

ABSTRAK

Skripsi dengan judul, “Strategi Kualitas Pelayanan dalam Menghadapi Persaingan Bisnis di Baitul Maal Wat Tamwil (Studi Kasus di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung)” yang ditulis oleh Diah Ayu Anggilia, NIM 17401163248, pembimbing Muhammad Aqim Adlan, M.E.I.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh persaingan antar lembaga keuangan syariah yang ketat dibutuhkan tingkat kualitas pelayanan yang baik sehingga mendapatkan harapan yang dicapai. Baitul Maal Wat Tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial menjadi sangat penting dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil.

Adapun fokus dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana strategi kualitas pelayanan di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung? 2) Bagaimana strategi kualitas pelayanan dalam menghadapi persaingan bisnis di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung? 3) Apa saja kendala kualitas pelayanan dalam menghadapi persaingan bisnis di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung? 4) Bagaimana solusi untuk menghadapi kualitas pelayanan dalam menghadapi persaingan bisnis di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung? Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi kualitas pelayanan Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung dalam menghadapi persaingan bisnis.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui metode wawancara, observasi dan juga dokumentasi. Dalam menganalisis datanya menggunakan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

Dari hasil analisis penelitian, dapat diketahui bahwa: 1) Antara Kopsyah BMT Sahara dan Kopsyah BMT Istiqomah hampir memiliki strategi yang sama yakni dengan meningkatkan ketersediaan fasilitas sarana prasarana, menyediakan produk syariah sesuai kebutuhan anggota serta memberikan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai. 2) Menghadapi persaingan bisnis lembaga keuangan syariah BMT Sahara dan BMT Istiqomah menggunakan analisis SWOT untuk menetralkan ancaman, melemahkan atau menghindari ancaman serta mengeksplorasi peluang yang dimiliki. 3)Kendala penerapan strategi Kopsyah BMT Sahara dan BMT Istiqomah yakni keberadaan sumber daya manusia, keberadaan teknologi mutakhir, serta wabah bencana alam tidak terduga seperti covid 19 menjadi masalah pokok penerapan strategi tidak berlangsung maksimal. 4) Solusi Kopsyah BMT Sahara dan BMT Istiqomah dalam menghadapi kendala kurang lebih sama, yakni dengan meningkatkan dan mengembangkan Sumber Daya Manusia yang ada, meningkatkan efisiensi dan efektivitas BMT serta melakukan evaluasi.

Kata Kunci: Strategi, Kualitas Layanan, Persaingan Bisnis

ABSTRACT

Thesis with the title, "Service Quality Strategy in Facing Business Competition in Baitul Maal Wat Tamwil (Case Study in Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara and Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung)" written by Diah Ayu Anggilia, NIM 17401163248, supervisor Muhammad Aqim Adlan, MAY

This research is motivated by the intense competition between Islamic financial institutions that requires a good level of service quality so that expectations are achieved. Baitul Maal Wat Tamwil as an effort to collect and distribute commercial funds is very important in supporting the economic activities of small communities.

The focus of this research are: 1) What is the service quality strategy in Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara and Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung? 2) What is the service quality strategy in dealing with business competition in Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara and Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung? 3) What are the service quality constraints in facing business competition in Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara and Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung? 4) What is the solution for dealing with service quality in the face of business competition in the Baitul Maal Wat Tamwil Sahara Kopsyah and the Istiqomah Tulungagung Baitul Maal Wat Tamwil? The purpose of this study was to determine the service quality strategy of Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara and Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung in facing business competition.

This study uses a descriptive qualitative research approach. Data were collected through interviews, observation and also documentation. In analyzing the data using data reduction, data presentation and drawing conclusions.

From the results of the research analysis, it can be seen that: 1) Between Kopsyah BMT Sahara and Kopsyah BMT Istiqomah almost have the same strategy, namely by increasing the availability of infrastructure facilities, providing sharia products according to the needs of members and providing the availability of adequate human resources. 2) Facing business competition from Islamic financial institutions, BMT Sahara and BMT Istiqomah use SWOT analysis to neutralize threats, weaken or avoid threats and exploit opportunities. 3) Obstacles in implementing the Kopsyah BMT Sahara and BMT Istiqomah strategies, namely the presence of human resources, the presence of cutting-edge technology, and outbreaks of unexpected natural disasters such as covid 19 are the main problems in implementing the strategy not optimally. 4) The solution of Kopsyah BMT Sahara and BMT Istiqomah in facing more or less the same obstacles, namely by improving and developing existing Human Resources, increasing the efficiency and effectiveness of BMT and conducting evaluations.

Keywords: *Strategy, Service Quality, Business Competition*