

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segenap rasa syukur alhamdulillah penulis sampaikan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunianya yang telah memberikan penulis kesehatan, kelancaran dan mengizinkan untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi sebagai salah satu syarat penyelesaian Program sarjana di fakultas agama islam Universitas Nurul jadid Paiton Probolinggo. Selanjutnya Kesejahteraan dan Kedamaiannya. Nyasemoga tercurahkan kepada Rasulullah SAW sang revolusioner dunia, yang telah mengubah alam ini dengan cahaya ilmu, dan petunjuk darinya. Dan juga penulis sampaikan rasa terima kasih terhadap orang tua karena telah mencurahkan segenap kasih sayang serta membimbing, mendidik, memotivasi serta mendukung atas pendidikan penulis.

Kesuksesan ini dapat penulis raih karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah andil dalam penyelesaian penulisan tugas akhir skripsi ini, terutama kepada:

1. KH. Muhammad Zuhri Zaini, B.A selaku pengasuh pondok pesantren Nurul Jadid, figur teladan sekaligus guru spiritual yang selalu membimbing dan mengajari kami dengan penuh kesabaran.
2. Bapak KH. Abd. Hamid Wahid, M.Ag. selaku Rektor Universitas Nurul Jadid paiton probolinggo
3. Bapak Dr. Hasan Baharun, M.Pd. selaku dekan fakultas Agama Islam Universitas Nurul Jadid paiton probolinggo

4. Bapak M. Syaiful Suib, M.E.I selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syari'ah Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo
5. Bapak Moh. Syaiful Suib, M.E.I, dan Bapak Moh. Bahrul Ulum, M.Phil selaku pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Rofiqi, selaku Kepala Cabang BMT NU Mlandingan.
7. Semua sahabat, teman-teman seperjuangan dan keluarga beserta semua pihak yang telah sukseskan selesainya penulisan skripsi ini.

Semoga amal yang telah di berikan oleh bapak atau ibu kepada penulis menjadi amal jariyah dan mendapat balasan yang sebaik mungkin dari Allah SWT, Aamin



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iv
HALAMAN SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Definisi Konsep.....	8
G. Penelitian Terdahulu.....	10
BAB II: KAJIAN PUSTAKA	
A. Manajemen Strategi.....	13
1. Pengertian Manajemen Strategi.....	13
2. Pengertian BMT.....	19
3. Tahap-tahap Manajemen Strategi BMT NU.....	21
B. Kualitas Pelayanan.....	28
C. BMT NU.....	33

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	36
B. Kehadiran Peneliti.....	38
C. Lokasi Penelitian.....	39
D. Tahap-tahap Penelitian.....	40
E. Instrumen Penelitian.....	44
F. Data dan Sumber Data.....	44
G. Teknik Pengumpulan Data.....	46
H. Teknik Analisis Data.....	48
I. Pengecekan dan Keabsahan Data.....	50

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data dan Temuan Penelitian.....	54
1. Paparan Data.....	54
a. Sejarah berdirinya BMT NU Cabang Mlandingan situbondo.....	54
b. Visi dan Misi BMT NU Cabang Mlandingan Situbondo.....	55
c. Produk-produk BMT NU Cabang Mlandingan Situbondo.....	56
d. Produk Pembiayaan.....	59
e. Produk Jasa.....	60
f. Struktur KSPPS BMT NU Cabang Mlandingan Situbondo.....	61
g. Identitas Instansi.....	61
h. Job Decrition.....	62
2. Temuan Penelitian.....	67
a. Strategi Manajemen BMT NU Cabang Mlandingan Situbondo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	67
b. Implementasi Manajemen BMT NU Cabang Mlandingan Situbondo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	71
B. Pembahasan	80
1. Strategi Manajemen BMT NU Cabang Mlandingan Situbondo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	80
2. Implementasi Manajemen BMT NU Cabang Mlandingan Situbondo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	82

BAB V : PENUTUP

1. Kesimpulan.....86
2. Saran87

DAFTAR PUSTAKA.....88

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....90

RIWAYAT HIDUP.....97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat melakukan dan melaksanakan penelitian.....92

Lampiran 2: Foto Dokumentasi.....93

