

ABSTRAK

Achmad Shaifudin, 2823133003, 2017. Manajemen Strategi *Baitul Maal Wa Tamwil* Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan, Skripsi, jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institu Agama Islam Negeri Tulungagung, Pembimbing: Rokhmat Subagiyo, S.E., M.EI

Kualitas pelayanan di *Baitul Maal Wa Tamwil* saat ini terus digalakan dengan berbagai strategi dan pendekatan. Hal ini dilandasi oleh keinginan yang kuat untuk membangun *Baitul Maal Wa Tamwil* lebih berkembang lagi. Keinginan yang kuat tersebut sayangnya tidak dilandasi dengan manajemen yang baik sehingga sebagian BMT saat ini harus mengalami kemunduran. Akhirnya sebagian *Baitul Maal Wa Tamwil* saat ini sering dinilai sebagai lembaga yang belum mampu mengelola dan menghasilkan out put yang memuaskan pelanggan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana formulasi manajemen strategi *Baitul Maal Wa Tamwil* Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dalam meningkatkan kualitas pelayanan? (2) Bagaimana implementasi manajemen strategi *Baitul Maal Wa Tamwil* Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dalam meningkatkan kualitas pelayanan? (3) Bagaimana evaluasi manajemen strategi *Baitul Maal Wa Tamwil* Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen strategi *Baitul Maal Wa Tamwil* Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis model alur. Dalam penelitian ini pengecekan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber, triangulasi metode, dan pemeriksaan sejawat.

Berdasarkan hasil penelitian formulasi strategis *Baitul Maal Wa Tamwil* Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dilakukan dengan terlebih dahulu merumuskan visi dan misi, kemudian dilanjutkan dengan penetapan tujuan dan penentuan strategi. Implementasi strategis *Baitul Maal Wa Tamwil* Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dilakukan dengan menjabarkan strategi yang telah dirumuskan dalam bentuk kegiatan. Teknis pelaksanaannya diserahkan kepada karyawan dengan tetap berkoordinasi dengan manajer. Sistem pengawasan dilakukan dengan menerapkan komunikasi intensif serta pengontrolan rutin kepada karyawan. Evaluasi strategis *Baitul Maal Wa Tamwil* Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dilakukan melalui rapat informal maupun formal. Rapat dilakukan secara rutin secara menyeluruh, kemudian dirumuskan langkah-langkah perbaikan kedepan.

Kata Kunci: Manajemen Strategis, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Achmad Shaifudin., 2823133003, 2017. Management Strategy Baitul Maal Wa Tamwil Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung in improve the quality of services, Thesis, Islamic Banking Departement, Economics and business Faculty of Institute Islamic College. Advisor: Rokhmat Subagiyo, S.E., M.E.I

Quality of service in Baitul Maal Wa Tanwil continues to encouraged with various strategy and approach. This is based on a strong desire to build Baitul Maal Wa Tanwil more developed again. The strong desire is unfortunately not based on good management so that some Baitul Maal Wa Tanwil at this time must be decline. Finally some the Baitul Maal Wa Tamwil currently often is considered as an institution which have not been able to manage and produce out put who satisfy customers.

Research focuses in this thesis are: (1) How formulation of management strategy Baitul Maal Wa Tamwil Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung to increase the quality of service? (2) How implementation of management strategy Baitul Maal Wa Tamwil Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung to increase the quality of service ? (3) How evaluation of management strategy Baitul Maal Wa Tamwil Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung to increase the quality of service?

The research is the qualitative study with the approach descriptive aimed at described management strategy the Baitul maal wa tamwil Sinar Amanah boyolangu tulungagung in improve the quality of services. Data collection by using interview technique, observation, and documentation. The data obtained are then analyzed by using flow model analysis techniques. In this research checking the validity of data use technique triangulation source , triangulation method , and examination has .

The result of this research is strategy formulation in Baitul Maal Wa Tanwil Sinar Amanah Tulungagung done by first formulating the vision and mission, followed by goal setting and followed by strategy determination. Implementation of strategy in Baitul Maal Wa Tanwil Sinar Amanah Tulungagung done by describing the strategy that has been formulated in the form of activities. Technical implementation is submitted to employees by keeping in coordination with managers. Monitoring system is done by applying intensive communication and routine control to employees. Strategy evaluation in Baitul Maal Wa Tanwil Sinar Amanah is done through informal and formal meetings. Meetings are conducted routinely as a whole, then formulated future improvement steps.

Keywords: Management Strategic, Quality of Service