

BAB IV

PENGARUH *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MELAKUKAN PEMBIAYAAN *MUDARABAH* DI BPRS AMANAH SEJAHTERA KANTOR KAS BUNGAH

A. Hasil Paparan Dan Hasil Penelitian

1. Sejarah BPR Syariah Amanah Sejahtera

Sejarah BPR Syariah Amanah sejahtera dimulai dengan berlakunya UU Perbankan No. 7 Tahun 1992 secara implisit telah membuka peluang kegiatan usaha perbankan yang memiliki dasar operasional tentang bagi hasil yang secara rinci dijabarkan dalam PP No. 72 Tahun 1992 tentang Bank Berdasarkan prinsip bagi hasil, memberi peluang dan dorongan kepada para pengusaha muslim di sekitar Surabaya dan Gresik untuk mendirikan Bank Syari'ah. Tujuan utama dari pada pendiri adalah meningkatkan kesejahteraan para pengusaha kecil dan menengah yang tidak terjangkau oleh pelayanan bank umum, disamping hal tersebut pendirian bank syariah ini adalah memenuhi permintaan umat Islam, dikarenakan pada waktu itu sempat terjadi perdebatan mengenai hukum bunga dikalangan ulama', cendekiawan dan intelektual muslim, khususnya di daerah Kabupaten Gresik yang dikenal masyarakatnya teguh dalam menjalankan syariat Islam pada wilayah Jawa Timur pada umumnya.

Adapun yang mendirikan adalah beberapa pemegang saham yang mempunyai visi misi yang sama yaitu mendirikan bank syariah yang di dalam kegiatannya harus sesuai dengan prinsip – prinsip syariah yang sudah ditetapkan, dan yang berperan adalah para pemegang saham, beberapa pengurus Muhammadiyah dan orang – orang yang ingin mendirikan memberikan dukungan agar didirikannya bank syariah yang kegiatannya sesuai dengan prinsip – prinsip syariah yang ada.

BPR Syariah Amanah Sejahtera mulai beroperasi pada tanggal 2 Januari 1996 yang berkantor di Jalan Raya Cerme Kidul 148, Kecamatan Cerme, Kabupaten Gresik dan diresmikan oleh Menteri Keuangan Republik Indonesia Bapak Drs. H. Mar'ie Muhammad sebagai BPR Syariah PERTAMA di Kabupaten Gresik, pada hari Sabtu, tanggal 13 Juli 1996 jam 10.00 WIB bertempat di Ruang Grahadi, Gedung Negara, Jl. Pemuda 7 Surabaya.

BPR Syariah Amanah Sejahtera adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang menjalankan usahanya dengan prinsip syariah Islam dalam menghimpun dana berupa deposito berjangka dan tabungan maupun menyediakan pembiayaan bagi pengusaha kecil dan menengah. Bank syariah juga menyertakan misi sosial, diantaranya pelayanan pembiayaan *al-Qardul hasan* (kebajikan), memberikan beasiswa yang dananya bersumber dari Zakat, Infaq dan Shadaqah, penyelenggaraan

penyembelihan hewan qurban pada hari raya Idul Adha, penyediaan dana beasiswa bagi pelajar yang kurang mampu dan berprestasi serta kegiatan lain yang mengandung misi agama dan sosial.

BPR Syariah Amanah Sejahtera menunjukkan perkembangan yang baik, dan berkat dukungan dan kerjasama masyarakat serta untuk mendekatkan perusahaan pada nasabah kantor pusat BPR Syariah Amanah Sejahtera berpindah pada wilayah Jl. Kalimantan No. 107 GKB Gresik, dengan tetap mengembangkan perbankan dengan memberikan pelayanan di kecamatan Cerme dan sekitarnya serta membuka lahan baru di Kabupaten Lamongan.

Dalam perkembangannya BPRS Amanah Sejahtera berupaya menempatkan diri sebagai mitra yang terpercaya dalam menjaga amanah yang diberikan masyarakat serta berusaha secara sungguh-sungguh memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan melakukan perbaikan pada segala bidang yang meliputi : penerapan teknologi, sistem akuntansi, SDI yang handal, pemahaman konsep syariah dan mengaplikasikannya, penerapan SOP (Standart Operasional Perbankan) yang baku dan tepat dengan visi manajemen yang berorientasi pada prestasi, potensi pasar dengan jumlah nasabah yang banyak, pengakuan pemerintah dan lembaga yang menjadi mitra kerja serta citra dan nama baik yang sudah tertanam di masyarakat menjadi penporong untuk kekuatan sendiri. Sehingga

harapan dan masa depan BPRS Amanah Sejahtera yang sudah menjadi asset di masyarakat terus berperan aktif untuk kemajuan perekonomian umat, melalui kerja keras dan semangat kebersamaan serta ridhlo allah SWT.

2. Visi dan Misi BPR Syariah Amanah Sejahtera

a) Visi BPR Syariah Amanah Sejahtera

“ Menciptakan bank syariah yang mantap sebagai sarana untuk menggerakkan ekonomi umat menuju terciptanya kehidupan masyarakat yang sehat, sejahtera dan berpendidikan dibawah naungan ridho allah SWT.”

b) Misi BPR Syariah Amanah Sejahtera

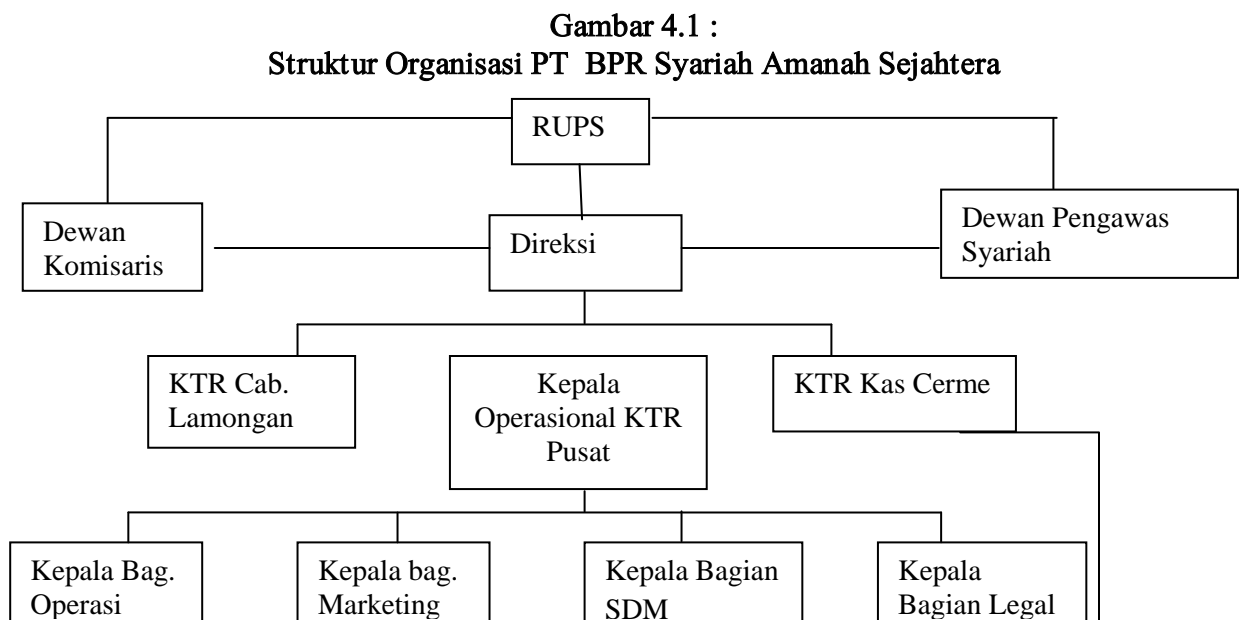
- i. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito dengan prinsip syariah.
- ii. Memberikan pembiayaan bagi pengusaha kecil, menengah dan masyarakat dengan prinsip bagi hasil dan jual beli untuk usaha yang halal, produktif dan menguntungkan.
- iii. Memberikan kontribusi yang positif kepada masyarakat muslim dalam menjalankan Syariah Islam khususnya pada bidang kehidupan ekonomi, pendidikan, dan kesehatan.

3. Tujuan BPR Syariah Amanah Sejahtera

Dalam wawancara dengan bagian personalia yakni siti saadah bahwa didirikannya BPRS Amanah Sejahtera oleh para pendirinya tidak terlepas dari tujuan-tujuan sebagaimana tujuan bank syariah pada umumnya. Diantaranya tujuannya adalah :

- a. Untuk meningkatkan kualitas hidup umat, dengan jalan membuka peluang usaha yang lebih besar terutama pada kelompok yang kurang mampu, yang diarahkan kepada usaha yang produktif, menuju terciptanya kemandirian berwirausaha
- b. Untuk membantu menanggulangi (mengentaskan) kemiskinan
- c. Untuk menyelamatkan ketergantungan umat Islam terhadap bank konvensional yang menyebabkan umat Islam berada di bawah naungan kekuasaan bank konvensional
- d. Untuk menciptakan suatu keadilan dibidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi
- e. Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalah.

4. Struktur Organisasi PT BPR Syariah Amanah Sejahtera



5. Produk Pembiayaan *Muḍarabah* BPR Syariah Amanah Sejahtera

Pembiayaan *muḍarabah* merupakan pembiayaan modal kerja usaha dengan modal 100% dana bank sedangkan nasabah bertanggung jawab melaksanakan kegiatan usaha dan menejemennya. Bank mempunyai hak untuk melakukan kontrol dan pengawasan atas usaha yang dilaksanakan dan ditetapkan berdasarkan nisbah sesuai kesepakatan bersama (antara bank dan nasabah) dengan ketentuan jangka waktu nya mulai dari 1 bulan sampai maksimal 36 Bulan. Dan menggunakan jaminan seperti BPKB / SHM (Sertifikat Hak Milik).

Penetapan nisbah *muḍarabah* BPRS dilakukan dengan metode *profit-loss sharing* dimana pembagian keuntungan bagi tiap pihak dilakukan setelah penghitungan laba bersih. Angsuran pembayaran pokok dilakukan diakhir perjanjian, sedangkan pembayaran angsuran bagi hasilnya disetorkan setiap bulan (disesuaikan dengan kesepakatan antara pihak bank dan nasabah. Penetapan minimal *profit margin* di BPRS tergantung dari sektor usaha nasabah, apabila sektor usaha nasabah bergerak dalam

bidang perdagangan, minimal profit marginnya 10%, dalam bidang jasa minimalnya 20%.

Adapun beberapa persyaratan yang harus dipenuhi nasabah pada saat mengajukan pembiayaan *mudharabah*, di antaranya :

- a. Foto copy KTP suami & istri 5 lembar
- b. Foto copy Kartu Keluarga 2 lembar
- c. Foto copy Surat Nikah 3 lembar
- d. Foto copy jaminan :
 - 1) Foto copy BPKB/ STNK 3 lembar
 - 2) Foto copy sertifikat hak milik + PBB 3 lembar
- e. Foto copy legalitas usaha
- f. Foto copy slip gaji terakhir 3 lembar
- g. Foto copy jaminan

6. Proses Pengajuan Pembiayaan *Mudharabah* Pada BPRS Amanah Sejahtera

- a. Mitra usaha menyampaikan tujuan untuk kebutuhan dana sebagai modal kerja untuk suatu proyek tertentu, dengan menjelaskan tentang proyek yang akan dikerjakan.
- b. Pihak bank menganalisis kelayakan bisnis mitra usaha, historis usaha mitra usaha baik dari segi kualitatif dan kuantitatif serta kelayakan proyek/usaha yang akan dikerjakan mitra usaha.

- c. Kemudian bank akan menganalisis mitra usaha dari segi yuridis maupun kelengkapan/perizinan dan keabsahan proyek.
- d. Selanjutnya pihak bank akan menilai tentang kelayakan usaha dan persetujuan pembiayaan nasabah. Apabila usaha dapat dikatakan layak maka bank dan pihak nasabah melakukan persetujuan, seperti : jumlah modal nasabah dan modal yang disediakan bank, jangka waktu, bagi hasil dan lain-lain.
- e. Kemudian setelah semua ketentuan selesai maka bank akan mempersiapkan ketentuan dokumen untuk perjanjian akad
- f. Setelah akad ditandatangani, mitra usaha diminta untuk mengeluarkan Surat Permohonan Realisasi Pembiayaan *muḍarabah*.
- g. Bagian administrasi pembiayaan memberikan informasi bahwa akad sudah terlaksana, maka pihak bank dapat menyetujui dilaksanakannya pencairan dana kepada mitra usaha.
- h. Setelah menerima dana dari bank, mitra usaha akan menyerahkan tanda terima uang oleh mitra usaha.
- i. Selama proyek berjalan pihak bank diwajibkan untuk turut terlibat, *monitoring* perkembangan proyek dan pendapatan serta biaya yang dikeluarkan

B. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah *muḍarabah* di BPR Syariah Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah yang berjumlah 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian kepada 100 orang responden melalui kuesioner yang telah disebarakan telah didapat gambaran karakteristik responden sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Pembagian karakteristik ini dilakukan untuk melihat seberapa banyak jumlah dan persentase antara laki-laki dan perempuan yang merupakan nasabah produk pembiayaan *muḍarabah* di BPRS Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah.

Tabel 4.1:
Distribusi Jenis Kelamin Responden¹

| No | Keterangan | Jumlah responden | Presentase |
|----|------------|------------------|------------|
| 1 | Laki-laki | 63 | 63% |
| 2 | Perempuan | 37 | 37% |
| | Jumlah | 100 responden | 100% |

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa jenis kelamin nasabah yang melakukan pembiayaan *muḍarabah* di BPR Syariah Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah didominasi oleh nasabah laki-laki, hasil tersebut dapat dilihat dari tabel presentase keseluruhan responden yang ada,

¹ data diolah oleh peneliti, 30 Mei 2013

nasabah laki – laki berjumlah 63 responden dengan 63% presentase, sedangkan nasabah perempuan berjumlah mencapai 37 responden dengan 37% dari presentase.

2. Usia

Pembagian karakteristik ini dilakukan untuk melihat seberapa banyak jumlah dan persentase antar usia yang merupakan nasabah produk pembiayaan *muḍarabah* di BPRS Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah.

Tabel 4.2 :
Distribusi Usia Responden²

| No | Keterangan | Jumlah responden | Presentase |
|----|---------------|------------------|------------|
| 1 | 20 – 29 tahun | 23 | 23% |
| 2 | 30 – 39 tahun | 51 | 51% |
| 3 | 40 – 49 tahun | 19 | 19% |
| 4 | >50 tahun | 7 | 7% |
| | Jumlah | 100 responden | 100% |

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa usia nasabah yang melakukan pembiayaan *muḍarabah* pada BPR Syariah Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah didominasi oleh nasabah usia 30 – 39 tahun dengan presentase 51%. Sedangkan usia terendah nasabah yang melakukan pembiayaan *muḍarabah* pada BPR Syariah Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah yakni pada usia lebih dari 50 tahun dengan presentase 7%, hasil tersebut

² Data diolah oleh peneliti, 30 Mei 2013.

dapat dilihat dari tabel presentase keseluruhan responden yang ada pada tabel.

3. Jenis Pekerjaan

Pembagian karakteristik ini dilakukan untuk melihat seberapa banyak jumlah dan persentase masing-masing golongan jenis pekerjaan yang merupakan nasabah produk pembiayaan *muḍarabah* di BPRS Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah.

Tabel 4.3 :
Distribusi Pekerjaan Responden³

| No | Keterangan | Jumlah responden | Presentase |
|----|-------------------------|------------------|------------|
| 1 | Pelajar/mahasiswa | 9 | 9% |
| 2 | Pegawai Swasta | 24 | 24% |
| 3 | Wiraswasta | 56 | 56% |
| 4 | PNS/TNI/POLRI/Pensiunan | 11 | 11% |
| 5 | Lain-lain | 0 | 0% |
| | Jumlah | 100 responden | 100% |

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan menunjukkan bahwa jenis pekerjaan nasabah yang melakukan pembiayaan *muḍarabah* pada BPR Syariah Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah didominasi oleh nasabah dengan jenis pekerjaan Wiraswasta dengan presentase 56%. Sedangkan jenis pekerjaan terendah nasabah yang melakukan pembiayaan *muḍarabah* pada BPR

³ Data diolah oleh peneliti, 30 Mei 2013.

Syariah Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah yakni pada nasabah dengan jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa dengan presentase 9%, hasil tersebut dapat dilihat dari tabel presentase keseluruhan responden yang ada.

7. Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan status tingkat pendidikan ini dibagi menjadi lima yaitu, SLTP, SLTA, Diploma, Sarjana dan lain golongan. Pembagian karakteristik ini dilakukan untuk melihat seberapa banyak jumlah dan persentase masing-masing golongan yang merupakan nasabah produk pembiayaan *muḍarabah* di BPRS Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah.

Tabel 4.4 :
Distribusi Pendidikan Terakhir Responden⁴

| No | Keterangan | Jumlah responden | Presentase |
|----|------------|------------------|------------|
| 1 | SLTP | 23 | 23% |
| 2 | SLTA | 53 | 53% |
| 3 | Diploma | 10 | 10% |
| 4 | Sarjana | 14 | 14% |
| 5 | Lain-lain | 0 | 0% |
| | Jumlah | 100 responden | 100% |

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan bahwa pendidikan terakhir nasabah yang melakukan pembiayaan *muḍarabah* di BPR Syariah Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah didominasi oleh

⁴ Data diolah oleh peneliti, 30 Mei 2013.

nasabah dengan pendidikan terakhir SLTA dengan presentase 53%. Sedangkan pendidikan terakhir terendah nasabah yang melakukan pembiayaan *muḍarabah* pada BPR Syariah Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah yakni pada nasabah dengan pendidikan terakhir Diploma dengan presentase 10%, hasil tersebut dapat dilihat dari tabel presentase keseluruhan responden yang ada.

8. Pendapatan Perbulan

Pembagian karakteristik ini dilakukan untuk melihat seberapa banyak jumlah dan persentase masing-masing pendapatan yang merupakan nasabah produk pembiayaan *muḍarabah* di BPRS Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah.

Tabel 4.5 :
Distribusi Pendapatan Perbulan Responden⁵

| No | Keterangan | Jumlah responden | Presentase |
|----|-----------------------|------------------|------------|
| 1 | Dibawah 1.000.000 | 17 | 17% |
| 2 | 1.000.000 – 2.000.000 | 42 | 42% |
| 3 | 2.000.000 – 3.000.000 | 19 | 19% |
| 4 | 3.000.000 – 4.000.000 | 14 | 14% |
| 5 | >4.000.000 | 8 | 8% |
| | Jumlah | 100 responden | 100% |

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pendapatan perbulan menunjukkan bahwa pendapatan perbulan nasabah yang melakukan pembiayaan *muḍarabah* di

⁵ Data diolah oleh peneliti, 30 Mei 2013.

BPR Syariah Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah didominasi oleh nasabah dengan pendapatan perbulan sebesar 1.000.000 – 2.000.0000 dengan presentase 42%. Sedangkan pendapatan perbulan terendah nasabah yang melakukan pembiayaan *muḍarabah* di BPR Syariah Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah yakni pada nasabah dengan pendapatan perbulan lebih dari 4.000.000 dengan presentase 8% dari jumlah presentase yang ada.

C. Deskripsi Variabel Penelitian

1. Deskripsi variabel bebas (X)

Pada bagian ini akan dijabarkan mengenai distribusi pada variabel bebas pada indikator *word of mouth* (X1) terdiri dari 5 indikator yakni :

a. *Talker*

Dalam penelitian ini *talker* terdiri dari 4 item yaitu :

- Informasi melalui pengalaman teman/ kerabat
- Informasi melalui nasabah lain
- Informasi melalui komunitas
- Informasi melalui lingkungan pekerjaan

Tabel.4.6 :
Deskripsi Indikator *Talker*(X1.1)

| NO | Item | Skor Jawaban | | | | | Total |
|----------------------|--------|--------------|----|-----|-----|-----|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | X1.1.1 | 0 | 0 | 13 | 63 | 24 | 100 |
| | | 0% | 0% | 13% | 63% | 24% | 100% |
| 2 | X1.1.2 | 0 | 0 | 12 | 62 | 26 | 100 |
| | | 0% | 0% | 12% | 62% | 26% | 100% |
| 3 | X1.1.3 | 0 | 2 | 12 | 64 | 22 | 100 |
| | | 0% | 2% | 12% | 64% | 22% | 100% |
| 4 | X1.1.4 | 0 | 2 | 24 | 51 | 23 | 100 |
| | | 0% | 2% | 24% | 51% | 23% | 100% |
| Rata-rata presentasi | | 0% | 1% | 15% | 60% | 24% | 100% |

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa total rata-rata dari jawaban responden pada indikator X1.1 adalah skor 4 (Setuju) yaitu sebesar $60/100 \times 100\% = 60\%$ dan skor 5 (Sangat Setuju) yaitu sebesar $24/100 \times 100\% = 24\%$. Pada item ini menunjukkan bahwa nasabah menyetujui melakukan pembiayaan *mudharabah* di BPRS Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah karena adanya informasi dari *talkers* yang meliputi kerabat/teman, orang lain, komunitas, dan lingkungan kerja.

2. *Topiks*

Dalam penelitian ini *topiks* terdiri dari 3 item, yakni :

- Bagi hasil yang ditawarkan bank
- Pengalaman yang menguntungkan
- Penanganan produk

Tabel 4.7 :

Distribusi Indikator *Topik* (X1.2)

| NO | Item | Skor Jawaban | | | | | Total |
|----|------|--------------|---|---|---|---|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

| | | | | | | | |
|----------------------|--------|----|----|-----|-----|-----|------|
| 1 | X1.3.1 | 3 | 4 | 18 | 47 | 28 | 100 |
| | | 3% | 4% | 18% | 47% | 28% | 100% |
| 2 | X1.3.2 | 4 | 4 | 10 | 53 | 29 | 100 |
| | | 4% | 4% | 10% | 53% | 29% | 100% |
| Rata-rata presentase | | 4% | 4% | 15% | 50% | 29% | 100% |

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa total rata-rata dari jawaban responden pada indikator X1.3 adalah skor 4 (Setuju) memiliki rata-rata sebesar $50/100 \times 100\% = 50\%$ dan skor 5 (Sangat Setuju) yaitu sebesar $29/100 \times 100\% = 29\%$. Pada indikator ini menunjukkan bahwa nasabah menyetujui melakukan pembiayaan *muḍarabah* di BPRS Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah karena mengetahui produk pembiayaan *muḍarabah* melalui dorongan *tools* atau alat promosi yang digunakan bank untuk menawarkan produk pembiayaan *muḍarabah* meliputi informasi brosur dan dorongan telepon dari bank.

c. *Taking Part*

Dalam penelitian ini *taking part* dibagi menjadi 2 item yakni :

- Pilihan produk sesuai dengan kebutuhan
- Adanya sosialisasi produk

Tabel 4.9 :
Distribusi Indikator *Taking Part* (X1.4)

| NO | Item | Skor Jawaban | | | | | Total |
|----|--------|--------------|----|----|-----|-----|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | X1.4.1 | 5 | 3 | 8 | 42 | 43 | 100 |
| | | 5% | 3% | 8% | 42% | 43% | 100% |

| | | | | | | | |
|----------------------|--------|----|----|-----|-----|-----|------|
| 2 | X1.4.2 | 2 | 3 | 12 | 65 | 18 | 100 |
| | | 2% | 3% | 12% | 65% | 18% | 100% |
| Rata-rata presentase | | 4% | 3% | 10% | 54% | 30% | 100% |

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwa total rata-rata dari jawaban responden pada indikator X1.4 adalah skor 4 (Setuju) yaitu mempunyai rata-rata sebesar $54/100 \times 100\% = 54\%$ dan skor 5 (Sangat Setuju) yaitu sebesar $30/100 \times 100\% = 30\%$. Pada indikator ini menunjukkan bahwa nasabah menyetujui memilih melakukan pembiayaan *muḍarabah* di BPRS Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah karena adanya *taking part* atau keikutsertaan bank dalam proses *word of mouth* untuk merekomendasikan produk pembiayaan *muḍarabah* kepada nasabah, meliputi rekomendasi produk sesuai dengan kebutuhan dan sosialisasi produk seperti yang diharapkan oleh nasabah.

d. *Tracking*

Dalam penelitian ini *Tracking* terdiri dari 1 item, yakni jaminan dan resiko pada produk.

Tabel 4.10 :
Distribusi Indikator *Tracking*

| NO | Item | Skor Jawaban | | | | | Total |
|----------------------|--------|--------------|----|-----|-----|-----|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | X1.5.1 | 0 | 2 | 10 | 64 | 25 | 100 |
| Rata-rata presentase | | 0% | 2% | 10% | 64% | 25% | 100% |

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwa total rata-rata dari jawaban responden pada indikator X1.5 adalah skor 4 (Setuju) yaitu mempunyai rata-rata sebesar $64/100 \times 100\% = 64\%$ dan skor 5 (Sangat Setuju) yaitu sebesar $25/100 \times 100\% = 25\%$. Pada indikator ini menunjukkan bahwa nasabah menyetujui memilih melakukan pembiayaan *muḍarabah* di BPRS Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah karena adanya *tracking* atau jaminan dan resiko dalam menggunakan produk pembiayaan *muḍarabah*.

3. Deskripsi variabel terikat (Y)

Variabel Y dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah. Keputusan nasabah yaitu keputusan nasabah dalam menetapkan pilihan melakukan pembiayaan *muḍarabah* pada bank syariah amanah sejahtera berdasarkan *word of mouth*, dalam penelitian ini keputusan nasabah terdiri dari 5 indikator, yakni :

- a. Pengenalan masalah (Y1.1.) terdiri dari item :
 - 1) Jenis masalah (Y1.1.1)
 - 2) Kebutuhan (Y1.1.2)
- b. Pencarian informasi (Y1.2) terdiri dari item :
 - 1) Media massa (Y1.2.1)
 - 2) Kegunaan (Y1.2.1)
- c. Evaluasi (Y1.3) terdiri dari item: pertimbangan(Y1.3.1)

- d. Keputusan pembelian (Y1.4) terdiri dari item : motivasi dari keinginan (Y1.4.1)
- e. Perilaku purna beli (Y1.5) terdiri dari item :
- 1) Kepuasan (Y1.5.1)
 - 2) Rasa bangga (Y1.5.2)

Tabel 4.11 :
Distribusi Indikator Keputusan Nasabah

| No | Item | Skor Jawaban | | | | | Total |
|----------------------|--------|--------------|----|-----|-----|-----|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | Y1.1.1 | 0 | 4 | 26 | 43 | 27 | 100 |
| | | 0% | 4% | 26% | 43% | 27% | 100% |
| 2 | Y1.1.2 | 1 | 8 | 10 | 61 | 20 | 100 |
| | | 1% | 8% | 10% | 61% | 20% | 100% |
| 3 | Y1.2.1 | 0 | 4 | 11 | 62 | 23 | 100 |
| | | 0% | 4% | 11% | 62% | 23% | 100% |
| 4 | Y1.2.2 | 0 | 4 | 6 | 50 | 40 | 100 |
| | | 0% | 4% | 6% | 50% | 40% | 100% |
| 5 | Y1.3.1 | 0 | 3 | 12 | 35 | 50 | 100 |
| | | 0% | 3% | 12% | 35% | 50% | 100% |
| 6 | Y1.4.1 | 2 | 6 | 21 | 35 | 36 | 100 |
| | | 2% | 6% | 21% | 35% | 36% | 100% |
| 7 | Y1.5.1 | 1 | 7 | 12 | 38 | 42 | 100 |
| | | 1% | 7% | 12% | 38% | 42% | 100% |
| 8 | Y1.5.2 | 7 | 4 | 17 | 45 | 37 | 100 |
| | | 7% | 4% | 17% | 45% | 37% | 100% |
| Rata-rata presentase | | 1% | 5% | 14% | 45% | 34% | 100% |

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat diketahui bahwa jawaban responden pada item Y1.1.1, Y1.1.2, Y1.2.1, Y1.2.2, Y1.3.1, Y1.4.1, Y1.5.1 dan Y1.5.2 adalah memiliki rata-rata jawaban pada skor 4 (Setuju) yaitu sebesar $45/100 \times 100\% = 45\%$ dan skor 5 (Sangat Setuju) yaitu sebesar $34/100 \times 100\% = 34\%$.

Pada item ini menunjukkan bahwa nasabah menyetujui pengambilan keputusan dalam memilih melakukan pembiayaan *mudharabah* di BPRS Amanah Sejahtera karena adanya *word of mouth* dan keputusan nasabah yang meliputi informasi, dorongan dan motivasi untuk kebutuhan nasabah

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah dalam menetapkan pilihan menggunakan produk pembiayaan *mudharabah* pada BPRS Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah karena atas dasar adanya rekomendasi dan informasi dari *word of mouth*.

D. Hasil Instrumen Penelitian

1. Uji validitas

Validitas suatu instrumen yang terdapat pada kuesioner akan menggambarkan tingkat kemampuan alat ukur yang digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang telah menjadi sasaran pokok pengukuran.

Adapun rumus yang digunakan untuk menguji tingkat validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan rumus Pearson (*Product Moment Correlation*). Apabila korelasi tiap faktor tersebut positif dan

besarnya 0.3 keatas, maka faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat, sehingga instrument tersebut bisa dikatakan valid. Untuk perhitungan validitas instrument item masing-masing variabel pada penelitian yang dilakukan menggunakan program SPSS 16.0 *for windows*. Adapun hasil uji validitas pada *word of mouth* dan keputusan nasabah adalah sebagai berikut :

Tabel 4.12 :
Hasil Uji Validitas Variabel *Word of Mouth*

| No | Item pertanyaan | Koefesien korelasi | P - value | Keterangan |
|----|-----------------|--------------------|-----------|------------|
| 1 | X1.1.1 | 0,778 | 0,000 | Valid |
| 2 | X1.1.2 | 0,734 | 0,000 | Valid |
| 3 | X1.1.3 | 0,552 | 0,003 | Valid |
| 4 | X1.1.4 | 0,698 | 0,000 | Valid |
| 5 | X1.2.1 | 0,538 | 0,002 | Valid |
| 6 | X1.2.2 | 0,799 | 0,000 | Valid |
| 7 | X1.2.3 | 0,677 | 0,000 | Valid |
| 8 | X1.3.1 | 0,683 | 0,000 | Valid |
| 9 | X1.3.2 | 0,631 | 0,001 | Valid |
| 10 | X1.4.1 | 0,778 | 0,000 | Valid |
| 11 | X1.4.2 | 0,523 | 0,003 | Valid |
| 12 | X1.5.1 | 0,688 | 0,000 | Valid |

Dari tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa hasil perhitungan dari masing-masing indikator word of mouth (X) yang meliputi *talker*, *topic*, *tools*, *taking part*, dan *tracking* memiliki koefesien korelasi lebih dari 0,5 sehingga dapat dikatakan bahwa dari seluruh item indikator yang terdapat pada intrumen dalam penelitian ini adalah valid

Tabel 4.13 :
Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah

| No | Item pertanyaan | Koefesien | P – value | Keterangan |
|----|-----------------|-----------|-----------|------------|
|----|-----------------|-----------|-----------|------------|

| | | korelasi | | |
|---|--------|----------|-------|-------|
| 1 | Y1.1.1 | 0,868 | 0,000 | Valid |
| 2 | Y1.1.2 | 0,704 | 0,000 | Valid |
| 3 | Y1.2.1 | 0,833 | 0,000 | Valid |
| 4 | Y1.2.2 | 0,648 | 0,000 | Valid |
| 5 | Y1.3.1 | 0,477 | 0,008 | Valid |
| 6 | Y1.4.1 | 0,836 | 0,000 | Valid |
| 7 | Y1.5.1 | 0,792 | 0,000 | Valid |
| 8 | Y1.5.2 | 0,810 | 0,000 | Valid |

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa 8 (delapan) dari item pertanyaan tersebut dikatakan valid karena dapat dilihat bahwa ke empat item pertanyaan tersebut memiliki tingkat signifikan yang dihasilkan lebih dari 5% atau 0,05.

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas pada dasarnya untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Jika hasil pengukuran yang dilakukan berulang menghasilkan hasil yang relatif sama, pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Perhitungan keandalan butir dalam penelitian ini menggunakan fasilitas yang diberikan oleh *SPSS 16.0 for windows* untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha (α)*, yaitu suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* 0,60.

Adapun hasil uji validitas pada variabel *word of mouth* dan keputusan nasabah adalah sebagai berikut :

Tabel 4.14 :
Uji Realibilitas Variabel *Word of Mouth* (X) dan Keputusan Nasabah (Y)

| Item-Total Statistics | | | | |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| P1 | 74.70 | 42.838 | .465 | .835 |
| P2 | 74.73 | 41.720 | .520 | .833 |
| P3 | 74.70 | 43.114 | .481 | .835 |
| P4 | 75.30 | 42.010 | .501 | .833 |
| P5 | 75.20 | 43.614 | .379 | .839 |
| P6 | 75.43 | 40.668 | .691 | .825 |
| P7 | 74.93 | 42.547 | .435 | .837 |
| P8 | 75.10 | 43.197 | .355 | .840 |
| P9 | 75.07 | 43.513 | .365 | .840 |
| P10 | 74.70 | 42.838 | .465 | .835 |
| P11 | 75.13 | 45.292 | .187 | .846 |
| P12 | 75.00 | 41.931 | .606 | .830 |
| P13 | 75.17 | 42.626 | .367 | .840 |
| P14 | 75.10 | 44.852 | .179 | .848 |
| P15 | 75.03 | 42.861 | .462 | .836 |
| P16 | 74.90 | 43.128 | .389 | .839 |
| P17 | 74.87 | 42.533 | .441 | .836 |
| P18 | 75.23 | 42.737 | .369 | .840 |
| P19 | 75.00 | 43.103 | .408 | .838 |
| P20 | 75.07 | 42.685 | .464 | .835 |

Uji Realibilitas pada variabel *word of mouth* dan keputusan nasabah dapat dilihat pada tabel di atas, tampak bahwa nilai *cronbach's alpha* masing-masing variabel menunjukkan angka yang melebihi dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa korelasi tersebut reliabel. Hal ini berarti variabel *word of mouth* dan keputusan nasabah adalah reliabel dengan tingkat reliabilitas sangat tinggi.

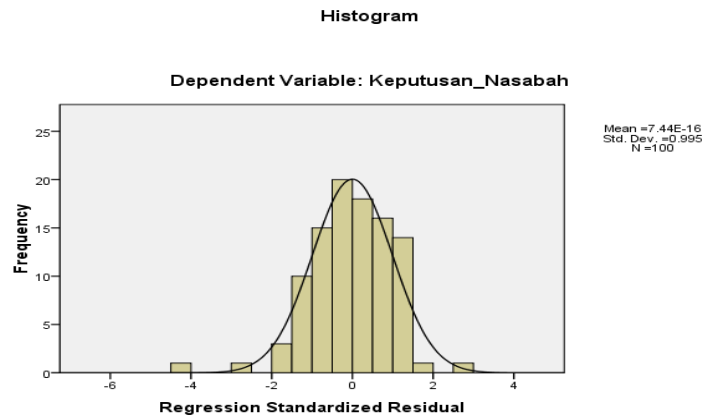
3. Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan nilai pemeriksa yang tidak bias dan efisien (*Best Linier Unbias Estimator/BLUE*) dari suatu persamaan regresi berganda dengan metode kuadrat terkecil (*Least Squares*), perlu dilakukan pengujian untuk memenuhi persyaratan asumsi klasik yang meliputi :

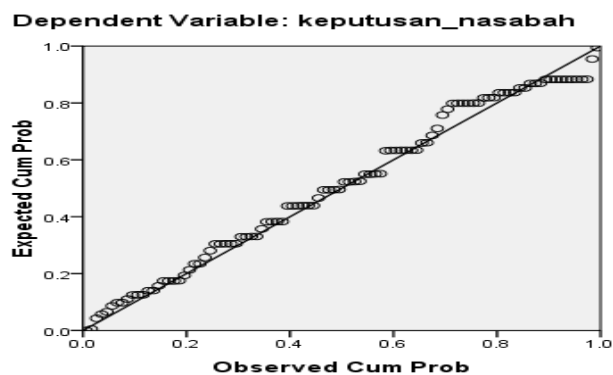
a. Uji Normalitas

Model regresi yang baik adalah distribusi data normal maupun mendakati normal. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas adalah melihat histogram dan *normal probability plot*. Berikut ini hasil uji normalitas.

Gambar 4.2 ; Uji Normalitas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Grafik pertama adalah grafik histogram. Grafik ini menggambarkan distribusi frekuensi dari minat nasabah dibandingkan dengan grafik distribusi normal. Dengan melihat grafik tersebut dapat dibandingkan distribusi frekuensi dari keputusan nasabah dengan distribusi normal ideal dari keputusan nasabah. Dengan melihat tampilan grafik histogram maupun grafik *normal plot* dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang mendekati normal.

Sedangkan pada grafik *normal plot* terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Dalam persamaan regresi Sederhana perlu juga diuji mengenai sama atau tidak varians dari residual dari observasi yang satu dengan observasi lain. Persamaan regresi yang baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas. Bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas dan sebaliknya berarti Non heteroskedastisitas atau homoskedastisitas.

Analisis uji asumsi heteroskedastisitas hasil *output SPSS 16.0 for windows* dapat dilakukan dengan uji *rank spearman*.

Tabel 4.15 :
Hasil Uji Rank Sperman

| Correlations | | | X | Y |
|----------------|---|-------------------------|--------|--------|
| Spearman's rho | X | Correlation Coefficient | 1.000 | .502** |
| | | Sig. (2-tailed) | . | .000 |
| | | N | 100 | 100 |
| | Y | Correlation Coefficient | .502** | 1.000 |
| | | Sig. (2-tailed) | .000 | . |
| | | N | 100 | 100 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari output di atas dapat diketahui bahwa nilai korelasi variabel independen dengan *Unstandardized Residual* memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05. Karena signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

E. Analisis Data

1. Analisis Regresi Sederhana

Adapun model atau persamaan regresi linier sederhana yang dihasilkan adalah :

Tabel 4.16 :
Persamaan Regresi Sederhana

Descriptive Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|-------------------|-------|----------------|-----|
| Keputusan_Nasabah | 49.58 | 5.420 | 100 |
| Word_Of_Mouth | 32.77 | 4.104 | 100 |

Pada bagian ini memperlihatkan bahwa deskripsi dari kedua variabel yang diregresikan, yakni variabel Y (Keputusan nasabah) dengan X (*word of mouth*). Variabel keputusan nasabah memiliki rata-rata 49,58, strandart deviasi 5.420 dengan jumlah 100 responden. Begitu pula dengan

Variabel *word of mouth* memiliki rata-rata 32,77, standart deviasi sebesar 4.104 dengan jumlah 100 reponden.

Tabel 4.17 :
Hasil Analisa Regresi Sederhana

| Coefficients ^a | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 27.664 | 3.799 | | 7.283 | .000 |
| word_of_mouth | .669 | .115 | .506 | 5.814 | .000 |

a. Dependent Variable: keputusan_nasabah

Berdasarkan tabel diatas dikemukakan nilai koefesien a dan b serta harga t – hitung seserta signifikansinya. dari tabel tersebut didapat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 27.664 + 0,669X$$

dimana :

Y : Keputusan Nasabah

X: *Word of Mouth*

Nilai 27,664 merupakan nilai konstanta (a) yang menunjukkan bahwa besarnya keputusan nasabah (Y) adalah 27.664 jika variabel *word of mouth* (X) adalah konstan.

Koefisien regresi pada *word of mouth* (X) adalah positif yaitu sebesar 0,669 artinya untuk setiap kontribusi dari setiap variabel word of mouth (X) akan mempengaruhi keputusan nasabah dalam melakukan

pembiayaan *muḍarabah* pada BPRS Amanah Sejahtera (Y) sebesar 0,669. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa *word of mouth* mempunyai hubungan dan pengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan *muḍarabah* pada BPRS Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah Kab. Gresik.

2. Uji Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel *word of mouth* (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel keputusan nasabah melakukan pembiayaan *muḍarabah* pada BPRS Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah (Y). Signifikan berarti pengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan).

Tabel 4.18 : Analisis Uji t

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 27.664 | 3.799 | | 7.283 | .000 |
| word_of_mouth | .669 | .115 | .506 | 5.814 | .000 |

a. Dependent Variable: keputusan_nasabah

Hipotesis :

H_0 : koefesien regresi tidak signifikan

H_i : koefesien regresi adalah signifikan

Ketentuan :

jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ 0,05 (dk = n-2) maka H_0 ditolak

jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ 0,05 (dk = n-2) maka H_0 diterima

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 5.814, sedangkan nilai t tabel dengan dk (100 - 2 = 98) adalah 1.983. jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ 0,05 (dk 98) = 0,1983. dengan demikian H_0 : di tolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *word of mouth marketing* terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan *muḍarabah* di BPRS Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah.

Dari hasil analisis ini dapat diinterpretasikan bahwa informasi melalui *talkers, topik, tools, taking part* dan *tracking* tentang produk pembiayaan *muḍarabah* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan *muḍarabah* pada BPRS Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah Kabupaten Gresik.

3. Nilai Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi atau R^2 merupakan ukuran yang dipakai untuk melihat seberapa besar variasi nilai variabel terikat (Y) dan variabel (X). Adapun besarnya pengaruh *word of mouth* (X) terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan *muḍarabah* pada BPRS Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah (Y) dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (R^2) yaitu :

Tabel 4.19 :
Nilai Koefesien Determinasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .506 ^a | .256 | .249 | 4.697 |

a. Predictors: (Constant), word_of_mouth

b. Dependent Variable: keputusan_nasabah

Pada bagian ini ditampilkan bahwa nilai R, R² Adjusted R² dan Std Error. dimana diperoleh nilai angka R sebesar 0,506. hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sedang antara *word of mouth* terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan *muḍarabah* pada BPRS Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah. Sedangkan pada nilai Koefesien Determinasi R² (R Square) sebesar 0,256, hal ini merupakan indeks determinasi yang menunjukkan bahwa *word of mouth* (X) berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan *muḍarabah* pada BPRS Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah (Y) sebesar 0,256 atau 25,6%. sedangkan sisanya 74,4 % dipengaruhi oleh faktor lain.

F. Pembahasan

Hasil yang didapat dari melakukan analisis hasil regresi linier sederhana adalah sebagai berikut :

1. *Word of mouth* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan *muḍarabah* pada BPRS Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah.
2. Besarnya pengaruh *word of mouth* yang meliputi *talkers, topik, tools, taking part* dan *tracking* terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pembiayaan *muḍarabah* pada BPRS Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah adalah sebesar 25.6% yang dapat dipengaruhi oleh adanya *word of mouth* yang negatif tentang produk *muḍarabah* maupun dari pihak bank yang kurang mengena dihati nasabah. sedangkan sisanya 74.4% dipengaruhi oleh faktor pemasaran lain yang tidak diteliti dan dibahas pada penelitian ini.

Uraian di atas menunjukkan bahwa semakin baik dan positifnya *word of mouth* yang terjadi antara nasabah dan bank maka semakin besar peluang nasabah untuk mengambil keputusan dalam memilih melakukan pembiayaan *muḍarabah* di BPRS Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah. Dari hal tersebut tidaklah luput dari pertimbangan nasabah dalam memutuskan memilih melakukan pembiayaan *muḍarabah* di BPRS Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah.

Word of mouth marketing berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih melakukan pembiayaan *muḍarabah* di BPRS Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah karena alasan *pertama* adalah nasabah memperhatikan info dan saran dari *talkers* atau orang yang dianggap penting bagi nasabah yang diperoleh melalui keluarga, saudara komunitas/lingkungan dan rekan kerja tentang produk pembiayaan *muḍarabah* di BPRS Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah. Alasan *kedua* nasabah merasa tertarik dengan *topik* pembicaraan produk *muḍarabah* yang meliputi bagi hasil yang ditawarkan, pengalaman pribadi setelah pemakaian, dan penanganan dalam pemrosesannya/alur tidak merumitkan nasabah. Alasan *ketiga* nasabah mendapatkan informasi tentang produk *muḍarabah* adalah melalui *tools* yang digunakan oleh bank yakni melalui brosur dan dorongan melalui telepon tentang penawaran produk *muḍarabah* di BPRS Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah. Alasan yang *keempat* adalah nasabah dipengaruhi oleh *taking part* yang meliputi sosialisasi produk *muḍarabah* sesuai dengan yang diharapkan dan adanya dorongan dan motivasi untuk melengkapi kebutuhan pribadi. Alasan yang *kelima* adalah karena adanya *tracking* meliputi jaminan terhadap resiko yang digunakan bank untuk mengatasi hal-hal yang tidak diinginkan bagi pihak bank maupun nasabah sehingga nasabah akan merasa puas dan bangga pada keputusannya terhadap penggunaan produk *muḍarabah* yang ada pada BPRS Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah.

