

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.

