

Rodiah, Afifatur. 2021. Manajemen strategi BMT NU cabang Mlandingan Situbondo untuk meningkatkan kualitas pelayanan Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Pembimbing (I) Moh. Syaiful Su'ib, M.E.I (II) Moh. Bahrul Ulum, M.Phil.

**Kata Kunci:** Manajemen Strategi, dan Kualitas pelayanan BMT NU

Skripsi yang berjudul “Strategi Manajemen BMT NU Cabang Mlandingan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan” ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui strategi manajemen yang digunakan KSPPS BMT NU cabang Mlandingan dan implementasi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam hal ini, ilmu manajemen sangat dibutuhkan dalam proses pengembangan ini. Mengelola BMT NU berarti melakukan proses penataan lembaga yang melibatkan sumber daya manusia dan non manusia dalam menggerakkannya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Proses strategi manajemen yang bisa dilakukan BMT NU adalah planning, organizing, actuating dan controlling (POAC). Empat proses ini menggambarkan adanya keterkaitan antara proses yang pertama dan proses yang berikutnya. Begitu juga setelah pelaksanaan controlling akan mendapat feedback yang bisa dijadikan sebagai masukan atau dasar untuk membuat planning baru. manajemen strategi sangatlah di butuhkan oleh BMT NU untuk pendekatan yang sistematis dalam menyelenggarakan programnya agar tercapai tujuan lembaga. Pendekatan yang sistematis ini diharapkan mampu memberikan perubahan dan harus dipastikan bahwa tujuan BMT NU akan tercapai khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian berupa studi pada BMT NU Mlandingan. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari koperasi BMT NU di lapangan secara langsung, dengan cara observasi dan wawancara kepada kepala cabang BMT NU Mlandingan dan pegawai lainnya, sedangkan data sekunder diperoleh dengan menggunakan buku ataupun karya ilmiah yang berhubungan dengan judul penelitian.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi BMT NU cabang mlandingan situbondo dilakukan dengan terlebih dahulu merumuskan visi dan misi dengan mempertimbangkan lingkungan internal dan eksternal, dilanjutkan dengan penetapan tujuan dan target setelah itu dilanjutkan dengan penentuan strategi Implementasi strategi di BMT NU cabang Mlandingan Situbondo dilakukan dengan menjabarkan strategi-strategi yang telah dirumuskan dalam bentuk kegiatan-kegiatan. Teknis pelaksanaannya diserahkan kepada karyawan dengan tetap berkoordinasi dengan manajer. Sistem pengawasan dilakukan dengan menerapkan komunikasi intensif serta pengontrolan rutin kepada karyawan.

## KATA PENGANTAR