

**STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM
KETAHANAN NASABAH PEMBIAYAAN AMANAH DI
PT.PEGADAIAN SYARIAH UNIT PELAYANAN
SYARIAH SULTAN ADAM
KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH

NOR HIKMAH



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2020 M/1442 H

**STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM
KETAHANAN NASABAH PEMBIAYAAN AMANAH DI
PT.PEGADAIAN SYARIAH UNIT PELAYANAN
SYARIAH SULTAN ADAM
KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

NOR HIKMAH

1601160330

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2019 M/1440 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nor Hikmah
NIM : 1601160330
Tempat/Tgl. Lahir : Kapuas/29 Mei 1999
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 9 November 2020

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan


Nor Hikmah

PERSETUJUAN

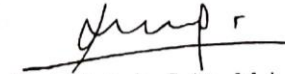
Skripsi yang berjudul : Strategi Customer Relationship Management
Dalam Ketahanan Nasabah Pembiayaan Amanah
Di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan
Syariah Sultan Adam Banjarmasin

Ditulis oleh : Nor Hikmah
N I M : 1601160330
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2019/2020
Tempat dan tanggal lahir : Kapuas/29 Mei 1999
Alamat : Jl. Kuin Besar, Desa Handil Bujur 1, RT.02,
RW.00, Kec. Aluh-Aluh, Kab. Banjar

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk
dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Antsari Banjarmasin.

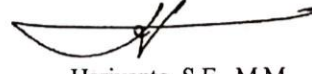
Banjarmasin, 30 September 2020

Pembimbing I



Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A
NIP 197408171998031005

Pembimbing II



Hariyanto, S.E., M.M
NIP. 197910272005011004

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si
NIP. 197904102005011010

Digitally signed by Haris Faulidi Asnawi
Date: 2020-11-04 11:48:08 00

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “Strategi Customer Relationship Management Dalam Ketahanan Nasabah Pembiayaan Amanah Di PT.Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin”, ditulis oleh Nor Hikmah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 10 Desember 2020

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (81,8)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisni

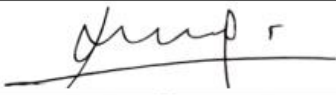
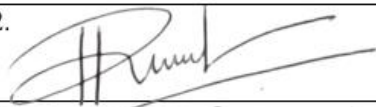
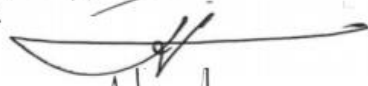

Islam UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, M. HI

NIP. 196006091988031003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
a. Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A (Ketua)	1. 
b. Rohana Faridah, S.E., M.M (Anggota)	2. 
c. Hariyanto, S.E., M.M (Anggota)	3. 
a. Elida Mahriani, S.E.I., M.M (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Nor Hikmah.2020. *Strategi Customer Relationship Management Dalam Ketahanan Nasabah Pembiayaan Amanah Di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin. Skripsi*, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: (I) Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A, (II) Hariyanto, S.E., M.M.

Kata Kunci: Strategi *Customer Relationship Management*, Ketahanan Nasabah

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya persaingan yang semakin meningkat sehingga Pegadaian Syariah memerlukan strategi bersaing untuk mencapai keunggulan dalam bisnis dan mempertahankan nasabahnya dengan fokus pada nasabah melalui hubungan baik dan penciptaan kepuasan nasabah, kemudian mengetahui keinginan dan kebutuhan nasabah. Tujuan penelitian yaitu mengetahui strategi *Customer Relationship Management* yang dijalankan oleh Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin, dan mengetahui kendala dalam menjalankan strategi *Customer Relationship Management* untuk mempertahankan nasabah Pembiayaan Amanah.

Metode Penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini adalah Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin. Objek penelitian adalah Strategi *Customer Relationship Management* Dalam Ketahanan Nasabah Pembiayaan Amanah. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan studi dokumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Strategi *Customer Relationship Management* yang dijalankan Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin yaitu mengidentifikasi nasabah, interaksi dengan nasabah, dan personalisasi. Pegadaian Syariah juga melakukan pemberian berupa pemasaran berkelanjutan (*continuity marketing*), pendekatan individual (*one to one marketing*) dan hubungan kemitraan (*partnering program*). (2) Adapun kendala yang dihadapi oleh Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin yaitu terkadang mengalami offline jaringan, kurangnya penjelasan dari pegawai, kurangnya pemahaman nasabah, dan nasabah yang pindah domisili.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadarkesangguppannya”
QS. Al-Baqarah:286

“Tidak ada ketetapanNya yang di luar batas kesanggupan hamba-hambaNya”

“Stop untuk mempersulit diri sendiri, if there is an easy choice why choose a difficult one”

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa

Karya yang sederhana ini untuk:

Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan semangat serta kebahagiaan dan kasih sayang yang tulus tanpa henti.

Teman yang sering bertanya “kapan skripsimu selesai”. Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukan sebuah kejahatan, bukan sebuah aib. Alangkah kerdilnya mengukur kepintaran seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus, bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai? Baik itu selesai tepat waktu maupun tidak tepat waktu.

Teman-teman ku local G dan local C yang telah menjadi keluarga bagiku, dan teman yang sering pergi kuliah bareng, Tiwi Dwi Ratna Prastiwi, Eva Afionita Indriani, kalian teman terbaik yang pernah aku kenal.

Terima kasih.

TRANSLET BAHASA INDONESIA-ARAB

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	Be
ت	ta'	t	Te
ث	s\`a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	h\`a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	De
ذ	z\`al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	Er
ز	zai	z	Zet
س	Sin	s	Es

ش	syin	sy	es dan ye
ص	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	Ge
ف	fa'	f	Ef
ق	qaf	q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	We
ه	ha'	h	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	fathah	ditulis	A
◌ِ	kasrah	ditulis	I
◌ُ	dammah	ditulis	U

شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati	ditulis	au <i>wa fir'auna z}i al-</i>

	و فرعون ذي الأوتاد	ditulis	<i>auta>d</i>
--	--------------------	---------	------------------

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

	أنتم أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--	---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi *Customer Relationship Management* Dalam Ketahanan Nasabah Pembiayaan Amanah Di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin”**, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mujiburrahman Azhari, MHI., selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si, dan Yusuf Asyahri, SE.,ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
4. Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A, selaku dosen pembimbing I (satu) yang sangat banyak membantu dalam pembuatan skripsi ini.
5. Hariyanto, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing II (dua) yang sangat banyak membantu dalam pembuatan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Kepala UPT perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta seluruh karyawan-karyawati yang banyak membantu penulis dalam melengkapi literatur-literatur yang diperlukan.
8. Kepala Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin beserta karyawan lainnya yang dengan ramah dan ikhlas membantu penulis dalam melakukan penelitian hingga selesai.
9. Semua informan yang telah bersedia memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah bersedia memberikan masukan dan bantuan untuk penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 09 November 2020

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized initials and a surname, positioned above the printed name.

(Nor Hikmah)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	vi
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLET BAHASA INDONESIA-ARAB	viii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Signifikansi Penelitian	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Kajian Pustaka.....	11
G. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TEORI TANTANG STRATEGI, PELAYANAN DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT	
A. Strategi	18
1. Pengertian Strategi.....	18
2. Unsur-Unsur Strategi.....	19
3. Komponen Dan Rencana Strategi.....	20
B. Pelayanan	20
1. Pengertian Pelayanan.....	20

2. Tujuan dan Fungsi Pelayanan.....	22
3. Konsep Dasar Pelayanan	23
4. Standar Pelayanan	25
C. <i>Customer Relationship Management</i>	29
1. Pengertian <i>Customer Relationship Management</i>	29
2. Fase Dalam <i>Customer Relationship Management</i>	31
3. Manfaat <i>Customer Relationship Management</i>	31
4. Konsep <i>Customer Relationship Management</i> Dalam Islam.....	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian	36
C. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian	36
1. Subjek Penelitian	36
2. Objek Penelitian	37
D. Data dan Sumber Data.....	37
1. Data.....	37
2. Sumber Data	38
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Teknik Pengelolaan Data dan Analisis Data	40
1. Teknik Pengelolaan Data.....	40
2. Analisis Data	41
G. Tahapan Penelitian	42
1. Tahapan Pendahuluan.....	42
2. Tahapan Pengumpulan Data.....	43
3. Tahapan Pengolahan Data	43
4. Tahapan Analisis Data.....	44
5. Tahapan Penyusunan Akhir (Penyempurnaan)	44

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum	45
1. Sejarah Singkat Pegadaian Syariah	45
2. Visi dan Misi Pegadaian (Persero)	46
3. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah	47
4. Tujuan Pegadaian Syariah	51
5. Produk dan Jasa	51
6. Identitas Informan.....	55
B. Penyajian data	56
C. Analisa Data.....	61

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN LAMPIRAN	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	113