kategori rendah. Berdasarkan kondisi tersebut, hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel perspektif nasabah termasuk dalam kategori sedang.

#### **b. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Perspektif Proses Bisnis**

##### **Internal**

Skor minimum : 26

Skor maksimum : 45

Range : 26

Nilai SD ( $\sigma$ ) : 4,83937

Mean teoritis( $\mu$ ) : 38,9714

Dengan klasifikasi

Tinggi :  $x \geq 38,9714 + 1(4,83937)$  atau  $x \geq 43,81077$

Sedang :  $38,9714 - 1(4,83937) \leq x < 38,9714 + 1(6,94165)$  atau  
 $34,13203 \leq x < 43,81077$

Rendah :  $x \leq 38,9714 - 1(4,83937)$  atau  $x \leq 34,13203$

**Tabel 18**  
**Tanggapan Responden Terhadap**  
**Variabel Perspektif Proses Bisnis Internal**

Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
Tinggi	21	30%
Sedang	41	58.57%
Rendah	8	11,43%
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer diolah 2014

Berdasarkan table 18 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel perspektif proses bisnis internal termasuk dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 21 orang atau sebesar 30%, diikuti kategori sedang sebanyak 41 orang atau sebesar 58,57%, sedangkan sisanya sebanyak 8 orang atau sebesar 11,43% dalam kategori rendah. Berdasarkan kondisi tersebut, hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel perspektif proses bisnis internal termasuk dalam kategori sedang.

### c. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Perspektif

#### Pembelajaran dan Pertumbuhan

Skor minimum : 26

Skor maksimum : 41

Range : 15

Nilai SD ( $\sigma$ ) : 3,54880

Mean teoritis( $\mu$ ) : 33,9857

Dengan klasifikasi

Tinggi :  $x \geq 33,9857 + 1(3,54880)$  atau  $x \geq 37,5345$

Sedang :  $33,9857 - 1(3,54880) \leq x < 33,9857 + 1(3,54880)$  atau  
 $30,4369 \leq x < 37,5345$

Rendah :  $x \leq 33,9857 - 1(3,54880)$  atau  $x \leq 30,4369$

**Tabel 19**  
**Tanggapan Responden Terhadap**  
**Variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan**

Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
Tinggi	8	11,43%
Sedang	52	74,28%
Rendah	10	14,29%
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer diolah 2014

Berdasarkan 19 tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel perspektif pembelajaran dan pertumbuhan termasuk dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 8 orang atau sebesar 11,43%, diikuti kategori sedang sebanyak 52 orang atau sebesar 74,28%, sedangkan sisanya sebanyak 10 orang atau sebesar 14,29% dalam kategori rendah. Berdasarkan kondisi tersebut, hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel perspektif pembelajaran dan pertumbuhan termasuk dalam kategori sedang.

#### d. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja BMT BIM

Skor minimum : 13

Skor maksimum : 28

Range : 9

Nilai SD ( $\sigma$ ) : 1,65315

Mean teoritis( $\mu$ ) : 23,8571

Dengan klasifikasi

Tinggi :  $x \geq 23,8571 + 1(1,65315)$  atau  $x \geq 25,51025$

Sedang :  $23,8571 - 1(1,65315) \leq x < 23,8571 + 1(1,65315)$  atau  
 $25,51025 \leq x < 37,5345$

Rendah :  $x \leq 23,8571 - 1(1,65315)$  atau  $x \leq 22,19795$

**Tabel 20**  
**Tanggapan Responden Terhadap**  
**Variabel Kinerja BMT BIM**

Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
Tinggi	7	10%
Sedang	59	84,29%
Rendah	4	5,71%
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer diolah 2014

Berdasarkan 20 tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel kinerja BMT BIM termasuk dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 7 orang atau sebesar 10%, diikuti kategori sedang sebanyak 59 orang atau sebesar 84,29%, sedangkan sisanya sebanyak 4 orang atau sebesar 5,71% dalam kategori rendah. Berdasarkan kondisi tersebut, hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel kinerja BMT BIM termasuk dalam kategori sedang.



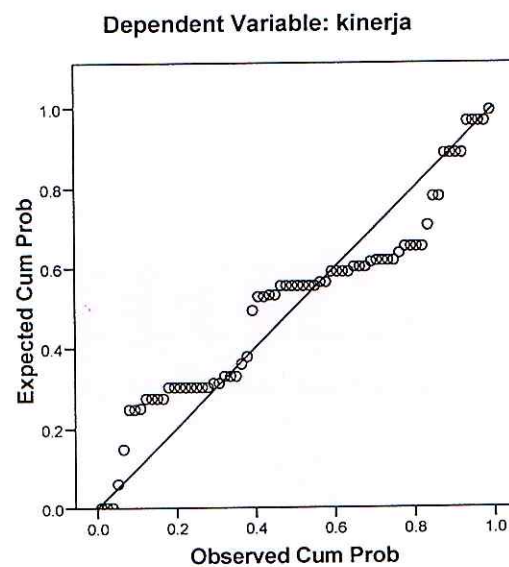
### 3. Analisis Kuantitatif

#### b. Uji Asumsi Klasik

##### 1) Uji Normalitas

Uji asumsi normalitas untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Berdasarkan hasil uji normalitas yang telah dilakukan dengan program *SPSS for Windows Release 15.0* diperoleh hasil sebagai berikut:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



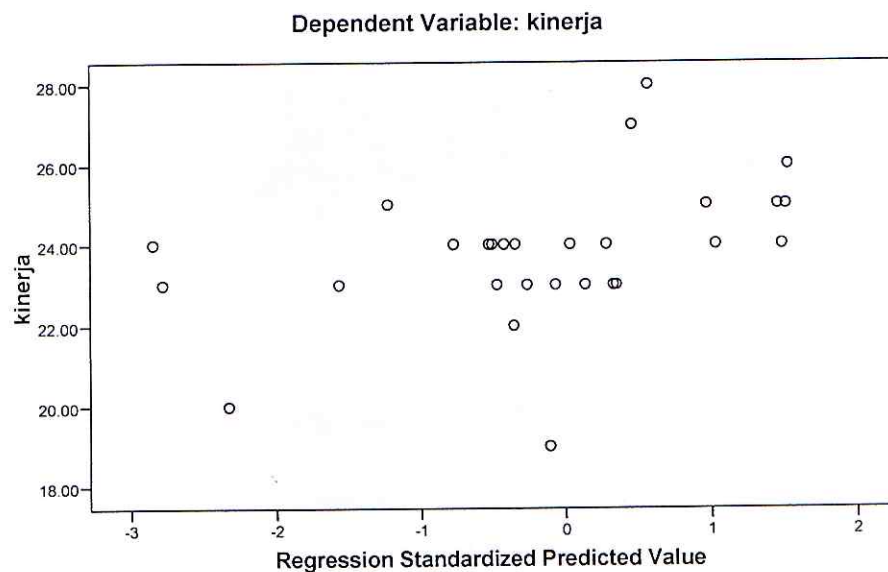
**Gambar 8**  
*Scatter Plot Uji Normalitas*

Berdasarkan gambar 8 diatas dapat diketahui bahwa sebaran data tersebar di sekeliling garis lurus tersebut (tidak terpencar jauh dari garis lurus) sehingga dapat dikatakan bahwa persyaratan normalitas bisa dipenuhi.

## 2) Uji heteroskedastisitas

Uji asumsi ini digunakan untuk apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dalam suatu pengamatan ke pengamatan yang lain, jika varian dari residual dalam satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedastisitas. Jika varian berbeda disebut heteroskedastisitas.

### Scatterplot



**Gambar 9**  
**Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan gambar 9 diatas dapat diketahui bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas artinya antara variabel independen yang satu dengan variabel dependen yang lain dalam model regresi tidak saling berhubungan secara sempurna atau mendekati sempurna. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai VIF (*varian inflation factor*) dengan tolerance nilai VIF diantara angka 1-10 dan angka *tolerance* mendekati angka 1.

**Tabel 21**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
Perspektif nasabah	0,165	6,065
Perspektif proses bisnis internal	0,157	6,367
Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan	0,870	1,149

Berdasarkan table 21 tersebut dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai VIF diantara 1-10, yang berarti dalam model regresi terbebas dari gejala multikolinearitas.

### 4) Uji Autokorelasi

Autokorelasi yaitu korelasi secara urutan pengamatan dalam waktu ke waktu, untuk memeriksa adanya autokorelasi digunakan uji Durbin Watson. Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai Durbin Watson dibandingkan dengan menggunakan tabel Durbin Watson ( $d_l$  dan  $d_u$ ). Kriteria jika  $d_u < d_{hitung} < 4-d_u$  maka tidak terjadi autokorelasi.

Hasil uji autokorelasi menunjukkan bahwa nilai Dublin Watson adalah sebesar 2,768. Sedangkan nilai Dublin Watson dalam tabel DW (k,n) (3,70) diperoleh nilai *du* sebesar 1,703. Maka nilai autokorelasi diantara  $1,703 < 2,279 < 2,297$ . Jadi tidak terjadi autokorelasi.

### c. Analisis Regresi linear Berganda

Analisis regresi linear berganda ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (perspektif nasabah, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan) terhadap variabel dependen (kinerja BMT BIM ). Model analisis regresi yang digunakan adalah regresi model linier berganda dengan model sebagai berikut:

$$\hat{Y} = b_0 + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + b_3 \cdot X_3$$

Keterangan:

Y	= Kinerja BMT BIM
$b_0$	= Konstanta
$X_1$	= Perspektif nasabah
$X_2$	= Perspektif Proses Bisnis Internal
$X_3$	= Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan
$b_1, b_2, b_3$	= Koefisien Regresi

Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan bantuan komputer pada program SPSS *Windows Release 11.0* diperoleh hasil yang tercantum dalam tabel berikut :



**Tabel 22**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

<i>Variabel</i>	Koefisien Regresi	Standar Error	t hitung	Sig. t
X <sub>1</sub>	0,209	0,067	3,122	0,003
X <sub>2</sub>	-0,282	0,098	-2,859	0,006
X <sub>3</sub>	-0,099	0,057	-1,738	0,087
Konstanta	28,378			
R	0,372			
R Square	0,139			
F	3,538			
Sig. F	0,019			

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi berganda maka secara matematis dapat ditulis ke dalam persamaan sebagai berikut:

$$Y = 28,378 + 0,209 X_1 - 0,282 X_2 - 0,099 X_3$$

Pada persamaan di atas ditunjukkan pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Adapun arti dari koefisien regresi tersebut adalah sebagai berikut :

1) Konstanta ( $b_0$ ) = 28,378

Artinya apabila variabel perspektif nasabah, perspektif bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan tidak ada atau sama dengan nol maka kinerja BMT BIM memiliki nilai positif sebesar 28,378.

2) Koefisien regresi  $b_1 = 0,209$

Artinya apabila kinerja BMT BIM yang berhubungan dengan perspektif nasabah lebih baik, maka kinerja BMT BIM akan naik sebesar 0,209 atau 20,9% dengan asumsi variabel lain tetap.

3) Koefisien regresi  $b_2 = -0,282$

Artinya apabila kinerja BMT BIM yang berhubungan dengan faktor perspektif proses bisnis internal meningkat, maka kinerja BMT BIM akan turun sebesar 0,282 atau 28,2% dengan asumsi variabel lain tetap.

4) Koefisien regresi  $b_3 = -0,099$

Artinya apabila kinerja BMT BIM yang berhubungan dengan faktor perspektif pembelajaran dan pertumbuhan meningkat, maka kinerja BMT BIM akan turun sebesar 0,099 atau 9,9% dengan asumsi variabel lain tetap.

**d. Pengujian Hipotesis**

**1) Pengujian Secara Individual (Uji t)**

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2002).

a) Pengujian perspektif nasabah terhadap kinerja BMT BIM

Perumusan hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ):

$H_0$ : tidak terdapat pengaruh antara perspektif nasabah ( $X_1$ ) terhadap kinerja BMT BIM ( $Y$ )

$H_a$ : terdapat pengaruh antara perspektif nasabah ( $X_1$ ) terhadap kinerja BMT BIM ( $Y$ )

Pengambilan keputusan dengan taraf signifikansi 5% ditentukan sebagai berikut:

Bila nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan menolak  $H_a$

Bila nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$

Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui nilai  $t$  hitung sebesar 3,122 dengan sig.  $t$  sebesar 0,003 ( $p < 0,05$ ), sehingga keputusannya menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Berarti ada pengaruh yang signifikan dan positif antara variabel perspektif nasabah terhadap kinerja BMT BIM

- b) Pengujian terhadap perspektif proses bisnis internal terhadap kinerja BMT BIM

Perumusan hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ):

$H_0$ : tidak terdapat pengaruh antara perspektif proses bisnis internal ( $X_2$ ) terhadap kinerja BMT BIM ( $Y$ )

$H_a$ : terdapat pengaruh antara perspektif proses bisnis internal ( $X_2$ ) terhadap kinerja BMT BIM ( $Y$ )

Pengambilan keputusan dengan taraf signifikansi 5% ditentukan sebagai berikut:

Bila nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan menolak  $H_a$

Bila nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$

Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui nilai  $t$  hitung sebesar -2,859 dengan sig.  $t$  sebesar 0,006 ( $p < 0,05$ ), sehingga keputusannya menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Berarti ada pengaruh yang signifikan dan negatif antara variabel perspektif proses bisnis internal terhadap kinerja BMT BIM .

c) Pengujian terhadap perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terhadap kinerja BMT BIM

Perumusan hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ):

$H_0$ : tidak terdapat pengaruh antara perspektif pembelajaran dan pertumbuhan ( $X_3$ ) terhadap kinerja BMT BIM ( $Y$ )

$H_a$ : terdapat pengaruh antara perspektif pembelajaran dan pertumbuhan ( $X_3$ ) terhadap kinerja BMT BIM ( $Y$ )

Pengambilan keputusan dengan taraf signifikansi 5% ditentukan sebagai berikut:

Bila nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan menolak  $H_a$

Bila nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$

Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui nilai  $t$  hitung sebesar  $-1,738$  dengan sig.  $t$  sebesar  $0,087$  ( $p > 0,05$ ), sehingga keputusannya menerima  $H_0$  dan menolak  $H_a$ . Berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terhadap kinerja BMT BIM.

## 2) Pengujian Secara Serempak (Uji F)

Untuk membuktikan apakah secara serempak variabel independen yakni perspektif nasabah, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja BMT BIM, maka digunakan uji F. Langkah-langkah pengujian hipotesisnya adalah sebagai berikut:



## Angket : Perspektif Nasabah

### Petunjuk Pengisian:

1. Berikan Tanda  $\surd$  pada jawaban anda
2. Jawaban yang tersedia berupa angka skala 1-5 dengan persamaan skoring

Tingkat Kepuasan	Skor
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Cukup Puas (CP)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
<b>Pelayanan</b>						
1	Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah					
2	Ketelitian karyawan dalam pelayanan					
3	Sikap karyawan dalam melayani nasabah					
4	Kesediaan dalam memberikan informasi kepada nasabah					
5	Perhatian karyawan kepada kebutuhan nasabah					
<b>Waktu</b>						
6	Kecepatan dan ketanggapan dalam pelayanan					
7	Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam menyelesaikan keluhan nasabah					
8	Kecepatan dalam menangani gangguan teknis					
<b>Kualitas Produk</b>						
9	Pengembangan Produk Sesuai Kebutuhan Nasabah					
10	Menabung di BMT BIM aman					
11	Produk yg ditawarkan banyak					

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara perspektif nasabah dengan kinerja BMT BIM Bogor. Oleh karena itu, nasabah yang merupakan salah satu kunci sukses kinerja BMT perlu mendapatkan perhatian secara khusus seperti dilayani dengan senang hati sehingga semakin meningkatkan kinerja BMT BIM di masa mendatang.
2. Sedangkan dua variabel lainnya yang berpengaruh negatif terhadap kinerja BMT BIM sebaiknya juga ditingkatkan eksistensinya sehingga di masa mendatang mampu menjadi salah satu penopang peningkatan kinerja BMT BIM sebagaimana yang telah dijabarkan di landasan teori dan kajian pustaka.
3. Bagi peneliti lain, yang akan mengambil permasalahan sama tentang kinerja perusahaan non-keuangan, agar menambahkan variabel lain seperti motivasi kerja karyawan.

**Angket : Perspektif Proses Bisnis Internal**

*Petunjuk Pengisian:*

1. Berikan Tanda  $\surd$  pada jawaban anda
2. Jawaban yang tersedia berupa angka skala 1-5 dengan persamaan skoring

Tingkat Kepuasan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (P)	4
Cukup (C)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
<b>Inovasi Produk</b>						
1	Pengembangan produk baru sesuai kebutuhan nasabah					
2	Produk Tabungan Haji paling diminati					
3	Formulir tabungan mudah dalam pengisiannya					
<b>Proses Inovasi</b>						
4	Kecepatan dan ketanggapan dalam pelayanan					
5	Birokrasi transaksi tabungan cepat					
6	Birokrasi transaksi pembiayaan cepat					
<b>Layanan Purna Jual</b>						
7	Kecepatan dalam merespon keluhan nasabah					
8	Kecepatan dalam menyelesaikan keluhan nasabah					
9	Kecepatan dalam menangani gangguan teknis					

**Angket : Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan**

*Petunjuk Pengisian:*

1. Berikan Tanda ✓ pada jawaban anda
2. Jawaban yang tersedia berupa angka skala 1-5 dengan persamaan skoring

Tingkat Kepuasan	Skor
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Cukup Puas (CP)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
<b>Manajemen</b>						
1	Saya merasa puas dengan sistem perlindungan perusahaan terhadap karyawannya dengan menggunakan K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja)					
2	Saya merasa puas, karena perusahaan memberikan kepastian kerja pada jabatan saya (jam kerja, deskripsi pekerjaan dan spesifikasi pekerjaan)					
3	Saya merasa puas dengan penilaian kinerja karyawan yang dilakukan perusahaan					
<b>Pekerjaan</b>						
4	Saya merasa tertantang karena perusahaan memberikan kesempatan untuk menyelesaikan sendiri pekerjaan yang besar					
5	Saya merasa tanggung jawab di dalam pekerjaan saya memberikan peluang untuk berkembang					



Lanjutan... Angket : Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
<b>Fasilitas</b>						
6	Saya merasa puas dengan peraturan penggunaan fasilitas perusahaan					
7	Saya merasa puas dengan kenyamanan dan kebersihan tempat kerja saya					
8	Saya merasa puas dengan tingkat kebisingan yang tidak mengganggu kegiatan kerja					
9	Saya merasa puas dengan penataan interior kantor					

## Angket : Untuk Kinerja BMT BIM

*Petunjuk Pengisian:*

1. Berikan Tanda  $\surd$  pada jawaban anda
2. Jawaban yang tersedia berupa angka skala 1-5 dengan persamaan skoring

Tingkat Kepuasan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (P)	4
Cukup (C)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya menyaksikan BMT BIM dapat melaksanakan seluruh pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sesuai dengan waktu yang ditetapkan					
2	Saya merasakan pelayanan BMT BIM sangat memuaskan					
3	Karyawan BMT BIM bersikap baik dan bersosialisasi dengan nasabah					
4	Saya selalu bersikap dan bersosialisasi terhadap nasabah atau mitra dengan baik					
5	Saya selalu berusaha untuk bersikap baik dalam segala hal					
6	Saya selalu menjaga nama baik perusahaan baik didalam maupun diluar perusahaan					

**Lampiran 2:  
Output Uji Validitas dan Reliabilitas**

## Ouput Reliability Kepuasan perspektif nasabah

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	11

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pertanyaan1	40.1000	35.748	.758	.942
pertanyaan2	40.4000	33.145	.885	.937
pertanyaan3	40.2333	34.668	.818	.940
pertanyaan4	40.3000	34.424	.791	.941
pertanyaan5	40.3000	33.941	.853	.938
pertanyaan6	40.3000	32.562	.910	.936
pertanyaan7	40.2667	33.306	.900	.936
pertanyaan8	40.2667	34.202	.848	.939
pertanyaan9	40.2333	34.599	.766	.942
pertanyaan10	39.9333	38.754	.297	.958
pertanyaan11	40.0000	37.034	.579	.948

## Ouput Reliability Variabel Perspektif Proses Bisnis Internal



### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	9

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pertanyaan1	33.2333	19.633	.789	.893
pertanyaan2	32.9667	21.689	.393	.919
pertanyaan3	33.0000	21.724	.495	.912
pertanyaan4	33.1000	20.300	.691	.900
pertanyaan5	33.0000	19.931	.861	.891
pertanyaan6	33.0000	19.793	.581	.909
pertanyaan7	33.1667	18.420	.884	.885
pertanyaan8	33.3667	18.516	.760	.894
pertanyaan9	33.3000	18.010	.834	.888

## Output Reliability Variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	9

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pertanyaan1	29.6667	12.092	.640	.717
pertanyaan2	29.8333	13.109	.508	.739
pertanyaan3	30.3000	12.424	.485	.741
pertanyaan4	30.1333	13.499	.482	.786
pertanyaan5	30.1667	13.661	.388	.755
pertanyaan6	29.8667	12.533	.521	.735
pertanyaan7	29.7000	13.459	.419	.751
pertanyaan8	29.8667	13.499	.454	.747
pertanyaan9	30.0667	13.375	.462	.746

**Ouput Reliability Variabel Kinerja BMT BIM**

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pertanyaan1	20.2000	3.131	.499	.319
pertanyaan2	19.8000	2.924	.526	.230
pertanyaan3	19.8667	3.361	.600	.340
pertanyaan4	20.0000	3.034	.428	.295
pertanyaan5	20.1667	2.971	.513	.234
pertanyaan6	19.4667	3.292	.650	.274

**Lampiran 3:  
Output Analisis Deskriptif**



**Statistics**

		Jenis kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Nasabah
N	Valid	70	70	70	70
	Missing	0	0	0	0

**Frequency Table**

**Jenis kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pria	10	14.3	14.3	14.3
	wanita	60	85.7	85.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	lainnya	11	15.7	15.7	15.7
	Sarjana	2	2.9	2.9	18.6
	SD	28	40.0	40.0	58.6
	SMA	29	41.4	41.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	lainnya	8	11.4	11.4	11.4
	Pegawai	4	5.7	5.7	17.1
	wirusaha	58	82.9	82.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Jenis Nasabah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pembiayaan	36	51.4	51.4	51.4
	tabungan	34	48.6	48.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

**Lampiran 4:  
Output Analisis Deskriptif Variabel**

### Statistics

		perspektif nasabah	proses bisnis internal	pembelajaran dan pertumbuhan	kinerja
N	Valid	70	70	70	70
	Missing	0	0	0	0
Mean		46.9571	38.9714	33.9857	23.8571
Std. Error of Mean		.82969	.57841	.42416	.19759
Median		45.0000	37.5000	35.0000	24.0000
Std. Deviation		6.94165	4.83937	3.54880	1.65315
Variance		48.187	23.419	12.594	2.733
Range		22.00	19.00	15.00	9.00
Minimum		33.00	26.00	26.00	19.00
Maximum		55.00	45.00	41.00	28.00

### Frequency Table

perspektif nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 33.00	1	1.4	1.4	1.4
36.00	2	2.9	2.9	4.3
37.00	3	4.3	4.3	8.6
38.00	6	8.6	8.6	17.1
39.00	3	4.3	4.3	21.4
41.00	4	5.7	5.7	27.1
44.00	14	20.0	20.0	47.1
45.00	3	4.3	4.3	51.4
46.00	1	1.4	1.4	52.9
47.00	4	5.7	5.7	58.6
50.00	2	2.9	2.9	61.4
54.00	8	11.4	11.4	72.9
55.00	19	27.1	27.1	100.0
Total	70	100.0	100.0	

proses bisnis internal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	26.00	1	1.4	1.4	1.4
	29.00	2	2.9	2.9	4.3
	31.00	1	1.4	1.4	5.7
	32.00	2	2.9	2.9	8.6
	33.00	2	2.9	2.9	11.4
	35.00	10	14.3	14.3	25.7
	36.00	7	10.0	10.0	35.7
	37.00	10	14.3	14.3	50.0
	38.00	2	2.9	2.9	52.9
	40.00	1	1.4	1.4	54.3
	41.00	4	5.7	5.7	60.0
	42.00	7	10.0	10.0	70.0
	44.00	8	11.4	11.4	81.4
	45.00	13	18.6	18.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

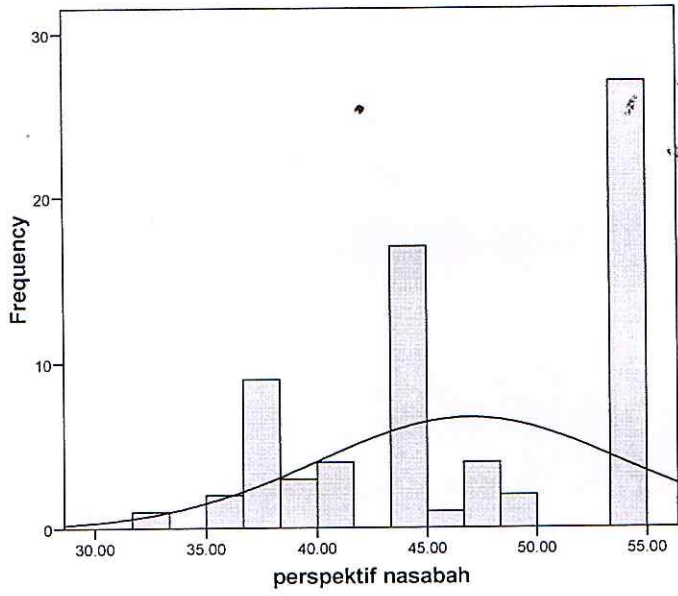
kinerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	19.00	3	4.3	4.3	4.3
	20.00	1	1.4	1.4	5.7
	22.00	1	1.4	1.4	7.1
	23.00	22	31.4	31.4	38.6
	24.00	23	32.9	32.9	71.4
	25.00	13	18.6	18.6	90.0
	26.00	2	2.9	2.9	92.9
	27.00	4	5.7	5.7	98.6
	28.00	1	1.4	1.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	



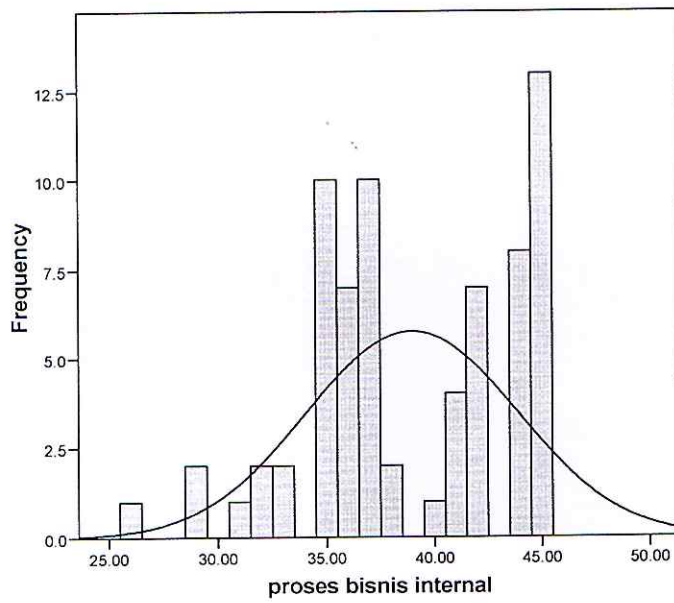
# Histogram

## perspektif nasabah



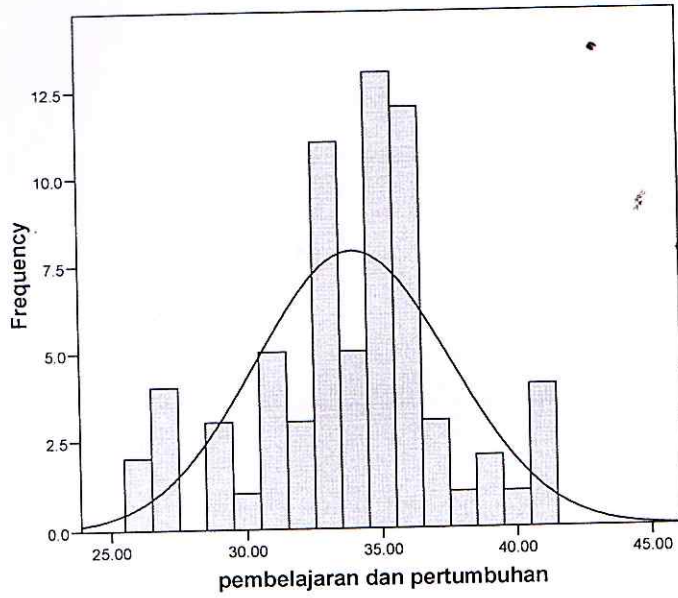
Mean =46.96  
Std. Dev. =6.942  
N =70

## proses bisnis internal



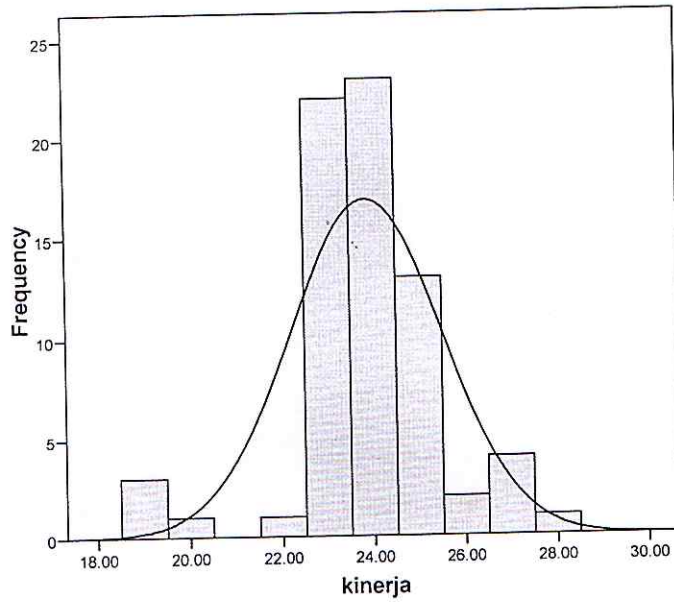
Mean =38.97  
Std. Dev. =4.839  
N =70

### pembelajaran dan pertumbuhan



Mean = 33.99  
Std. Dev. = 3.549  
N = 70

### kinerja

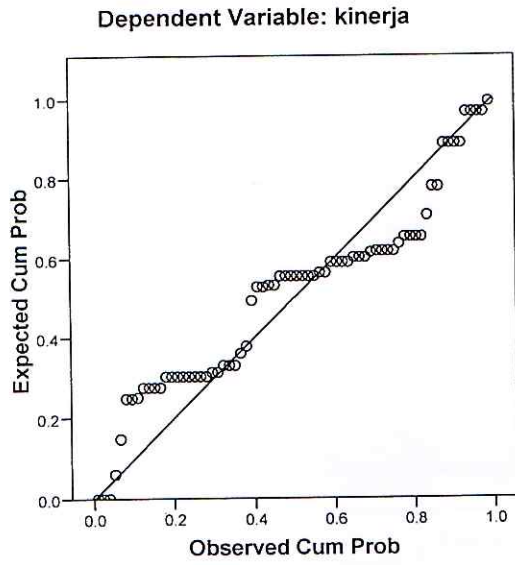


Mean = 23.86  
Std. Dev. = 1.653  
N = 70

**Lampiran 5:  
Output Uji Asumsi Klasik**

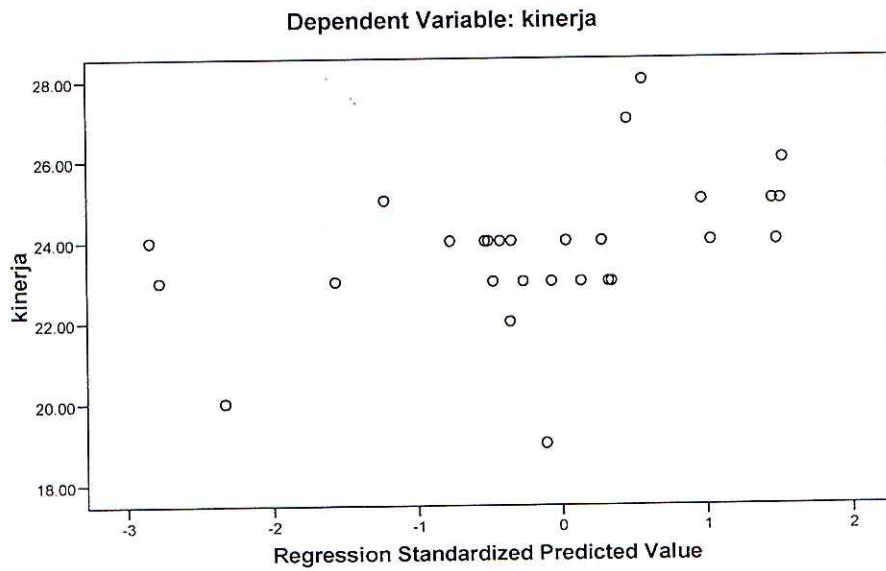
# 1. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



# 2. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot





### 3. Uji Multikolinearitas

Coefficients(a)

del	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF	B	Std. Error
(Constant)	28.378	2.857		9.932	.000		
perspektif nasabah	.209	.067	.878	3.122	.003	.165	6.065
proses bisnis internal	-.282	.098	-.824	-2.859	.006	.157	6.367
pembelajaran dan pertumbuhan	-.099	.057	-.213	-1.738	.087	.870	1.149

a Dependent Variable: kinerja

### 4. Uji Autokorelasi

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.372(a)	.139	.099	1.56885	2.279

a Predictors: (Constant), pembelajaran dan pertumbuhan, perspektif nasabah, proses bisnis internal

b Dependent Variable: kinerja

**Lampiran 6:  
Output Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF	B	Std. Error
1 (Constant)	28.378	2.857		9.932	.000		
perspektif nasabah	.209	.067	.878	3.122	.003	.165	6.065
proses bisnis internal	-.282	.098	-.824	-2.859	.006	.157	6.367
pembelajaran dan pertumbuhan	-.099	.057	-.213	-1.738	.087	.870	1.149

#### ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26.127	3	8.709	3.538	.019(a)
	Residual	162.445	66	2.461		
	Total	188.571	69			

a Predictors: (Constant), pembelajaran dan pertumbuhan, perspektif nasabah, proses bisnis internal

b Dependent Variable: kinerja

#### Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.372(a)	.139	.099	1.56885	2.279

a Predictors: (Constant), pembelajaran dan pertumbuhan, perspektif nasabah, proses bisnis internal

b Dependent Variable: kinerja