

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan disimpulkan bahwa :

1. Pada Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang mengalami beberapa kendala yang dihadapi terutama pada pelayanan, yang disebabkan oleh SDM yaitu BMT yang belum mampu melakukan kegiatan-kegiatan yang telah dibentuk untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan pada SDA terdapat beberapa fasilitas serta sarana dan prasarana yang perlu dilakukan perbaikan dan penambahan.

2. Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan dengan menggunakan manajemen strategi yang baik, dimulai dari merumuskan strategi, kemudian mengimplementasikan strategi yang telah di rumuskan, lalu melakukan evaluasi strategi .

B. Saran

Ada beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan kepada Lembaga Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang :

1. Adanya perbaikan yang dilakukan terhadap sarana prasarana terutama pada ruang kantor, agar dapat memberikan kenyamanan dan pelayanan yang lebih terhadap karyawan dan juga anggota/nasabah dari BMT Mitra Khazanah Palembang.
2. Kelengkapan fasilitas tentu dapat membuat pelayanan lebih meningkat salah satunya dengan cara, Melengkapi fasilitas kantor seperti laptop, kursi,meja,kipas.
3. Dan terhadap Lembaga BMT Mitra Khazanah Palembang diharapkan agar dapat menyimpan arsip para anggota dengan berbasis IT agar semua data anggota dapat mudah dicari dan disimpan.
4. Untuk peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini bisa dijadikan rujukan untuk meneliti lebih mendalam pada fokus pembahasan yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Bashith Abdul, *Islam dan Management Koperasi: Prinsip dan Strategi Pengembangan Koperasi di Indonesia*, Malang : UIN Malang Press, Cetakan 1, 2008
- Ridwan Muhammad, *Management Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)*, Yogyakarta: UII Press, 2004
- Arifin Zainal, *Teori Keuangan dan Pasar Modal*, Yogyakarta: Ekonisia, 2005
- David Freed, *Manajemen Strategi Konsep*, Jakarta; Salemba Empat, 2011
- Syaifudin, Ahmad, 2017, “*Manajemen Strategi Baitul Maal Wat Tamwil Sinar Amanah Tulung Agung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan*”, Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Tulung Agung
- Alawiyah, Tutie, 2019, “*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Anggota Pada KSPPS BMT AL-Hikmah Ungaran Cabang Bawen*”, Tugas Akhir, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
- Ariyani Eka, Putri Rima, 2017, “*Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Anggota BMT Anda Kantor Cabang Ampel*”, Tugas Akhir, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Islam Negeri Salatiga
- Harjuno, Puger, 2014, “*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Taman Pintar Yogyakarta*”, Tugas Akhir, Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

- Munir Muhammad, Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2006
- Yusanto, M. Ismail, M.K. Widjajakusuma, *Manajemen Strategi Perspektif Syariah*, Jakarta: Khairul Bayaan, 2003
- Hunger, J. David, Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategi*, Yogyakarta: ANDI, 2003
- S.P Hasibuan, Melayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik(Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi)*, Jogjakarta: Gava Media, 2018
- H.B Siswanto, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005
- Martono, Nanang, *Metode Penelitian Social*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2016
- Usman, Husaini, *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan RAD*, Bandung: Alfabeta, 2012
- Husein, Umar, *Strategic Management In Action*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001
- Tjipto, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI, 2015
- Amirullah, *Pengantar Manajemen Fungsi Proses Pengendalian*, Jakarta: Mitra Kencana Media, 2015
- Mochtar Effendi, E.K, *Manajemen: Suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam*, Jakarta: Bharata Karya, 1986
- Usman Effendi, *Asas Manajemen*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014
- George R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen, Cet. 9*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008
- M. Ismail Yusanto dan M.K. Widjajakusuma, *Manajemen Strategi Perspektif Syariah*, Jakarta: Khairul Bayaan, 2003

Lila Bismala, dkk. *Strategi Peningkatan Daya Saing Usaha Kecil Menengah*, Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah, 2018

Neni Sri Imaniyati, *Aspek-Aspek Hukum BMT(Baitul Maal Wat Tamwil)*, Jakarta: Citra Aditya Bakti, 2010

Muhammad Ridwan, *Baitul Maal Wat Tamwil*, Yogyakarta: UII Perss Yogyakarta, 2004

H.B Siswanto, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005

Nanang Martono, *Metode Penelitian Social*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2016

Herdiansyah Haris, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Salemba Humanika, 2012

Husaini Usman, *Metodologi Penelitian Social*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000

Sugiono, *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan RAD*, Bandung: Alfabeta, 2012

Saifudin Azwar, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2001

Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2005

David, Fred R, *Strategic Management Manajemen Strategi Konsep, Edisi 12*, Jakarta: Salemba Empat, 2011

Hariadi, Bambang, *Strategi Manajemen*, Malang: Banyumedia Publish, 2003



Bersama Ibu Ratna selaku Manager Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang



Wawancara bersama Manager Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang





Wawancara bersama anggota dari Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang





INSTRUMEN PENELITIAN

Skripsi dengan Judul : Manajemen Strategi Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.

Nama : Indah Banun Novitasari

Nim : 1730504082

Fakultas/Prodi : Dakwah & Komunikasi/ Manajemen Dakwah

Pembimbing 1 : Dr. Achmad Syarifudin, S.Ag.,MA

Pembimbing 2 : Emi Puspita Dewi, M.Si

PEDOMAN WAWANCARA 1

(Pimpinan Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang)

Identitas Informan

Nama :

Jabatan :

Alamat :

Tanggal :

1. Bagaimana sejarah berdirinya Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang ?

Jawaban :

2. Apa visi dan misi serta tujuan dari Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang ?

Jawaban :

3. Apakah kegiatan yang dilakukan untuk memotivasi para karyawan maupun untuk meningkatkan kinerja karyawan ?

Jawaban :

4. Apakah ada kegiatan ataupun program yang dilakukan untuk menunjang terwujudnya kualitas pelayanan ?

Jawaban :

5. Bagaimana dengan proses dan berjalannya program serta kegiatan tersebut ?

Jawaban :

6. Bagaimana evaluasi yang dilakukan oleh pihak BMT terhadap program serta kegiatan tersebut?

Jawaban :

7. Apakah terdapat kendala yang dihadapi pada Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang ?

Jawaban :

8. Apakah ada langkah-langkah terkait dengan jangka panjang BMT Mitra Khazanah Palembang ?

Jawaban :

9. Apa saja kelebihan yang dimiliki oleh Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang ?

Jawaban :

PEDOMAN WAWANCARA 2

(Untuk para karyawan di Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang)

Identitas Informan

Nama :

Jabatan :

Alamat :

Tanggal :

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah kepada para anggota ?

Jawaban :

2. Bagaimana strategi yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota ?

Jawaban :

3. Bagaimana Kegiatan serta program yang dilakukan untuk menunjang kualitas pelayanan pada BMT ?

Jawaban :

4. Apakah terdapat manfaat dengan dilakukannya program serta kegiatan tersebut ?

Jawaban :

5. Bagaimana kontribusi dan keterlibatan karyawan BMT pada kegiatan dan program tersebut ?

Jawaban :

6. Apakah terdapat kendala yang dihadapi oleh BMT Mitra Khazanah Palembang ?

Jawaban :

7. Apa saja kelebihan yang dimiliki BMT Mitra Khazanah Palembang ?

Jawaban :

8. Bagaimana BMT Mitra Khazanah Palembang dalam melakukan evaluasi ?

Jawaban :

9. Apakah BMT Mitra Khazanah Palembang memiliki langkah perbaikan untuk jangka panjang kedepannya terhadap BMT ?

Jawaban :

PEDOMAN WAWANCARA 3

(untuk para anggota Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang)

Identitas Informan

Nama :

Jabatan :

Alamat :

Tanggal :

1. Menurut saudara bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang ?

Jawaban :

2. Apakah saudara merasa terdapat kelebihan dan kendala pada pelayanan yang diberikan oleh BMT Mitra Khazanah Palembang ?

Jawaban :

3. Apakah dengan kualitas pelayanan yang diberikan saudara sudah cukup terbantu ?

Jawaban :

4. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Mitra Khazanah Palembang sudah membuat saudara merasa puas ?

Jawaban :

5. Strategi apa yang diberikan oleh para karyawan jika saudara belum merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan ?

Jawaban :

6. Bagaimana pendapat saudara terhadap kualitas pelayanan di Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang ?

Jawaban :