

MANAJEMEN STRATEGI *BAITUL MAAL WAT TAMWIL* MITRA

KHAZANAH PALEMBANG DALAM MENINGKATKAN

KUALITAS PELAYANAN



SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Dalam Ilmu Dakwah

Jurusan Manajemen Dakwah

Oleh :

Indah Banun Novitasari

(1730504082)

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

RADEN FATAH PALEMBANG

1442H/2020M

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada Yth.
Bapak Dekan Fak. Dakwah dan
Komunikasi
Universitas Islam Negeri Raden Fatah
di-
Palembang

Assalamualaikum Wr.Wb.

Setelah mengadakan bimbingan dengan sungguh-sungguh, maka kami berpendapat bahwa skripsi sdr. Indah Banun Novitasari NIM 1730504082 yang berjudul “Manajemen Strategi Baitul Maal Wat Tamwil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan” sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian, terimakasih. *Wassalamualaikum Wr.Wb*

Palembang, April 2021

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Achmad Syarifudin, S.Ag.,MA

NIP. 19731110200031003

Emi Puspita Dewi, M.Si

NIDN. 2020078803

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indah Banun Novitasari
Tempat & Tanggal Lahir : Palembang, 02 November 1998
NIM : 1730504082
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Strategi Baitul Maal Wat Tamwil
Mitra Khazanah Palembang Dalam
Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa :

1. Seluruh data informasi, interpretasi, pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam skripsi ini kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah maupun di Perguruan Tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidak benaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar akademik yang saya peroleh melalui pengajuan skripsi ini.

Palembang, April 2021

Indah Banun Novitasari
NIM. 1730504082

MOTTO

Bisa menjadi sumber kebahagiaan orang-orang disekitar yang kita sayangi adalah hal yang menyenangkan

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT Yang Telah melimpahkan Rahmat dan Karunianya telah memberikan semangat, kekuatan dan kesabaran serta kesehatan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua OrangTua saya yang sangat saya cintai dan saya sayangi. Ayahanda Iskandar Zulkarnain HM dan Ibunda Nurmala MA yang telah mendukung saya lahir dan batin, serta telah banyak mengorbankan hidupnya demi anak-anaknya.
3. Saudara saya Iin Rianti Megasari, Usman Ariwibowo, Tri Marera A.F, Septian Nuriska Ibrahim.
4. Kakak iparku Aglin Jenova
5. Dosen-dosenku yang terhormat di jajaran Fakultas Dakwah Dan Komunikasi.
6. Teman-teman seperjuanganku Manajemen Dakwah 1756C
7. Almamaterku tercinta

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang maha mengetahui dan pemilik segala ilmu pengetahuan. Karena limpahan rahmat dan Karunia-Nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Manajemen Strategi Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan”**

Shalawat serta salam selalu dijunjungkan kepada Nabi Muhammad SAW, para keluarganya, sahabatnya dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat mengakhiri Studi Sarjana (S.1) Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Dalam hal penulisan dan penyelesaian skripsi ini, penulis banyak memperoleh bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis banyak mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Nyanyu Khodijah, M.Si; Rektor UIN Raden Fatah Palembang yang telah berkenan menerima saya sebagai mahasiswi Uin Raden Fatah Palembang dan memberikan saya kesempatan untuk mendapatkan ilmu yang bermanfaat serta dapat banyak belajar di UIN Raden Fatah Palembang.
2. Dr. Achmad Syarifudin, S.Ag., MA Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memfasilitasi baik akademik maupun non

akademik sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Dakwah dan Kamunikasi serta memberikan saya kesempatan untuk mendapatkan pelajaran dan pengalaman yang sangat bermanfaat dan berharga.

3. Candra Darmawan, M.Hum Ketua Prodi Manajemen Dakwah.
4. Hasril Atieq Pohan, MM Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah yang telah memberikan arahan dan pembelajaran selama perkuliahan.
5. Dr. Achamd Syarifudin, S.Ag., MA Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat penting dalam penyusunan skripsi ini.
6. Emi Puspita Dewi, M.Si Pembimbing II yang dengan sabar telah memberikan bimbingan dan arahan dalam pembuatan skripsi ini.
7. Hidayat, M.Hum Pembimbing Akademik yang telah memberikan nasihat dan arahan pada pembuatan skripsi ini.
8. Penguji I dan Penguji II yang telah menguji dan memberikan arahan dalam skripsi ini.
9. Bapak, Ibu dosen dan staf pegawai Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang yang telah sabar mengajar dan memeberikan ilmu serta membimbing dalam proses perkuliahan.
10. Kedua Orangtuaku Ayahanda tercinta Iskandar zhm dan Ibunda tercinta Nurmala ma, dan juga saudara-saudaraku tercinta Iin Rianti Megasari, Usman Ariwibowo, Tri Marera a.f.r, Septian Nuriska Ibrahim, serta kakak iparku tercinta Aglin Jenova.

11. Teman-temanku tercinta yang sering menghiburku disaat aku mengerjakan skripsi Selly, Arie, Mey, Bella, Pipi, Rini, Via.
12. Teman-teman kelas Manajemen Dakwah 1756C dan khususnya teman-teman grub seperjuangan Rani, Elsi, Marlina, Tia, Icis, Tari, Lussy, Fatimah.
13. Kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
14. Almamaterku tercinta.

Penulis mendo'akan semoga Allah SWT menjadikan kita semua orang-orang yang bermanfaat dan dapat menggapai kesuksesan baik di dunia maupun di akhirat kelak serta selalu diberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya *Aamiin yaa Rabbal 'alaamiin*.

Palembang, April 2021

Penulis

Indah Banun Novitasari

NIM. 1730504082

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
ABSTRAK	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Kegunaan Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II TINJAUAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	10
1. Hasil Penelitian.....	10
2. Landasan Teori	13
a. Manajemen	13
b. Strategi	19

c. <i>Baitul Maal Wat Tamwil</i> (BMT)	23
d. Kualitas Pelayanan.....	29
B. Kerangka Teori.....	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian.....	43
1. Jenis Penelitian	43
2. Jenis Data dan Sumber Data.....	43
3. Teknik Pengumpulan Data	44
4. Lokasi Penelitian	46
5. Teknik Analisis Data	46
a. Reduksi Data.....	46
b. Penyajian Data	46
c. Conclusion Darwing	47
B. Pendekatan Penelitian.....	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
1. Sejarah Berdirinya <i>Baitul Maal Wat Tamwil</i> Mitra.....	
Khazanah Palembang	49
2. Profil <i>Baitul Maal Wat Tamwil</i> Mitra Khazanah	
Palembang	51

3. Produk Pada <i>Baitul Maal Wat Tamwil</i> Mitra Khazanah Palembang	54
4. Visi dan Misi <i>Baitul Maal Wat Tamwil</i> Mitra Khazanah Palembang	54
5. Sarana Prasarana <i>Baitul Maal Wat Tamwil</i> Mitra Khazanah Palembang	55
6. Tujuan dan Usaha <i>Baitul Maal Wat Tamwil</i> Mitra Khazanah Palembang	55
B. Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	56
1. Manajemen Strategi <i>Baitul Maal Wat Tamwil</i> Palembang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	57
2. Implementasi <i>Baitul Maal Wat Tamwil</i> Mitra Khazanah Palembang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	61
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Pada <i>Baitul Maal Wat Tamwil</i> Mitra Khazanah Palembang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	70
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	72
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	

ABSTRAK

Manajemen strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di *Baitul Maal Wat Tamwil* saat ini terus digalakan dengan berbagai strategi dan pendekatan. hal ini dilandasi oleh keinginan yang kuat untuk membangun *Baitul Maal Wat 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 Wat Tamwil* saat ini sering dinilai sebagai lembaga yang belum mampu mengelolah dan menghasilkan out put yang memuaskan pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen *Baitul Maal Wat Tamwil* Mitra Khazanah Palembang 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 Wat Tamwil* Mitra Kahazanah Palembang dilakukan dengan terlebih dahulu merumuskan visi dan misi, kemudian dilanjutkan dengan penetapan tujuan dan penentuan strategi. Manajemen Strategi *Baitul Maal Wat Tamwil* Mitra Khazanah Palembang 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 Wat Tamwil* Mitra Khazanah Palembang dilakukan melalui rapat informal maupun formal. Rapat dilakukan rutin secara menyeluruh, kemudian dirumuskan langkah-langkah perbaikan kedepan.

Kata Kunci : Manajemen Strategi, Kualitas Pelayanan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada perbankan syariah maupun lembaga keuangan syariah akhir-akhir ini perkembangannya tergolong cepat. Alasannya ialah mengenai keyakinan yang kuat tergolong masyarakat muslim bahwa perbankan dan lembaga keuangan konvensional terdapat unsur riba yang sangat dilarang tegas oleh Agama Islam. dengan perkembangannya perbankan syariah di Indonesia, berkembang pula lembaga keuangan mikro syariah dengan sarana pendukung yang lengkap. BMT yang merupakan salah satu lembaga keuangan mikro yang landasannya syariah dan berbadan hukum koperasi dengan ini secara otomatis BMT dibawah pembinaan Departemen Koperasi dan Koperasi dan Usaha Kecil Menengah.

Pada *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu Baitul Maal dan Baitul Tamwil. Baitul Maal sendiri lebih mengarah ke usaha-usaha pengumpulan dan juga penyaluran dana non profit, seperti zakat, infaq dan shodaqoh. Sejarah perkembangan *Baitul Maal*, yakni sejak masa nabi sampai abad pertengahan islam, saat itu baitul maal mempunyai fungsi untuk mengumpulkan sekaligus mentasyarufkan dana sosial. Sedangkan pada *Baitul Tamwil* sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Usaha-usaha tersebut merupakan bagian yang tidak terpisah dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil berlandaskan syariah¹ beberapa perbedaan dari Lembaga Keuangan Syariah/BMT dengan Lembaga Keuangan

¹ Muhammad Ridwan, *Management Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), h. 126.

Konvensional ialah Lembaga Keuangan Syariah berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli, atau sewa sedangkan pada keuangan konvensional memakai bunga.²

Pada perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa lembaga keuangan mikro syariah atau BMT, kepuasan anggotanya ialah sebuah hal pokok yang tidak bisa diabaikan, dimana jika anggota merasa puas artinya aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan citra perusahaan, sehingga pelayanan yang bermutu dan kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting, keberadaan Lembaga Keuangan mikro syariah merupakan tantangan tersendiri untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi Islam.

Arifin menjelaskan bahwa menjaga likuiditas dinilai penting sebab pada dasarnya kegiatan intermediasi merupakan bisnis kepercayaan dimana dana dari pihak yang menyimpan dananya pada lembaga keuangan, lalu pihak lembaga keuangan menyalurkan dalam bentuk pembiayaan kepada pihak yang membutuhkan.³

Pada hal ini menjelaskan bahwa sangat diperlukannya rasa saling percaya antara pemilik modal serta pengelola agar diharapkan sama-sama memperoleh keuntungan yang halal, dapat dipahami kegiatan operasional lembaga keuangan syariah (bagi hasil) sebagai yang mengelola dana masyarakat (*mudharib*) bekerja sama dengan pemberi dana/pemilik dana (*shahibul mal*) didasari dengan bagi hasil. Dengan dasar penentuannya adalah nisbah yang telah diperjanjikan sebelumnya, kembalian dana mudharib kepada shahibul mal dapat disebut juga dengan istilah *Return on Investment*.⁴

² Abdul Bashith, *Islam dan Management Koperasi : Prinsip Dan Strategi Pengembangan Koperasi di Indonesia*, (Malang: UIN- Malang Press, Cetakan 1, 2008), h. 261.

³ zainal arifin, *Teori Keuangan dan Pasar Modal*, (Yogyakarta: Ekonisia. 2005), h. 85.

⁴ Fred David, *Manajemen Strategi Konsep*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), h. 23.

Berkaitan dengan sistem pelayanan yang dilakukan oleh BMT, yaitu BMT diharapkan dapat menerapkan konsep kehati-hatian (*Prudential Concept*) dalam memberikan pelayanan. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi, diantaranya pada kualitas sumber daya manusia (SDM) pada organisasi itu sendiri. Oleh karena itu dibutuhkan peran Manajemen Strategi untuk membantu pada lembaga keuangan merumuskan strategi-strategi yang lebih baik, menggunakan strategi yang lebih sistematis, logis serta rasional.⁵ Jika dapat menerapkan manajemen strategi secara optimal tentu dapat menciptakan suatu rencana kerja yang jelas terkait dengan bagaimana pelayanan tersebut dilakukan, agar dapat mengembangkan dan meningkat kinerja pada organisasi menjadi lebih baik dan siap bersaing dengan organisasi yang lain, serta organisasi dapat melakukan kegiatan usaha dengan berkesinambungan (*sustainable*) dan organisasi dapat terus tumbuh, sebuah organisasi dapat dikatakan berhasil jika dapat mengembangkan serta menjalankan strategi untuk mengatasi berbagai ancaman baik internal maupun eksternal serta dapat meraih peluang yang ada. Pada proses analisis, perumusan dan evaluasi strategi dapat disebut perencanaan strategi. Manajemen strategi mempunyai tujuan utama yaitu agar organisasi atau perusahaan dapat melihat secara objektif kondisi-kondisi internal dan eksternal.

Pada hal ini, ilmu manajemen sangat dibutuhkan dalam proses pengembangan ini. Mengelola *Baitul Maal Wat Tamwil* artinya melakukan proses penataan lembaga yang melibatkan sumber daya manusia dan non manusia dalam pergerakannya demi mencapai secara efektif dan efisien. Proses manajemen yang dapat *Baitul Maal Wat Tamwil* lakukan ialah *planning, organizing, actuating dan controlling (POAC)*. adanya keterkaitan antara proses yang pertama dan peroses yang berikutnya tergambar pada

⁵ *Ibid.*, h. 24

empat proses tersebut, begitu pula ketika setelah melaksanakan *controlling* akan mendapatkan *feedback* yang dapat dijadikan sebagai masukan dan dasar untuk membuat *planning* baru⁶. adapun alternatif lain yang dapat digunakan ialah konsep manajemen strategi. Pada hal ini, manajemen strategi sangatlah dibutuhkan oleh *Baitul Maal Wat Tamwil* Mitra Khazanah untuk pendekatan yang sistematis dalam menyelenggarakan programnya sehingga dapat tercapai tujuan dari lembaga.⁷

BMT Mitra Khazanah adalah salah satu Lembaga Keuangan Mikro dengan menerapkan sistem syariah Islam pada kegiatannya. BMT Mitra Khazanah berdiri pada bulan April 2015 hingga akhirnya pada bulan April 2015 BMT Mitra Khazanah resmi telah memiliki kantor tetap sehingga dapat membuat operasional BMT lebih aktif dari sebelumnya hingga pemikiran demi pemikiran pun teraplikasi, hingga pada hari senin 8 februari 2016 dilakukan RAT ke-1 BMT Mitra Khazanah yang menghasilkan terpilihnya Badan Pengawas, Badan Syariah, Badan Pengurus dan akan dibentuknya pengelola baru. BMT Mitra Khazanah diperkuat dengan Badan Hukum melalui SK nomor 105/BH/VII.7/2016. *Baitul Maal Wat Tamwil* Mitra Khazanah bertempat di lokasi yang strategis karena berada ditengah kota dan mudah dijangkau, dan juga *Baitul Maal Wat Tamwil* Mitra Khazanah berada didekat pasar dimana pasar merupakan tempat orang-orang bertemu dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, mereka berperan sebagai konsumen dan produsen (penjual dan pembeli), maka dari itu keberadaan *Baitul Maal Wat Tamwil* Mitra Khazanah ini sangat mempunyai potensi yang besar untuk masuk kedalam kegiatan masyarakat sehingga dapat membantu masyarakat yang

⁶ Ahmad Syaifudin, *Manajemen Strategi Baitul Maal Wat Tamwil Sinar Amanah Boyolangu TulungAgung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan*, (Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri, Tulung Agung, 2017), h. 5.

⁷ *Ibid.*, h. 6

membutuhkan dana. Guna mamajukan dan mengenalkan terus kepada masyarakat luas, maka proses pengembangan *Baitul Maal Wat Tamwil* Mitra Khazanah akan terus digalakkan.

Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah mengoptimalkan kegiatan usaha serta organisasi koperasi guna mencapai kesejahteraan bersama secara praktis dan efisien. Namun observasi oleh peneliti adalah adanya persaingan dari lembaga lain yang telah lebih dahulu berdiri sehingga masyarakat lebih mengenal lembaga tersebut, dalam pelaksanaannya *Baitul Maal Wat Tamwil* Mitra Khazanah mengalami beberapa kendala yang dihadapi yang menyebabkan kinerja *Baitul Maal Wat Tamwil* belum optimal dikarenakan para persaingan dunia lembaga keuangan mikro syariah terkhusus pada pemberian fasilitas pelayanan jasa semakin ketat, dengan adanya persaingan beberapa *Baitul Maal Wat Tamwil* yang telah mengeluarkan inovasi layanan yang lebih maju dan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat, oleh karena itu pengelola *Baitul Maal Wat Tamwil* Mitra Khazanah perlu mengembangkan manajemen strategi yang profesional maka dari tu diperlukan suatu penelitian yang keterkaitannya mengenai berbagai faktor yang memiliki kontribusi terhadap berhasilnya usaha *Baitul Maal Wat Tamwil* Mitra Khazanah.

Berdasarkan permasalahan tersebut, *Baitul Maal Wat Tamwil* Mitra Khazanah yang berada di Kota Palembang menjadi alasan penulis untuk meneliti lebih lanjut dan menuangkannya kedalam bentuk skripsi dengan judul, “Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Baitul Maal Wat Tamwil* Mitra Khazanah Palembang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian yaitu :

1. Apa persoalan yang dihadapi Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang dalam pelayanan terhadap anggota ?
2. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka, skripsi ini akan mengkaji tentang manajemen strategi pada *Baitul Maal Wat Tamwil* Mitra Khazanah Palembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada penjelasan sebelumnya maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apa persoalan yang dihadapi Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang dalam pelayanan pada anggota.
2. Mendeskripsikan Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan dari teori ini agar dapat menambah khazanah keilmuan dalam peningkatan kualitas pelayanan di lembaga keuangan syariah serta diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di lembaga keuangan syariah saat ini dan yang akan datang .

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi lembaga yakni *Baitul Maal Wat Tamwil* Mitra Khazanah Palembang, ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang.
- b. Bagi penulis, dapat memperluas khazanah keilmuan penulis mengenai manajemen strategi terutama berkaitan dengan manajemen strategi dan faktor pendukung serta penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Bagi peneliti lainnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk melaksanakan penelitian selanjutnya terutama penelitian tentang aspek lain dari manajemen strategi lembaga keuangan syariah sehingga dapat memperkaya khazanah keilmuan dalam bidang Perbankan Syariah.

F. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan, Menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Sistematika Penulisan Laporan.

Bab II Tinjauan Teori, Menguraikan tentang teori yang berkaitan dengan penelitian.

Bab III Metode Penelitian, bab ini berisi tentang metode apa yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi jenis penelitian, jenis data dan sumber data, teknik pengumpulan data, lokasi penelitian, dan analisis data.

Bab IV Hasil dan Pembahasan, Bab ini Membahas Gambaran Umum Lokasi Penelitian dan Hasil Penelitian atau Pembahasan tentang Bagaimana Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Baitul Maal Wat Tamwil* Mitra Khazanah Palembang.

Bab V Penutup, Menguraikan tentang kesimpulan dan saran.