

**STRATEGI *WORD OF MOUTH* (WOM) PADA PEMBIAYAAN
MULTI JASA BAROKAH (MJB) DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH ANGGOTA DI KSPPS BMT UGT NUSANTARA
CABANG JOMBANG**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

Ladia Ayu Sekar Sari
934200319

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2023**

HALAMAN JUDUL

**STRATEGI *WORD OF MOUTH* (WOM) PADA PEMBIAYAAN
MULTI JASA BAROKAH (MJB) DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH ANGGOTA DI KSPPS BMT UGT NUSANTARA
CABANG JOMBANG**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh:

**Ladia Ayu Sekar Sari
934200319**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

STRATEGI *WORD OF MOUTH* (WOM) PADA PEMBIAYAAN MULTI
JASA BAROKAH (MJB) DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
ANGGOTA DI KSPPS BMT UGT NUSANTARA CABANG JOMBANG

Ditulis Oleh:

LADIA AYU SEKAR SARI

9.342.003.19

Telah disetujui untuk diujikan

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom., MM

NIP. 19690617 199803 1 002

Pembimbing II



Mundhori, ME

NIP. 19870222 201903 1 004

NOTA DINAS

Kediri, 22 Mei 2023

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07-Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswi tersebut dibawah ini:

Nama : LADIA AYU SEKAR SARI

NIM : 934200319

Judul : Strategi *Word Of Mouth* (WOM) Pada Pembiayaan Multi Jasa Barokah (MJB) Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom., MM

NIP. 19690617 199803 1 002

Pembimbing II



Mundhori, ME

NIP. 19870222 201903 1 004

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 16 Juli 2023

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07-Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : LADIA AYU SEKAR SARI

NIM : 934200319

Judul : Strategi *Word Of Mouth* (WOM) Pada Pembiayaan Multi Jasa Barokah (MJB) Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang Munaqosah pada tanggal 11 Juli 2023, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom., MM

NIP. 19690617 199803 1 002

Pembimbing II



Mundhori, ME

NIP. 19870222 201903 1 004

HALAMAN PENGESAHAN

STRATEGI *WORD OF MOUTH* (WOM) PADA PEMBIAYAAN MULTI
JASA BAROKAH (MJB) DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
ANGGOTA DI KSPPS BMT UGT NUSANTARA CABANG JOMBANG

Oleh :

LADIA AYU SEKAR SARI

9342.003.19

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri Pada Tanggal 11 Juli 2023


Tim Penguji,

1 Penguji Utama
Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 200901 2 006

(.....

.....)

2 Penguji I
Rofik Efendi, S.Kom., MM
NIP. 19690617 199803 1 002

(.....

.....)

3 Penguji II
Ning Purnama Sariati, M.E.I
NIP. 19871228 202012 2 011

(.....

.....)



Kediri, 11 Juli 2023

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri

Anam Anas Mushlih, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar. Niscaya Allah memperbaiki bagimu amalan-amalanmu dan mengampuni bagi dosa-dosamu. Dan barang siapa menaati Allah dan Rasul-Nya, maka sesungguhnya ia telah mendapatkan kemenangan yang besar.”

(QS. Al-Ahzab: 70-71).

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ladia Ayu Sekar Sari

NIM : 934200319

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 22 Mei 2023

Yang membuat pernyataan

Ladia Ayu Sekar Sari

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada Rasulullah Saw yang telah membawa zaman kegelapan menuju zaman terang benderang yaitu agama Islam yang nantinya diharapkan mendapat syafaatnya di hari akhir. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya yaitu Ibu Yeni dan Ayah Puryanto orang hebat yang saya sayangi dan cintai, *support system* terbaik saya yang selalu membimbing dengan penuh kesabaran dan mendoakan anaknya dengan keikhlasan, ketulusan, dan penuh kasih sayang.
2. Bapak Rofik Efendi, S.Kom., MM selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Mundhori, ME selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar membimbing saya dan memberi masukan untuk menyempurnakan skripsi ini.
3. Teman maupun sahabat saya yang selalu memberikan motivasi dan bersedia untuk diajak berbagi cerita dalam menyelesaikan skripsi.

ABSTRAK

Ladia Ayu Sekar Sari, Dosen Pembimbing Rofik Efendi, S.Kom., MM dan Mundhori, ME. Strategi *Word Of Mouth* (WOM) Pada Pembiayaan Multi Jasa Barokah (MJB) Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2023.

Kata kunci: Strategi, *Word Of Mouth*, Pembiayaan Multi Jasa Barokah, Peningkatan Jumlah Anggota

Word of mouth merupakan strategi *marketing* dalam bentuk rekomendasi dari orang lain yang dapat mempengaruhi seseorang dalam memutuskan penggunaan suatu produk atau jasa. Terdapat peningkatan jumlah anggota pembiayaan MJB di BMT UGT adanya penerapan dari strategi *word of mouth*. Fokus penelitian (1) Bagaimana strategi *word of mouth* pada pembiayaan multi jasa barokah di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang?, (2) Bagaimana strategi *word of mouth* pada pembiayaan multi jasa barokah dalam meningkatkan jumlah anggota di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang?.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data yang diperoleh data primer dan data sekunder. Uji keabsahan data dengan uji *kredibilitas* dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, dan triangulasi sumber, waktu, dan teknik. Analisis data dengan cara reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat peningkatan jumlah anggota MJB dari tahun 2018-2022. Peningkatan jumlah anggota hasil diterapkannya strategi *word of mouth*. (1) Strategi WOM pada pembiayaan multi jasa barokah di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang berjalan secara alami dan direncanakan dengan melibatkan AO dan anggota pembiayaan MJB yaitu dengan memasarkan produk pada pihak yang berpengaruh dalam komunitas, memberi pelayanan terbaik sampai menimbulkan rasa kepuasan pada anggota pembiayaan, dan membuat cara unik dan menarik melalui WOM. AO mendatangi anggota pembiayaan MJB saat penarikan pinjaman agar membantu merekomendasikan dengan menawarkan produk yang beragam, namun ada yang berasal dari kemauan anggota sendiri karena adanya tingkat kepuasan. Hal ini sejalan dengan indikator *word of mouth* yaitu 3 indikator dari Babin (adanya kemauan, rekomendasi, dan dorongan) dan 5 indikator dari Sernovitz (adanya pembicara, topik, alat, partisipasi, dan pengawasan). (2) Strategi *word of mouth* pada pembiayaan multi jasa barokah untuk meningkatkan jumlah anggota MJB di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang dengan adanya rekomendasi yang positif dari anggota MJB dan penawaran produk yang beragam. Banyak anggota baru yang mengajukan pembiayaan karena rekomendasi dari anggota MJB. Peningkatan jumlah anggota pembiayaan multi jasa barokah yaitu tahun 2018 (90 anggota), tahun 2019 (110 anggota), tahun 2020 (300 anggota), tahun 2021 (310 anggota), dan tahun 2022 (350 anggota).

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada kita semua, shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw yang telah membawa zaman kegelapan menuju zaman terang benderang yaitu agama Islam. Skripsi ini membahas terkait “Strategi *Word Of Mouth* (WOM) Pada Pembiayaan Multi Jasa Barokah (MJB) Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang”.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan penelitian ini. Penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Dr. Sulistyowati, SHI, MEI selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.
4. Bapak Rofik Efendi, S.Kom., MM dan Bapak Mundhori, ME selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Kedua orang tua yaitu Ibu Yeni dan Ayah Puryanto yang telah berjasa, mendoakan, memberikan dukungan dan motivasi terhadap putrinya untuk menyelesaikan pendidikan.

6. Kepala Operasional BMT UGT Nusantara Cabang Jombang dan staf karyawannya yang telah memberikan izin penelitian dan membantu saat penelitian, serta anggota pembiayaan multi jasa barokah dan anggota simpanan BMT UGT Nusantara Cabang Jombang yang turut serta membantu saat penelitian.
7. Teman maupun sahabat yang selalu memberikan motivasi dan nasehat dalam menyelesaikan skripsi ini. Diantaranya Rizka Dewi, Yusnita, Shella, Nur Khasan, Loris, Ika Qurnia, Afidah, Alesta, Saeful, Ama, Anisa Aka, dan teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, dan semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat terhadap pihak manapun yang membaca.

Kediri, 15 Mei 2023

Penulis

Ladia Ayu Sekar Sari

934200319

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14
E. Telaah Pustaka	15
BAB II LANDASAN TEORI	22
A. Strategi	22
1. Pengertian Strategi	22
B. <i>Word Of Mouth</i> (WOM)	23

1. Pengertian <i>Word Of Mouth</i> (WOM)	23
2. Jenis <i>Word Of Mouth</i> (WOM)	24
3. Indikator <i>Word Of Mouth</i> (WOM)	25
4. Strategi <i>Word Of Mouth</i> (WOM)	28
C. Anggota	28
D. Pembiayaan Multi Jasa Barokah	29
1. Pengertian Pembiayaan	29
2. Pengertian Pembiayaan Multi Jasa Barokah	30
3. Ketentuan Umum Pembiayaan Multijasa	31
4. Jenis-Jenis Pembiayaan Multijasa	31
E. <i>Baitul Maal wat Tamwil</i>	32
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	35
B. Kehadiran Penelitian	35
C. Lokasi Penelitian	36
D. Sumber Data	36
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Teknik Analisis Data	38
G. Pengecekan Keabsahan Data	38
H. Tahap Penelitian	39
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	41
A. Gambaran Umum	41
1. Sejarah BMT UGT Nusantara Jombang	41
2. Visi dan Misi	42
3. Struktur Organisasi BMT UGT Nusantara Jombang	43
4. Produk Penghimpunan dan Pembiayaan BMT UGT Nusantara	43

B. Paparan Data	60
1. Strategi <i>Word Of Mouth</i> (WOM) pada Pembiayaan Multi Jasa Barokah (MJB) di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang	60
2. Strategi <i>Word Of Mouth</i> (WOM) pada Pembiayaan Multi Jasa Barokah (MJB) Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang	73
C. Temuan Penelitian	77
BAB V PEMBAHASAN	79
A. Strategi <i>Word Of Mouth</i> (WOM) pada Pembiayaan Multi Jasa Barokah (MJB) di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang	79
B. Strategi <i>Word Of Mouth</i> (WOM) pada Pembiayaan Multi Jasa Barokah (MJB) Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang	87
BAB VI PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Nama Lembaga BMT Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang	2
Tabel 1. 2	Perbandingan BMT Kabupaten Jombang	3
Tabel 1. 3	Perbandingan Produk Penghimpunan dan Pembiayaan BMT Kabupaten Jombang	4
Tabel 1. 4	Bentuk-bentuk Word Of Mouth	9
Tabel 4. 1	Penyaluran Produk Pembiayaan Di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang Tahun 2019-2022	62
Tabel 5. 1	Jumlah Anggota Pembiayaan Di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang Tahun 2018-2022	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1 Struktur Organisasi KSPPS BMT UGT Nusantara	
Cabang Jombang	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Pedoman Dokumentasi
- Lampiran 3 Surat Permohonan Observasi
- Lampiran 4 Surat Permohonan Penelitian Skripsi
- Lampiran 5 Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 6 Daftar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 7 Dokumentasi
- Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup