

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.