

MILIK PERPUSTAKAAN
STAIN KEDIRI

KOLEKSI REFERENSI

TIDAK DI PINJAMKAN

**PERANAN SUM (SILAH UKHUWAH MITRA) DALAM
BRAND IMAGE TERHADAP PENINGKATAN
MITRA PADA KJKS BMT BERINGHARJO
CABANG KEDIRI**

SKRIPSI

**Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.EI)**



STAIN / IX / Prps.

No. Klas: K5 / EI-12 / 008
No. Inv : 1231008
Tanggal : 03-12-2012
Sifat : (H) / P / T / B.

Oleh :

**RIRIN ANGGELLA SARI
9.313.017.08**

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
JURUSAN SYARI'AH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KEDIRI
2012**

Halaman Persetujuan

**PERANAN SUM (SILAH UKHUWAH MITRA) DALAM *BRAND IMAGE*
TERHADAP PENINGKATAN MITRA PADA KJKS BMT
BERINGHARJO CABANG KEDIRI**

RIRIN ANGGELLA SARI

NIM: 9313.017.08

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Andriani, SE, M.M

NIP: 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Sulistyowati, SHI, M.El.

NIP: 19810930 200901 2 008

NOTA KONSULTAN

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kediri, 28 Juni 2012

Kepada
Yth. Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Ketua untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : RIRIN ANGGELLA SARI
NIM : 9313.017.08
Judul : PERANAN SUM (SILAH UKHUWAH MITRA)
DALAM *BRAND IMAGE* TERHADAP
PENINGKATAN MITRA PADA KJKS BMT
BERINGHARJO CABANG KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat
bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian
akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan
harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam
Sidang Munaqosah.

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I


Andriani, SE, M.M

NIP: 19730113 200312 2 001

Pembimbing II


Sulistiyowati, SHI, M.EI

NIP: 19810930 200901 2 008

NOTA BIMBINGAN

Nomor :
Lampiran : 4 (Empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kediri, 20 Juli 2012

Kepada
Yth. Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini kami kirim berkas skripsi mahasiswa:

Nama : RIRIN ANGGELLA SARI
NIM : 9313.017.08
Judul : PERANAN SUM (SILAH UHKUWAH MITRA)
DALAM *BRAND IMAGE* TERHADAP
PENINGKATAN MITRA PADA KJKS BMT
BERINGHARJO CABANG KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 10 Juli 2012, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Andriani, SE, M.M

NIP: 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Sulistyowati, SHI, M.EI

NIP: 19810930 200901 2 008

Halaman Pengesahan

PERANAN SUM (SILAH UHKUWAH MITRA) DALAM *BRAND IMAGE*
TERHADAP PENINGKATAN MITRA PADA KJKS BMT BERINGHARJO
CABANG KEDIRI

RIRIN ANGGELLA SARI
NIM. 9313.017.08

Telah diajukan di depan Sidang Munaqosah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri
(STAIN) Kediri pada tanggal

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Drs. Nur Chamid, MM

NIP: 19690617 199803 1 002

(.....)

2. Penguji I

Andriani, SE, M.M

NIP: 19730113 200312 2 001

(.....)

3. Penguji II

Sulistiyowati, SHI, M.EI

NIP: 19810930 200901 2 008

(.....)

Kediri, 20 Juli 2012

Ketua STAIN Kediri



Dr. H. Ahmad Subakir, M.Ag

NIP: 19631226 1991031001

MOTTO

وَاصْبِرْ لِحُكْمِ رَبِّكَ فَإِنَّكَ بِأَعْيُنِنَا وَسَبِّحْ بِحَمْدِ رَبِّكَ حِينَ تَقُومُ

*"Dan bersabarlah dalam menunggu ketetapan Tuhanmu, maka sesungguhnya
kamu berada dalam penglihatan Kami, dan bertasbihlah dengan memuji
Tuhanmu ketika kamu bangun berdiri".*

(QS. Ath-Thuur : 48)

PERSEMBAHAN

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan serta doa restu dari berbagai pihak. Oleh karena itu, skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Bapak tercinta dan tersayang, bapak Rusdi Gandung yang telah mengasuh mendidik dan yang selalu memberi dukungan secara materil dan spiritual yang tidak pernah berhenti-henti mendoakan penulis dan meminta kepada Allah SWT dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Almarhumah Ibunda tercinta dan yang selalu terkasih, Ibu Shofia yang selalu dalam perlidungan Allah SWT, yang sudah mengasuh dan membesarkan penulis sampai ibu menutup mata.
3. Adik yang tersayang, adik Ayu Luciana yang selalu memberi semangat dan selalu menemani penulis dalam penulisan skripsi ini dan semoga bisa menjadi tauladan yang baik untuk dapat dicontoh untuk meraih cita-cita.
4. Orang special, Saiful Hamdi S.HI yang selalu memberikan kasih sayang dan cinta dan dukungan spiritual yang selalu memintakan doa kepada Allah SWT dan senantiasa memberi motivasi semangat yang tidak pernah berhenti-henti.
5. Ibu Andriani, SE, MM selaku pembimbing 1 yang memberikan arahan serta motivasinya untuk selalu bersemangat mengerjakan skripsi ini, dan Ibu Sulistyowati, S.HI, M.EI selaku pembimbing 2 yang tiada bosan-bosanya memberikan masukan, arahan demi terselesainya skripsi ini.

6. Seluruh teman-teman seperjuangan dalam menempuh kuliah di kampus yang penulis banggakan STAIN Kediri, khususnya teman-teman Ekonomi Islam angkatan 2008 dan teman-teman Ekonomi Islam Kelas “A”, yang selalu memberikan dukungan dan motivasi, untuk tetap semangat dalam meraih cita-cita supaya penulis dapat menjadi orang yang lebih baik lagi dari sebelumnya.
7. Almamater STAIN Kediri.
8. Seluruh pembaca yang penulis hormati yang bersedia membaca skripsi ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah, SWT karena dengan *rahmat*, taufik, hidayah dan *inayah*-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul, *Peranan SUM (Silah Ukuwah Mitra) dalam Brand Image terhadap peningkatan mitra pada KJKS BMT Beringharjo cabang Kediri*, serta peneliti berharap semoga Allah SWT senantiasa memberikan Ridha-Nya sehingga menjadi ilmu yang bermanfaat di dunia dan akhirat.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan para sahabat-sahabatnya serta para pengikutnya, yang mana dengan bimbingan beliau umat manusia dapat menggapai kebenaran yang hakiki untuk mencapai jalan yang diridhai oleh Allah SWT yakni *ad-dinul Islam*

Dalam penulisan ini banyak kesulitan dan rintangan yang ditemui peneliti sehingga menuntut peneliti untuk berusaha menambah wawasan keilmuan yang lebih banyak. Ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu peneliti hanya bisa menyampaikan penghargaan dan rasa terimakasih kepada:

1. Dosen Pembimbing 1, Ibu Andriani, SE, MM yang memberikan arahan serta motivasinya untuk selalu bersemangat mengerjakan skripsi ini sampai selesainya skripsi ini.
2. Dosen pembimbing 2, Ibu Sulistyowati, S.HI, M.EI yang tiada bosan-bosanya dengan penuh rasa kesabaran memberikan masukan, arahan demi terselesainya skripsi ini.

3. Bapak Drs Ahmad Subakir, M. Ag selaku Ketua STAIN Kediri.
4. Drs. Khamim, M.Ag, selaku Ketua Jurusan Syariah STAIN Kediri.
5. Ibu DR. Naning Fatmawatie, SE, MM, selaku ketua program studi Ekonomi Islam STAIN Kediri.
6. Semua Bapak dan Ibu dosen STAIN Kediri, khususnya dosen program studi Ekonomi Islam dan umumnya dosen STAIN Kediri.
7. Bapak tercinta dan tersayang, bapak Rusdi Gandung yang telah mengasuh mendidik dan yang selalu memberi dukungan secara materil dan spiritual yang tidak pernah berhenti-henti mendoakan penulis dan meminta kepada Allah SWT dalam penyelesaian skripsi ini dan Ibunda tercinta dan terkasih, Ibu Shofia yang sudah memberikan sesuatu yang tidak pernah bisa diucapkan oleh penulis.
8. Adik yang tersayang, adik Ayu Luciana yang selalu memberi semangat dan selalu menemani penulis dalam penulisan skripsi ini dan semoga bisa menjadi tauladan yang baik untuk dapat dicontoh untuk meraih cita-cita.
9. Orang special, Saiful Hamdi S.HI yang selalu memberikan kasih sayang dan cinta dan dukungan spiritual yang selalu memintakan doa kepada Allah SWT dan senantiasa memberi motivasi semangat yang tidak pernah berhenti-henti. Dan kedua orang tua orang special, Bapak Toha Ma'sum dan Ibu Siti Rukhayah yang turut mendoakan penulis.
10. Bapak Bey Arifin, SIP, MM selaku Manajer cabang KJKS BMT Beringharjo Kediri yang memberikan segala informasi yang dibutuhkan peneliti.

11. Seluruh karyawan KJKS BMT Beringharjo cabang Kediri, yang banyak membantu peneliti dalam mendapatkan segala yang diperlukan peneliti yakni Bpk Siswanto, Tri Djayanto, SE, Tri Haryanto, Nur Hari Anggoro, Rosalia Miftachul Jannah
12. Semua teman STAIN Kediri terutama jurusan Syariah, Prodi Ekonomi Islam khususnya angkatan 2008 kelas "A" dan bagi sahabat-sahabat peneliti Iza, Yuli, Lia, Ika, Khusnul, Weny.
13. Rekan-rekan senasib satu bimbingan dengan peneliti Eka.
14. Semua pihak yang telah membantu demi selesainya skripsi ini yang mungkin peneliti lupa untuk menyebutkan satu-persatu namanya.

Akhirnya kepada semua pihak tersebut di atas yang telah tulus ikhlas berkorban untuk membantu dan memberikan motivasi kepada peneliti, sehingga menambah kelancaran dan kemudahan dalam menyusun skripsi ini, peneliti hanya bisa mendoakan semoga kebaikan mereka diterima Allah, SWT.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan untuk menjadi sebuah karya tulisan, seperti pepatah *tiada gading yang tak retak*, karena itu peneliti selalu berharap kritik dan saran dari pembaca sekalian yang dapat bermanfaat dan membangun demi lebih baiknya untuk karya-karya tulisan selanjutnya dan akhirnya semoga skripsi ini berguna bagi peneliti dan para pembaca budiman sekalian.

Kediri, 28 Juni 2012

Peneliti

ABSTRAK

RIRIN ANGGELLA SARI, Dosen Pembimbing ANDRIANI, SE, MM dan SULISTYOWATI, SHI, MEI: Peranan SUM (Silah Ukhuwah Mitra) dalam *Brand Image* Terhadap Peningkatan Mitra Pada KJKS BMT Beringharjo Cabang Kediri, Ekonomi Islam, Syariah, STAIN Kediri, 2012.

Kata Kunci: SUM (Silah Ukhuwah Mitra) dalam *Brand Image*, Peningkatan Mitra

KJKS BMT Beringharjo cabang Kediri merupakan lembaga keuangan non bank yang menggunakan prinsip syari'ah. Bagi semua lembaga atau instansi mempunyai citra dan nama baik yang bagus sangat penting, karena dengan mempunyai citra atau nama baik akan menciptakan persepsi positif yang selalu melekat pada fikiran para konsumen atau mitra. Sehingga KJKS BMT Beringharjo mempunyai program kerja yang diberi nama SUM (Silah Ukhuwah Mitra) yang diharapkan dapat menjadi salah satu kunci utama dalam membentuk citra yang baik. Berangkat dari konteks ini, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana Penerapan SUM (Silah Ukhuwah Mitra) dalam *Brand Image* pada KJKS BMT Beringharjo cabang Kediri. Peneliti juga ingin mengetahui bagaimana Peranan SUM (Silah Ukhuwah Mitra) dalam *Brand Image* terhadap peningkatan mitra pada KJKS BMT Beringharjo cabang Kediri.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Kehadiran peneliti di lokasi penelitian sangat penting karena peneliti merupakan instrumen kunci untuk mengangkat temuan-temuan yang ada di lapangan. Ungkapan dan tindakan yang diperoleh merupakan sumber data primer, sedangkan sumber data sekunder berupa dokumen melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis dengan cara menelaah seluruh data yang ada, dilakukan dengan mengadakan pengecekan keabsahan data ketekunan pengamatan dan triangulasi.

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat diperoleh hasil penelitian sebagai berikut: Dalam penerapan program kerja KJKS BMT Beringharjo menghandalkan program kerja SUM (Silah Ukhuwah Mitra) atau bisa disebut silaturahmi, silaturahmi disini diharapkan dapat menjalin hubungan baik dengan para mitra, dengan adanya jalinan hubungan yang baik, mitra akan bisa mempunyai persepsi atau anggapan yang baik yang terus tertanam dalam pikiran para mitra. Sehingga adanya program kerja seperti silaturahmi pasti menambah citra baik pada KJKS BMT Beringharjo cabang Kediri. Tidak semua lembaga keuangan non bank memikirkan bagaimana cara untuk mendekati diri dengan para mitranya, namun pada KJKS BMT Beringharjo memikirkannya, sehingga KJKS BMT Beringharjo mempunyai program kerja yang sangat diharapkan bisa menjalin hubungan yang baik antara mitra, tidak hanya seperti mudharib dengan shahibul maal saja. KJKS BMT Beringharjo dalam melakukan program kerjanya atau biasa disebut SUM (Silah Ukhuwah Mitra) berupaya dan bertujuan agar tetap bisa menjalin hubungan yang baik dan semakin erat dengan para mitranya. Sehingga SUM (Silah Ukhuwah Mitra) dalam *Brand Image* dapat meningkatkan mitra pada KJKS BMT Beringharjo cabang Kediri.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN NOTA KONSULTAN	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAKSI	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Telaah Pustaka	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Silaturrehmi	11
1. Pengertian Silaturrehmi	11

2. Keutamaan Silaturrahmi	12
3. Adab-adab Silaturrahmi	16
B. SUM (Silah Ukhuwah Mitra)	17
1. Pengertian SUM (Silah Ukhuwah Mitra) menurut KJKS BMT Beringharjo	17
2. Tujuan SUM (Silah Ukhuwah Mitra)	18
C. <i>Brand Image</i>	19
1. Pengertian <i>Brand Image</i>	19
2. Tujuan Pemberian <i>Brand Image</i>	21
3. Syarat <i>Brand Image</i>	23
4. Manfaat <i>Brand Image</i>	23
5. Faktor-faktor <i>Brand Image</i>	25
6. Strategi <i>Brand Image</i>	28
D. Peningkatan Mitra	31
1. Pengertian Mitra	31
E. Pengertian BMT	33
1. Definisi BMT	33
2. Fungsi BMT	34
3. Tujuan BMT	34
4. Visi dan Misi BMT	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	37
B. Kehadiran Peneliti	38

C. Lokasi Penelitian	38
D. Sumber Data	39
E. Prosedur Pengumpulan Data	39
F. Analisis Data	42
G. Pengecekan Keabsahan Data	43
H. Tahap-tahap Penelitian	43
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	45
A. Paparan Data	45
B. Temuan Penelitian	69
BAB V PEMBAHASAN	100
A. Penerapan SUM (Silah Ukhuwah Mitra) dalam <i>Brand Image</i> pada KJKS BMT Beringharjo Cabang Kediri	100
B. Peranan SUM (Silah Ukhuwah Mitra) dalam <i>Brand Image</i> terhadap Peningkatan Mitra pada KJKS BMT Beringharjo Cabang Kediri	108
BAB VI PENUTUP	110
A. Kesimpulan	110
B. Saran-saran	113

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi KJKS BMT Beringharjo Kantor Cabang Kediri	55
Gambar 2 Mekanisme atau Prosedur SUM (Silah Ukhuwah Mitra)	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Pedoman Dokumentasi

Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian KJKS BMT Beringharjo Cabang Kediri

Lampiran 4 Surat Izin Riset/Penelitian

Lampiran 5 Tabel Daftar Nama Mitra yang Diwawancarai

Lampiran 6 Blangko Bimbingan

Lampiran 7 Brosur KJKS BMT Beringharjo Cabang Kediri

Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup