

**ANALISIS KINERJA KOPERASI SYARIAH PERSPEKTIF PERTUMBUHAN DAN PEMBELAJARAN, PELANGGAN SERTA PROSES BISNIS INTERNAL (STUDI PADA KSPPS NUSA UMAT SEJAHTERA)**

Dwi Swasana Ramadhan<sup>(1)</sup>, Faris Shalahuddin Zakiy<sup>(2)</sup>  
Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang  
[swasanaramadhan@walisongo.ac.id](mailto:swasanaramadhan@walisongo.ac.id)  
[farisshalahuddinzakiy@walisongo.ac.id](mailto:farisshalahuddinzakiy@walisongo.ac.id)

**ABSTRAK.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta mengevaluasi kinerja KSPPS NU Sejahtera menggunakan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, prespektif pelanggan, dan perspektif bisnis internal. Sampel pada penelitian ini yaitu 100 responden yang tersebar di Kota Semarang dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Responden terdiri dari karyawan sebagai ukuran dalam perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, responden pelanggan sebagai alat ukur dalam perspektif pelanggan, dan responden kepada pihak manajemen sebagai dasar penilaian dalam perspektif proses bisnis internal. Kuesioner dalam bentuk skala likert sudah melalui uji validitas dan uji reliabilitas dan dinyatakan lolos uji. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kinerja KSPPS NU Sejahtera dalam perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, pelanggan, dan bisnis internal berjalan dengan baik dan pemangku kepentingan berupa karyawan, pelanggan, dan manajemen merasa puas dengan KSPPS NU Sejahtera. Saran bagi penelitian selanjutnya yaitu memperbanyak cakupan sampel tidak hanya disemarang namun diberbagai kota yang terdapat cabang dari KSPPS NU Sejahtera.

**Kata Kunci:** Kinerja, KSPPS NU Sejahtera.

**ABSTRACT.** This purpose of this study is to analyze and evaluate the performance of KSPPS NU Sejahtera using the perspective of growth and learning, customer perspective and internal business perspective. The sample in this study was 100 respondents in Semarang City by using quantitative descriptive method. Respondents consist of employees as a measure in the perspective of growth and learning, customer respondents as a measure in the perspective of customers, and respondents to management as a basis for assessment in the perspective of internal business process. The questionnaires in the form of a Likert Scale has been tested with validity test and reliability test and declared to be qualified. The results of this study stated that the performance of KSPPS NU Sejahtera in the perspective of growth and learning, customers, and internal business was running well and stakeholders in the form of employees, customers, and management are satisfied with KSPPS NU Sejahtera. Suggestion for further research is to increase the coverage not only in Semarang but in various cities with branches from KSPPS NU Sejahtera.

**Keywords:** Performance, KSPPS NU Sejahtera.

## PENDAHULUAN

Sekitar 72% masyarakat yang tinggal di negara mayoritas muslim tidak menggunakan jasa keuangan konvensional (Honohon, 2007). Masyarakat menilai bahwa produk keuangan konvensional tidak sesuai dengan prinsip-prinsip yang diatur dalam hukum Islam. Kehadiran lembaga keuangan mikro mampu menjawab kekhawatiran masyarakat tentang produk keuangan yang konvensional. Faktanya bahwa masyarakat muslim sangat tertarik dengan lembaga mikro sehingga kemudian lahir pasar baru yaitu lembaga keuangan mikro syariah. Lembaga keuangan mikro syariah merupakan perpaduan antara lembaga keuangan mikro dan lembaga keuangan Islam (Karim dkk, 2008). Lahirnya pasar baru yaitu lembaga keuangan mikro syariah bukan hanya memenuhi permintaan akan lembaga keuangan mikro akan tetapi mampu mengkolaborasikan nilai-nilai Islam dengan prinsip sosial dalam rangka menyediakan akses keuangan untuk masyarakat miskin. Lembaga keuangan mikro menyediakan layanan keuangan untuk nasabah berpenghasilan rendah, termasuk wiraswasta, pengusaha baik di

daerah perkotaan maupun pedesaan (Ledgerwood, 1999).

Keuangan Islam megacu pada sistem keuangan yang berbasis hukum Islam. Prinsip-prinsip hukum Islam yang mengatur kesejahteraan dan melarang praktik riba. Larangan praktik riba menurut Karim dkk (2008) didasarkan pada dua alasan utama yaitu: *pertama* uang bukan sebuah asset yang artinya uang tidak boleh dibeli dan dijual sebagai komoditas. *Kedua* uang tidak didukung dengan aset sehingga nilainya tidak dapat bertambah dari waktu ke waktu.

Di Indonesia lembaga keuangan mikro diatur pada peraturan perundang-undangan yaitu undang-undang Nomor 1 Tahun 2013. Latar belakang munculnya undang-undang tersebut yaitu masih terdapatnya kesenjangan yang terdapat pada masyarakat Indonesia terhadap jasa layanan keuangan mikro yang memfasilitasi masyarakat kelas menengah ke bawah. Selain itu, untuk mengembangkan perekonomian masyarakat yang berdaya saing dan mandiri. Lembaga keuangan mikro didirikan dan bergerak secara khusus untuk memberikan pelayanan jasa serta pengembangan dan pemberdayaan masyarakat. Program tersebut

dilaksanakan dengan cara menyalurkan pinjaman atau pembiayaan usaha skala mikro terhadap masyarakat, pengelolaan simpanan, serta memberikan jasa konsultasi yang tidak hanya mencari keuntungan. Lembaga keuangan mikro memiliki asas kebersamaan, keadilan, kemandirian, keterbukaan, pemerataan, kedayagunaan, keberlanjutan. Undang-Undang tersebut juga mengatur terkait kegiatan usaha yang dilakukan oleh lembaga keuangan mikro termasuk didalamnya meliputi kegiatan syariah. Kegiatan usaha dengan prinsip syariah wajib dilaksanakan sesuai dengan fatwa syariah yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional dan Majelis Ulama Indonesia. Lembaga keuangan mikro syariah dalam melakukan kegiatan usaha wajib membentuk Dewan Pengawas Syariah. Dewan Pengawas Syariah bertugas memberikan nasihat dan saran terhadap direksi atau pengurus serta mengawasi kegiatan lembaga keuangan syariah agar tetap sesuai dengan prinsip syariah.

Terdapat perbedaan antara lembaga keuangan mikro syariah dengan lembaga keuangan mikro konvensional. Perbedaan tersebut terletak pada bunga dan bagi hasil. Bunga pada lembaga keuangan mikro

merupakan konsekuensi dari lembaga keuangan mikro yang memegang dana dari suatu nasabah, dengan tidak melihat bahwa uang tersebut dikelola secara produktif atau tidak oleh lembaga tersebut. Sedangkan pada lembaga keuangan mikro syariah yang menerapkan bagi hasil, nasabah mempercayakan uang yang dititipkan kepada lembaga tersebut untuk mengelola keuangan. Hasil dari pengelola keuangan tersebut dibagi sesuai nisbah yang ditentukan diawal.

Lembaga keuangan mikro syariah merupakan lembaga yang memegang prinsip syariah. Dalam melaksanakan prinsip syariah tentunya juga melaksanakan programnya sesuai dengan tujuan syariah. Tujuan syariah ini dikenal dengan Maqashid syariah. Maqashid syariah penting untuk diimplementasikan agar dapat menjadi pengawal setiap transaksi ekonomi dan keuangan. Maqashid syariah merupakan tujuan dari hukum islam untuk kebaikan dan kemaslahatan manusia di dunia. Hukum Islam atau yang biasa disebut dengan Syariah Islam memiliki tiga sasaran yang ingin dicapai yaitu penyucian jiwa, penegakkan keadilan dalam masyarakat, dan perwujudan kemaslahatan.

Terdapat 3 maqashid syariah yang dikembangkan oleh dalam Mohammed *et al* (2008) yang berjudul Usl al-Fiqh. Dalam penelitian tersebut, secara spesifik beliau mengklasifikasikan tujuan syariah kedalam 3 lingkup yang berbeda yaitu :

1. *Tahdhib al-Fard* (Pendidikan Individual)
2. *Iqamah al-Adl* (Perwujudan Keadilan)
3. *Jalb al-Maslahah* (Kesejahteraan Masyarakat)

Al-Qur'an merupakan kitab suci umat Islam yang menjadi petunjuk bagi seluruh aspek kehidupan. Etika bisnis menjadi salah satu bagian dari dunia bisnis yang juga dijelaskan dalam Al-Qur'an. Al-Quran menjelaskan prinsip-prinsip dasar dalam perekonomian yang meliputi prinsip keadilan dan kesucian (Arifin, 2009). Prinsip keadilan dan kesucian dijabarkan oleh Lukman (2002) ke dalam tiga aspek yaitu:

1. Larangan untuk memiliki dan mengelola harta (barang/jasa) yang terlarang
2. Larangan dalam cara memperoleh harta (barang/jasa)
3. Terlarang pada berbagai dampak pengelolaan serta pengembangannya.

Prinsip etika bisnis muncul sebagai hasil penelusuran dan penafsiran terhadap Al-Quran. Prinsip-prinsip etika bisnis (Arifin, 2009) diantaranya:

### **Prinsip Tauhid**

Prinsip ini merupakan prinsip pokok dari segala sesuatu, karena di dalamnya terkandung perpaduan keseluruhan aspek-aspek kehidupan muslim baik dalam bidang ekonomi, politik, sosial dan lainnya menjadi satu. Selain itu, prinsip tersebut lebih mengedepankan konsistensi serta keteraturan yang sifatnya menyeluruh (Lukman, 2002). Tauhid merupakan satu konsep yang kadang bersifat eksklusif, serta bersifat inklusif disisi lain. Pada tingkatan yang bersifat absolut, konsep tauhid sangat tegas membedakan posisi Tuhandengan makhluknya. Namun, di lain pihak konsep ini juga memperhatikan eksistensi manusia sebagai makhluk hidup yang bisa hidup bersama dengan manusia yang lain menjadi satu kesatuan yang diikat dengan ketaatan kepada yang satu yaitu Allah SWT. Konsep tauhid dapat diartikan sebagai dimenasi yang bersifat vertikal sekaligus horizontal. Dengan memegang prinsip tauhid dalam bisnis, diharapkan pebisnis akan terhindar adanya

diskriminasi terhadap pemangku kepentingan bisnis.

### **Prinsip Keseimbangan**

Prinsip ini lebih menggambarkan dimensi kehidupan pribadi yang bersifat horizontal. Prinsip keseimbangan yang berisikan ajaran keadilan merupakan salah satu prinsip dasar yang harus dipegang oleh siapapun. Kaitan antara keadilan dengan hidup manusia adalah guna menciptakan satu harmoni kehidupan yang berjalan sesuai dengan hukum alam yang telah digariskan oleh Allah SWT. Sifat keseimbangan dengan prinsip keadilannya merupakan sebuah karakter yang mampu menciptakan keharmonisan dalam kehidupan. Islam mengajarkan dan menganjurkan ummatnya untuk selalu bisa berbuat adil dalam kehidupan ini tak terkecuali dalam bidang bisnis. Prinsip keadilan dijadikan landasan dalam segala aktivitas didalamnya, bahkan kepada pihak-pihak pesaing dalam bisnis. Prinsip adil dalam Islam ditekankan sebagai perwujudan dari ketaatan dalam menjalankan ajaran Islam.

### **Prinsip Kehendak Bebas**

Dalam Islam kehendak bebas mempunyai tempat tersendiri, karena potensi kebebasan itu sudah ada sejak manusia dilahirkan dimuka bumi ini).

Kebebasan pada setiap diri manusia sifatnya terbatas dan Allah SWT pemilik kebebasan yang tiada batasannya. Dalam Islam tentunya kehendak dan berlaku bebas dalam menjalankan roda bisnis harus didasarkan pada aturan-aturan syariah. Di dalam kebebasan terkandung nilai-nilai etika bisnis yang cukup mulia. Dimensi moral dan spiritualitas harus menjadi landasan dalam menjalankan prinsip-prinsip kebebasan. Dimensi moral dijadikan sebagai sarana untuk menyaring (*filter*) segala bentuk perilaku dan aktivitas bisnis yang tidak sesuai dengan aturan syariah. Sedangkan dimensi spiritualitas membantu para pebisnis untuk menjalankan usaha bisnis sebagai ibadah yang semata-mata untuk mendapatkan ridha Allah SWT.

### **Prinsip Pertanggungjawaban**

Manusia diciptakan di dunia mempunyai satu peran untuk mengelola kehidupan sebaik mungkin (Arifin, 2009). Manusia Sebagai makhluk individu, maka bertanggungjawab akan dirinya sendiri dan sebagai makhluk sosial mempertanggungjawabkan segala bentuk kehidupannya kepada masyarakat, serta sebagai makhluk yang diciptakan oleh Allah SWT, ia harus mempertanggungjawabkan segala

hidupnya untuk selalu beribadah kepada-Nya (Beekun, 2004). Dalam dunia ekonomi dan bisnis prinsip tanggungjawab harus menjadi tolak ukur keberhasilan suatu bisnis. Prinsip tanggungjawab merupakan landasan dasar yang wajib dipegang teguh untuk mewujudkan lingkungan bisnis yang sehat dan bersih dari praktik-praktik kotor dan haram.

### **Prinsip Kebenaran**

Kebajikan dalam dunia bisnis dapat diartikan dan ditunjukkan dengan sikap kerelaan dan keramahan dalam bermuamalah, sedangkan kejujuran ditunjukkan dengan sikap jujur dalam semua proses bisnis yang dilakukan tanpa adanya penipuan. Integrasi etika bisnis Islami dalam proses bisnis secara keseluruhan akan melahirkan peraturan (Arifin, 2009). Pengaturan-pengaturan tersebut diantaranya adalah : menentukan standar etika dari konsep dan konsep bisnis yang berlaku, menentukan praktik bisnis yang etis dan tidak etis, menentukan bentuk lembaga bisnis yang sah dan sesuai dengan ketentuan syariah, serta menentukan prinsip dan prosedur akuntansi yang sesuai dengan syariah Islam. Pengaturan-pengaturan diatas jelas memberikan dampak positif bagi dunia bisnis. Peningkatan kualitas sumber daya manusia

dalam dunia bisnis yang berbekal nilai spiritualitas dan moralitas yang tinggi akan dapat berpengaruh pada terbangunnya jiwa-jiwa yang memiliki keandalan, kecepatan dan juga daya juang kerja yang tinggi dalam menghasilkan produk-produk yang berkualitas. Disisi lain pemberdayaan karyawan yang terintegrasi dengan etika bisnis Islami diharapkan mampu melahirkan rasa percaya antara manajer dengan karyawan.

### **Prinsip Ihsan**

Prinsip ihsan mengajarkan untuk melakukan perbuatan yang mampu mendatangkan manfaat bagi orang lain tanpa harus ada aturan yang mewajibkan lembaga keuangan atau memerintahkan untuk melakukan perbuatan tersebut. Bentuk implementasi dari prinsip ihsan menurut Imam Al-Gazhali bisa dilakukan dengan tiga bentuk yaitu:

1. Memberikan kelonggaran waktu kepada pihak terutang untuk membayar utangnya
2. Menerima pengembalian barang yang telah dibeli karena alasan-alasan tertentu
3. Membayar utang sebelum penagihan tiba.

### **Kinerja Perusahaan**

Organisasi meyakini strategi sebagai alat untuk manajemen dalam

menilai kinerja perusahaan dalam satu periode dengan melihat seberapa baik suatu organisasi mampu mengadopsi strategi baru untuk menghadapi. Menurut Kaplan & Norton (1996) menyebutkan bahwa ada 4 (empat) perspektif yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja suatu organisasi yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan .

a. Perspektif Keuangan

Ukuran keuangan umumnya ditunjukkan dengan profitabilitas, pertumbuhan dan keuntungan yang diterima oleh investor. Perspektif keuangan dapat diukur melalui rasio-rasio keuangan. Dimana rasio keuangan mampu menganalisis atau mengukur tingkat efisiensi usaha dan profitabilitas yang dicapai oleh perusahaan yang bersangkutan.

b. Perspektif Pelanggan

Perspektif pelanggan berfungsi untuk mengidentifikasi segmen pasar. Segmen pasar yang akan menjadi komponen utama dari tujuan keuangan. Kepuasan pelanggan dalam menikmati produk atau jasa perusahaan merupakan variabel penting untuk menilai keberhasilan suatu perusahaan. Perspektif

pelanggan memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi dan mengukur nilai yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan dan target pasar.

c. Perspektif Bisnis internal

Perspektif ini mengacu pada pekerjaan yang dilakukan dalam organisasi. Dalam perspektif ini kinerja organisasi diukur dengan bagaimana organisasi dijalankan dan apakah organisasi dapat beroperasi produksi atau jasa secara efektif dan efisien sesuai tersirat atau organisasi yang mengaku sebagai pelanggan.

d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Ukuran perspektif ini berkaitan dengan sumber daya manusia. Ada tiga dimensi yang harus diperhatikan dalam perspektif ini: *pertama*, kemampuan karyawan yang diukur dengan tiga poin utama yaitu kepuasan karyawan, perputaran karyawan di perusahaan, dan produktivitas karyawan. *Kedua*, kemampuan sistem informasi yang diukur dengan ketersediaan informasi yang diperlukan oleh karyawan dari pelanggan, persentase ketersediaan informasi tentang biaya produksi dan lain-lain. *Ketiga*, motivasi yaitu dengan pemberian wewenang kepada karyawan, yang dapat

diukur melalui beberapa dimensi, yaitu: (1) seberapa banyak saran yang diberikan karyawan kepada perusahaan, (2) peningkatan kinerja karyawan, dan (3) Pengukuran keterbatasan individu dalam organisasi.

Saat ini telah banyak lembaga keuangan mikro syariah berupa koperasi syariah di Indonesia. Menjamurnya koperasi syariah maka diperlukan adanya tata kelola yang baik sehingga mampu bersaing dalam pasar global. Pada penelitian ini, dilakukan penilaian lembaga keuangan syariah pada perspektif pemberlajaran dan pertumbuhan, perspektif pelanggan, dan perspektif proses bisnis internal.

Kualitas produk, biaya atau harga, pelayanan, penyerahan waktu, estetika dan kualitas lain menjadi kualitas total dalam menghadapi persaingan pasar global. Hal tersebut terus berkembang guna memberikan kepuasan yang berkelanjutan kepada pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan (Hansen dan Mowen, 1999). Tata kelola yang baik bertujuan untuk mengukur kinerja lembaga keuangan mikro syariah. Htay dan Salman (2013) memaparkan bahwa *Balanced Scorecard* merupakan alat perencanaan dan manajemen sistem strategis yang

digunakan secara luas dalam bisnis, pemerintah dan organisasi nirlaba untuk menyelaraskan kegiatan usaha dengan visi dan strategi organisasi, meningkatkan organisasi serta memantau kinerja internal dan eksternal.

Imam Widodo (2011) menyatakan bahwa kinerja perusahaan dibedakan menjadi tiga bagian. Bagian pertama merupakan tahap *growth* (Bertumbuh) yang diukur melalui *revenue growth*, *positive earning*, dan *sales and market share growth*. Bagian kedua merupakan tahap *Sustain Stage* (Bertahan) yang diukur melalui *return on investment* (ROI), *return on capital employed* (ROCE), dan *economic value added* (EVA). Bagian ketiga adalah tahap *Harvest* (Panen). Dusuki (2008) menyebutkan bahwa kegagalan lembaga keuangan mikro di dalam pasar disebabkan belum optimalnya penawaran dan permintaan.

Lembaga keuangan mikro didefinisikan sebagai jasa keuangan yang ditujukan kepada masyarakat yang berpendapatan menengah ke bawah (gateway, 2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 pada pasal 1 menjelaskan bahwa lembaga keuangan mikro didirikan dan bergerak untuk memberikan pelayanan untuk jasa



pengembangan dan pemberdayaan masyarakat. Peran utama lembaga keuangan mikro syariah yaitu memperluas kesempatan ekonomi dan aksesibilitas terhadap masyarakat miskin dan hal ini dianggap sebagai solusi yang efektif dalam mengurangi angka kemiskinan dan kesenjangan sosial. Menurut Ahmed (2007) lembaga keuangan mikro syariah memanfaatkan zakat dan wakaf untuk membantu masyarakat miskin dalam

## **METODE**

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini merupakan pendekatan penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan data angka dengan berbagai klasifikasi dalam bentuk persentase, frekuensi, nilai rata-rata dan sebagainya yang diolah secara sistematis dengan rumus-rumus statistik (Bambang, 2015). Chairiri (2009) menyatakan bahwa tujuan dari pendekatan kuantitatif adalah membuat fakta menjadi mudah untuk dipahami. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang dilakukan dalam pengaturan tertentu yang ada dalam kehidupan nyata secara alamiah dengan maksud melakukan investigasi dan

memenuhi kebutuhan pokok dan mengarahkan untuk memaksimalkan kredit produktif. Untuk memaksimalkan fungsi lembaga keuangan mikro syariah maka dibutuhkan perbaikan kelembagaan, inovasi terhadap program, menekan biaya dan resiko sehingga terciptanya lembaga keuangan yang berpihak kepada masyarakat miskin secara berkelanjutan (Littlefield dkk, 2003).

memahami fenomena yang terjadi (Bambang 2015).

Jenis data pada penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original (Kuncoro, 2003). Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari jawaban atas kuesioner yang dibagikan kepada responden. Kuesioner disusun dengan baik dan mudah dipahami agar responden mampu dan mau menjawab sehingga mendapatkan pengembalian kuisisioner yang tinggi. Responden pada penelitian ini adalah orang-orang yang mempunyai peran serta berhubungan dengan kegiatan yang terjadi pada KSPPS BMT NU Sejahtera. Narasumber terbagi

menjadi 3 bagian yaitu nasabah, karyawan dan pengambil kebijakan pada KSPPS BMT NU Sejahtera. Terdapat 100 sampel diambil di wilayah Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah. Responden dibagi menjadi tiga kelompok yaitu karyawan untuk menilai prespektif proses bisnis internal, pengambil kebijakan untuk mengukur prespektif pertumbuhan dan pembelajaran, dan pelanggan untuk mengukur prespektif pelanggan. Kuesioner yang dibuat dalam bentuk dengan menggunakan skala Likert.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan alat statistik SPSS berupa uji validitas dan uji reliabilitas melalui pendekatan kuantitatif yang mana menggunakan statistik deskriptif. Analisis tersebut bertujuan untuk mengetahui

gambaran dan keadaan BMT NU Sejahtera dalam prespektif proses bisnis internal, prespektif pertumbuhan dan pembelajaran, dan prespektif pelanggan. Analisis ini dilakukan setelah semua kuesioner dipastikan lolos uji validitas dan uji reliabilitas.

Ghozali (2011) menyatakan bahwa reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Crocbach Alpha* > 0,70 (Ghozali, 2011). Uji validitas ini menggunakan software SPSS. Uji signifikansi pada uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel untuk *degree of freedom* (df)= n-2.

## PEMBAHASAN

Kinerja yang baik diperlihatkan oleh Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) NU Sejahtera. KSPPS NU Sejahtera pertama kali didirikan pada tanggal 29 Mei 2003, di Semarang, Jawa Tengah yang semula bernama Koperasi Bumi Sejahtera. Ekspansi yang sangat

cepat menjadikan KSPPS NU Sejahtera hingga pada saat ini memiliki 65 cabang. Selain melakukan ekspansi pada tahun 2008 kemudian berganti nama dari yang awalnya Koperasi Bumi Sejahtera menjadi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) NU Sejahtera.

**Tabel 1**  
**Uji Validitas**

Indikator	Variabel	Corrected Item-Total Correlation	t-tabel	Ket
Proses Bisnis Internal	Keseimbangan	,999	,765	Valid
		,998	,765	Valid
		,997	,765	Valid
		,999	,765	Valid
		,999	,765	Valid
		,999	,765	Valid
		,998	,765	Valid
	Amanah	,998	,765	Valid
		,997	,765	Valid
		,999	,765	Valid
		,996	,765	Valid
		,997	,765	Valid
		,999	,765	Valid
		,999	,765	Valid
		,998	,765	Valid
		,999	,765	Valid
		,998	,765	Valid
Ihsan	Ketauhidan	,998	,765	Valid
		,997	,765	Valid
		,996	,765	Valid
		,999	,765	Valid
		,999	,765	Valid
		,999	,765	Valid
		,998	,765	Valid
		,998	,765	Valid
		,998	,765	Valid
		,998	,765	Valid
Pelanggan	Cost transatcion	,999	,765	Valid
		,999	,765	Valid
		,997	,765	Valid
		,999	,765	Valid
		,998	,765	Valid
		,999	,765	Valid
		,996	,765	Valid
		,998	,765	Valid
		1,000	,765	Valid
		,997	,765	Valid
,998	,765	Valid		
1,000	,677	Valid		
1,000	,677	Valid		
1,000	,677	Valid		
1,000	,677	Valid		

		1,000	,677	Valid
		1,000	,677	Valid
		1,000	,677	Valid
	Keseimbangan	1,000	,677	Valid
		1,000	,677	Valid
		1,000	,677	Valid
		1,000	,677	Valid
		1,000	,677	Valid
		1,000	,677	Valid
		1,000	,677	Valid
	Taggung Jawab	1,000	,677	Valid
		1,000	,677	Valid
		1,000	,677	Valid
		1,000	,677	Valid
	Ihsan	1,000	,677	Valid
		1,000	,677	Valid
		1,000	,677	Valid
		1,000	,677	Valid
		1,000	,677	Valid
Pertumbuhan	Keseimbangan	,999	,727	Valid
		,999	,727	Valid
		,994	,727	Valid
		,999	,727	Valid
		,994	,727	Valid
		,994	,727	Valid
		,999	,727	Valid
		,999	,727	Valid
		,994	,727	Valid
	Amanah	1,000	,727	Valid
		,992	,727	Valid
		1,000	,727	Valid
		1,000	,727	Valid
		1,000	,727	Valid
Pertumbuhan	Amanah	1,000	,727	Valid
		1,000	,727	Valid
		1,000	,727	Valid
		1,000	,727	Valid
		1,000	,727	Valid
		1,000	,727	Valid
		1,000	,727	Valid
	Ihsan	,994	,727	Valid
		1,000	,727	Valid

		1,000	,727	Valid
		1,000	,727	Valid
		1,000	,727	Valid
		1,000	,727	Valid
	Ketauhidan	,999	,727	Valid
		,996	,727	Valid
		,996	,727	Valid
		,999	,727	Valid
		,999	,727	Valid
		,999	,727	Valid
		,999	,727	Valid
	Kebenaran	1,000	,727	Valid
		1,000	,727	Valid
		1,000	,727	Valid
		1,000	,727	Valid

Sumber: Data diolah peneliti

Pada penelitian ini, semua variabel telah lolos dari uji reliabilitas dan validitas pada tabel 1 dan tabel 2. Indikator penilaian proses bisnis internal memiliki 5 variabel yang telah lolos uji validitas karena memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* diatas nilai t-tabel. Nilai t-tabel pada indikator penilaian proses bisnis internal yaitu 0,765 dan semua variabel pada indikator penilaian proses bisnis internal diatas 0,765. Pada indikator penilaian proses bisnis internal yang memiliki variabel keseimbangan, amanah, ihsan, ketauhidan, dan kebenaran memiliki hasil kusioner yang lolos uji reliabilitas karena memiliki nilai reliabilitas diatas 0,70.

Penilaian indikator pelanggan memiliki variabel yang telah lolos uji validitas dan reliabilitas. Pada indikator pelanggan, seluruh variabel dengan setiap pertanyaan pada kuisinoner telah lolos uji validitas karena memiliki nilai *Correlated Item – Total Correlation* diatas nilai t-tabel. Nilai t-tabel untuk jumlah sampel 100 orang dan nilai df adalah 98 serta memiliki nilai signifikansi 5% dan memiliki nilai t-tabel sebesar 0,677. Hasil *Correlated Item – Total Correlation* pada indikator pelanggan pada setiap variabel memiliki nilai diatas t-tabel. Hasil uji reliabilitas pada indikator penilaian pelanggan dinyatakan lolos uji reliabilitas pada kuisinoner yang diberikan kepada responden karena pada setiap variabel

yang terdiri dari variabel *cost transaction*, keseimbangan, tanggung jawab, dan ihsan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,70.

Penilaian pada indikator pertumbuhan dan pembelajaran juga memiliki semua variabel yang telah lolos uji validitas dan uji reliabilitas. Pada indikator pertumbuhan dan pembelajaran, seluruh variabel dengan setiap pertanyaan pada kuisinoner telah lolos uji validitas karena memiliki nilai *Correlated Item – Total Correlation* diatas nilai t-tabel. Nilai t-tabel untuk indikator pertumbuhan dan pembelajaran serta memiliki nilai signifikansi 5% memiliki nilai t-tabel sebesar 0,727. Hasil *Correlated Item – Total Correlation* pada indikator

pelanggan pada setiap variabel memiliki nilai diatas t-tabel. Hasil uji reliabilitas pada indikator penilaian pelanggan dinyatakan lolos uji reliabilitas pada kuisinoner yang diberikan kepada responden karena pada setiap variabel yang terdiri dari variabel *cost transaction*, keseimbangan, tanggung jawab, dan ihsan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,70.

Pada semua indikator pada penelitian ini yang menggunakan kuisinoner telah yaitu inidkator proses bisnis internal, pelanggan, pertumbuhan dan perkembangan telah lolos uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat seperti pada tabel 1 dan tabel 2.

**Tabel 2**  
**Uji Reliabilitas**

Indikator	Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai reliabel	Ket
Proses Bisnis Internal	Keseimbangan	,999	0,70	Reliabel
	Amanah	1,000	0,70	Reliabel
	Ihsan	,999	0,70	Reliabel
	Ketauhidan	,999	0,70	Reliabel
	Kebenaran	1,000	0,70	Reliabel
Pelanggan	Cost transatcion	1,000	0,70	Reliabel
	Keseimbangan	1,000	0,70	Reliabel
	Taggung Jawab	1,000	0,70	Reliabel
	Ihsan	1,000	0,70	Reliabel
Pertumbuhan	Keseimbangan	,999	0,70	Reliabel
	Amanah	,999	0,70	Reliabel
	Ihsan	,999	0,70	Reliabel
	Ketauhidan	,999	0,70	Reliabel
	Kebenaran	,999	0,70	Reliabel

Sumber: Data diolahpeneliti

## **Perspektif Pertumbuhan dan**

### **Pembelajaran**

Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, dapat dianalisis untuk tingkat perkembangan produktivitas dari KSPPS NU Sejahtera. Pada penelitian ini, karyawan yang ada di KSPPS NU Sejahtera merupakan target sasaran peneliti. Untuk mengetahui prespektif pertumbuhan dan pembelajaran dilakukan analisis pada empat indikator. Empat indikator tersebut yaitu prinsip keseimbangan/keadilan, prinsip tanggungjawab/amanah, prinsip ketauhidan dan prinsip kebenaran

Indikator prinsip keseimbangan/keadilan, karyawan menyatakan bahwa untuk proses perekrutan sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Menurut karyawan KSPPS NU Sejahtera juga sudah mampu merekrut calon karyawan yang sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan. Hal ini dibuktikan bahwa karyawan-karyawan yang ada di KSPPS NU Sejahtera mampu memahami semua produk dan jasa yang dimiliki oleh Institusi. Disamping itu, KSPPS NU Sejahtera juga tetap melakukan pelatihan-pelatihan yang tujuannya untuk meningkatkan kapasitas karyawan.

Penilaian indikator prinsip tanggung jawab/amanah kepada karyawan dapat dilihat dari penghargaan yang diberikan KSPPS NU Sejahtera. Institusi sangat mengapresiasi karyawan-karyawan yang mampu menciptakan prestasi-prestasi yaitu dengan cara memberikan penghargaan. Untuk memudahkan KSPPS NU Sejahtera mengidentifikasi tanggung jawab dari masing-masing karyawan dilakukan dengan pemberian tugas dan wewenang kepada karyawan yang sesuai dengan kualifikasinya.

Indikator prinsip ihsan digunakan untuk menilai seberapa besar kesempatan yang diberikan kepada karyawan KSPPS NU Sejahtera untuk pengambilan keputusan manajemen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terbuka kesempatan kepada karyawan-karyawan untuk menyampaikan saran kepada pihak manajemen. Karyawan juga merasa puas karena setiap saran yang disampaikan kepada pihak manajemen ditindaklanjuti. Untuk meningkatkan *performance* karyawan dalam menjalankan tanggung jawabnya, pihak manajemen juga sering sekali melakukan pertemuan-pertemuan yang sifatnya untuk mempererat silaturahmi.

Prinsip ketauhidan merupakan salah satu indikator penilaian pada perspektif pertumbuhan. Indikator ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar peran KSPPS NU Sejahtera untuk memotivasi karyawan dalam rangka menanamkan prinsip pada karyawan bahwa setiap pekerjaan yang dijalankan semata-mata untuk beribadah kepada Allah SWT. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan sudah menanamkan prinsip untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Pihak manajemen juga selalu mendukung karyawan dalam menjalankan kinerja dengan baik. Baik pihak manajemen dan pihak karyawan berusaha untuk menciptakan KSPPS NU Sejahtera sebagai sebuah lingkungan kerja yang kondusif.

Prinsip kebenaran merupakan indikator yang digunakan untuk mengukur kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan. Karyawan KSPPS NU Sejahtera selalu dibekali dengan pengetahuan yang senantiasa diupdate terkait dengan setiap tanggung jawabnya. Hasilnya adalah karyawan mampu menjalankan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa nyaman untuk menggunakan setiap

produk dan jasa yang dihasilkan oleh KSPPS NUSejahtera.

### **Perspektif Pelanggan**

Dalam perspektif pelanggan, dapat dianalisis hasil dari kepuasan pelanggan terhadap produk dan pelayanan. Kotler (2000) menyatakan produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapat perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan. Pelayanan terhadap pelanggan, diperlukan adanya pengembangan produk yang dilakukan secara terus-menerus. Pengembangan produk adalah upaya menarik minat pelanggan untuk membeli dan menggunakan produk baru yang dihasilkan oleh suatu lembaga tersebut karena pelanggan merasa puas terhadap produk yang selama ini sudah diluncurkan, dipromosikan dan dijual diperusahaan yang bersangkutan (Siagian, 2007). Pada penelitian ini, perspektif pelanggan dilakukan analisis pada empat indikator. Empat indikator tersebut yaitu *cost transaction*, prinsip keseimbangan/keadilan, prinsip tanggungjawab, dan prinsip ihsan.

Pada indikator *cost transaction*, pelanggan menyatakan kenetralannya terhadap pendapat biaya administrasi yang



dikenakan atas jasa yang diberikan KSPPS NU Sejahtera yang tidak memberatkan pelanggan. Namun, pelanggan setuju dengan biaya administrasi yang dikenakan KSPPS NU Sejahtera sesuai dengan manfaat yang diterima pelanggan dan persentase bagi hasil yang di tawarkan atas jasa yang diberikan sudah sesuai. Setoran awal untuk menjadi pelanggan di KSPPS NU Sejahtera relatif murah dan dapat terjangkau oleh semua kalangan masyarakat serta besarnya biaya administrasi cukup stabil dari waktu ke waktu. Besarnya biaya administrasi yang dikenakan dan persentase bagi hasil yang ditawarkan oleh KSPPS NU Sejahtera mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.

Penilaian indikator prinsip keseimbangan/keadilan dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan KSPPS NU Sejahtera terhadap pelanggannya. Tanggapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, menyatakan bahwa karyawan di KSPPS NU Sejahtera melakukan pencatatan transaksi secara teliti dan akurat sehingga terhindar dari kesalahan perhitungan dan mampu menjelaskan setiap produk dan jasa yang dimiliki oleh KSPPS NU Sejahtera sehingga pelanggan mampu memahami

penjelasan dari karyawan dengan cepat. KSPPS NU Sejahtera selalu menepati janji terhadap sesuatu yang dijanjikan dan bersedia menerima saran dan kritik dari pelanggan. Prosedur pelayanan yang ada sangat mudah dan pelayanan akan dimulai ketika jam kantor sudah dibuka dan dilakukan secara tepat waktu.

Indikator prinsip tanggungjawab digunakan untuk menilai pelayanan yang diberikan KSPPS NU Sejahtera terhadap pelanggan yang dilakukan secara penuh tanggung jawab. Pelanggan menyatakan bahwa karyawan KSPPS NU Sejahtera melakukan pelayanan dengan cepat, tanpa membuat pelanggan menunggu lama dan akan mengkonfirmasi tepat waktu setelah pelayanan dilakukan serta dapat menyelesaikan komplain dari pelanggan dengan cepat dan tepat. Selain itu, karyawan KSPPSNU Sejahtera bersikap siap dan sigap dalam memenuhi permintaan pelanggan.

Prinsip ihsan merupakan salah satu indikator penilaian pelanggan terhadap KSPPS NU Sejahtera dalam hal pelayanan yang diberikan. Pelanggan menyatakan bahwa karyawan KSPPS NU Sejahtera menanggapi kebutuhan pelanggan dengan optimal dan sungguh-sungguh dan dilaksanakan memberikan secara ramah,

sopan dan bersahabat. Pelayanan yang diberikan sama tanpa membedakan status sosial dan memberikan perhatian dan berusaha memahami kebutuhan pelanggan serta bersedia membantu ketika pelanggan mengalami kesulitan.

### **Perspektif Proses Bisnis Internal**

Prinsip kehendak bebas atau bentuk dari ikhtiyar yang mana usaha dari KSPPS NUSejahtera untuk terus meningkatkan produk, layanan dan proses bisnis. Arifin (2009) menyatakan bahwa strategi pengembangan produk mencakup 3 jenis kegiatan yaitu mengembangkan dan meluncurkan produk baru,

mengembangkan variasi mutu produk lama, dan mengembangkan model serta bentuk tambahan terhadap produk lama itu. Sehingga dalam prosesnya, KSPPS NUSejahtera melakukan penelitian dalam rangka menambah pasar baru dan memperluas pasar yang ada. Untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, maka dikeluarkanlah produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan mengadakan penelitian terhadap setiap produk atau jasa yang ditawarkan pada setiap produk atau jasa yang ditawarkan sebagai bentuk dari inovasi.

### **KESIMPULAN**

Pertanyaan dalam bentuk kuisioner yang diberikan kepada 100 responden dan sudah dinyatakan lolos uji validitas dan uji reliabilitas menyatakan bahwa KSPPS NU Sejahtera menjalankan operasi bisnis dengan baik serta mendapatkan penilaian kinerja yang memuaskan dari para pemangku kepentingan.

Penilaian kinerja perusahaan dalam bentuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan kuisioner yang diberikan kepada karyawan menyatakan bahwa secara prinsip keseimbangan/keadilan, prinsip

tanggungjawab/amanah, prinsip ketauhidan dan prinsip kebenaran dilakukan dengan baik oleh pihak manajemen KSPPS NU Sejahtera. Perspektif pelanggan sebagai ukuran penilaian kinerja perusahaan secara eksternal, diberikan kuisioner kepada pelanggan KSPPS NU Sejahtera. Pertanyaan kepada pelanggan menggunakan indikator *cost transaction*, prinsip keseimbangan/keadilan, prinsip tanggungjawab, dan prinsip ihsan. Pelanggan menyatakan kepuasan ketika bertransaksi dengan KSPPS NU Sejahtera.

Penilaian kinerja pada perspektif bisnis internal dengan kuisioner yang diberikan kepada pihak manajemen.

KSPPS NU Sejahtera sebagai lembaga keuangan mikro syariah juga mengatur biaya pengembangan, melakukan pemasaran, distribusi, dan penjualan yang efektif serta melakukan percepatan dalam mencapai target. Selain

itu, KSPPS NU Sejahtera juga membuka kantor cabang di beberapa tempat serta bekerjasama dengan berbagai pihak.

Saran bagi penelitian selanjutnya yaitu dengan menilai kinerja KSPPS NU Sejahtera di 65 cabang di Indonesia sehingga semakin menggambarkan kinerja KSPPS NU Sejahtera secara menyeluruh.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed. (2007). Waqf-based microfinance: realizing the social role of islamic finance. *Integrating Awqaf in the Islamic Financial Sector*. Singapore.
- Arifin, M. (2009). *PENGEMBANGAN PRODUK-PRODUK LEMBAGA KEUANGAN MIKRO SYARIAH*.journal.stainkudus.ac.id.
- Bambang. (2015, September). Telaah Implementasi Kebijakan Local Economic Development (LED) di Jawa Tengah. *Ekonomi Regional*, hal. 79-98.
- Chariri, A. (2009, Agustus 1). *Landasan Filsafat dan Metode Penelitian Kualitatif*. Workshop Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, Semarang.
- Dusuki, A. W. (2008). Banking for the poor: the role of Islamic banking in microfinance initiatives. *Humanomics*, Vol. 24 Iss 1 pp. 49 – 66.
- Fauroni Lukman, R. (2002). *Visi Al-Quran tentang Etika dan Bisnis*. Jakarta: Salemba Diniyah.
- Gateway, M. (2009). *what is microfinance*. Dipetik 2009, dari Micofinance Gateway: <http://www.microfinancegateway.org/p/site/m/template.rc/1.26.9183/#1>.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hansen, M. (2000). *Management Accounting*. Ohio: International Thompson Publishing.
- Honohon, P. (Pemain). ( 2007, March 15). *Cross-Country Variations in Household Access to Financial Services* . World Bank Conference on Access to Finance, Washington, D.C.
- Htay, S. N. (2013). Balanced Score Card Approach For Better Shari'ah Corporate Governance. *American Journal of Applied Sciences*, 1553.
- Issa Beekun, R. (2004). *Etika Bisnis Islami*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Karim, N. M. (2008). An Emerging Market Niche. *Islamic Microfinance*.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Managemen*. New Jersey Prentice.
- Kuncoro, M. (2003). *Ekonomi Pembangunan : Teori, Masalah, dan Kebijakan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

- Ledgerwood, J. (1999). *Microfinance Handbook: An Institutional and Financial Perspective (Sustainable Banking with the Poor)*. Washington, DC: TheWorld Bank.
- Littlefield, M. H. (2003). *Is Microfinance an Effective Strategy to Reach the Millennium Development Goals*. Washington, DC: CGAP.
- Mohammed, D. d. (2008). *The Performance Measures of Islamic Banking Based on the Maqashid Framework. Paper of IIUM International Accounting Conference*.
- Republik, I. (t.thn.). *tentang Lembaga Keuangan Mikro. Dalam Undang-Undang RI No. 1 Tahun 2013*.
- Siagian, S. (2007). *Manajemen Strategik*. Jakarta: PT Bumi.
- Widodo, I. ( 2011). *Analisis Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Pendekatan Balance Scorecard pada PT. Jansen Indonesia*. Semarang: FE Universitas Diponegoro Semarang.