

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Islam adalah agama rahmatillah lil'alamin (menjadi rahmah bagi alam semesta).Setiap aspek kehidupan dalam Islam secara global telah mendapatkan peraturan dari Allah Swt. Sebagaimana yang tertuang dalam Al-Qur'an. Peraturan lebih lanjut dapat kita jumpai dalam berbagai sumber hukum Islam lain, yaitu hadis nabi, ijma' ulama, dan qiyas. Walaupun demikian ternyata perkembangan manusia sangat cepat sehingga terkadang hukum tertinggal dibelakangnya. Untuk itulah maka, dibutuhkan kemampuan dan keberanian setiap Muslim untuk menggali hukum-hukum Islam yang ada di dalam Al-Qur'an, hadis, ijma', qiyas yang sudah ada agar dapat diterapkan dalam situasi konkret saat ini. (Umam, 2016, hlm. 20-21).

Dengan ini umat Islam memerlukan adanya sebuah lembaga keuangan yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah untuk bermuamalah agar terhindarnya dari hal yang dilarang agama. Banyak sekarang lembaga-lembaga keuangan yang beroperasi untuk membantu kemaslahatan masyarakat salah satu lembaga tersebut adalah pegadaian syariah.

Beberapa waktu belakang ini, kegiatan pinjam meminjam semakin diminati oleh masyarakat. Masyarakat cenderung lebih memilih lembaga keuangan formal demi memenuhi kebutuhannya. Hal ini karena lebih dikenal oleh masyarakat adalah lembaga keuangan bank. Tetapi proses perbankan untuk memperoleh persetujuan

pinjaman memerlukan waktu yang lama dan administrasi yang rumit untuk kalangan masyarakat serta jaminan yang di inginkan harus sesuai pinjaman yang dibutuhkan. Ini menimbulkan ketidak maslahatan bagi nasabah karena proses yang rumit dan lama, sehingga dibutuhkan solusi lain khususnya bagi kalangan masyarakat untuk melakukan pembiayaan yang lebih mudah dan proses yang tidak lama. (Riskiyah, 2017, hlm. 3)

Salah satunya perusahaan gadai yang ikut ambil dalam kegiatan pinjam meminjam ini adalah Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin. Pagadaian syariah berperan sebagai lembaga keuangan alternative bagi masyarakat untuk menetapkan pilihan dalam pembayaran. Pegadaian menyediakan dana dengan prosedur yang relatif lebih sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan pembiayaan perbankan. (Wibowo, 2019, hlm. 18) Gadai juga merupakan bagian dari transaksi yang diperbolehkan dalam kondisi ditengah perjalanan, Seperti tercantum dalam Q.S Al-Baqarah/2:283. (Nasution, 2016, hlm. 95)

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةٌ ۖ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي  
 أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ ۖ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا  
 تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۝﴾

*Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) Menyembunyikan persaksian. Dan*

*barang siapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.* (DEPARTEMEN AGAMA RI, 2006, hlm. 60)

”Ayat di atas menjelaskan bahwa seseorang yang sedang melakukan sebuah transaksi non tunai, sedangkan ia sedang dalam perjalanan dan tidak keterlibatan juru tulis. Maka, hendaknya ada barang tanggungan yang menjadikan sebagai jaminan atas transaksi tersebut. Jaminan yang disepakati menjadi tanda kepercayaan kedua belah pihak yang bertransaksi. Dalam Islam, kepercayaan merupakan pondasi utama dalam melakukan suatu akad. Sebab, transaksi dalam Islam diletakkan atas dasar kepercayaan dan jauh dari unsur penipuan. Berbeda dengan transaksi yang sudah saling percaya satu sama lain, tanpa ada penyerahan jaminan pun tidak menjadi masalah.”

Persaingan bisnis yang semakin meningkat sering dengan berlakunya sistem pasar bebas pada era abad ke 21 ini mengakibatkan persaingan sudah sangat kompetitif dan ketat. Hal ini akan mengakibatkan tiap-tiap perusahaan harus bersaing agar tetap mempertahankan bisnisnya (Furqon, Tumbuang, & Raintung, 2019, hlm. 562).

*In this era, consumers know their rights. Consumers do not want to be dictated at all by producers.* (Ma'ruf, 2008, hlm. 66) “Di era ini, konsumen tahu hak mereka. Konsumen sama sekali tidak ingin diditeksi oleh produsen”. Dapat dilihat bahwa konsumen ingin memilih sendiri apa yang mereka inginkan.

Dengan ini perlunya strategi untuk mempertahankan nasabah. Istilah strategi yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seseorang jenderal. Strategi juga bisa

diartikan sebagai suatu rencana untuk pembagian dan pengumuman kekuatan militer dan materi pada daerah-daerah tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. (Tjoptono, Strategi Pemasaran, 2008, hlm. 3)

Strategi bersaing perusahaan untuk mencapai keunggulan dalam bisnis adalah fokus pada pelanggan. Dalam fokus pelanggan perusahaan membutuhkan informasi profil dari pelanggan mereka, kemudian keinginan dan kebutuhan yang diinginkan pelanggan. (Sirait, 2018, hlm. 79) *CRM provides enhanced opportunities to use data and information to both understand customers and cocreate value with them.* (Payne & Frow, 2005, hlm. 168) “CRM memberikan peluang yang lebih baik untuk menggunakan data dan informasi untuk memahami pelanggan dan cocreate menghargai pelanggan.” *CRM refers to a customer-focused business strategy.* (Chalmers, 2005, hlm. 1015) “CRM juga strategi yang mengacu pada bisnis yang berfokus pada pelanggan.” Untuk terciptanya sebuah kepuasan nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada, Pegadaian Syariah dapat menggunakan strategi *Customer Relationship Management*. *Customer Relationship Management* merupakan strategi tentang bagaimana mengoptimalkan profitabilitas melalui hubungan baik dengan pelanggan dan penciptaan kepuasan pelanggan. (Sirait, 2018, hlm. 79)

Menurut Kotler dan Armstrong *Customer Relationship Management* adalah proses keseluruhan untuk membangun dan menjaga hubungan dengan pelanggan melalui pemberian nilai pelanggan superior dan kepuasan pelanggan. (Sirait, 2018, hlm. 81) *Customer relationship management* merupakan langkah yang baik yang

dilakukan oleh Pegadaian Syariah untuk mengenal dan mempererat tali silaturahmi antara pegadaian dan nasabah.

Sebagaimana yang dilakukan pegadaian termasuk Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya, lembaga ini terus berinovasi bagaimana melayani kebutuhan nasabah yang belum terdapat di lembaga Pegadaian Syariah salah satunya dengan mengeluarkan produk pembiayaan. Istilah pembiayaan menurut konvensional disebut dengan kredit. Dalam sehari-hari kredit sering diartikan memperoleh barang dengan membayar cicilan atau angsuran sesuai perjanjian. Dapat diartikan bahwa sanya kredit berbentuk barang atau berbentuk uang. Baik kredit berbentuk barang atau berbentuk uang dalam hal pembayarannya adalah dengan menggunakan metode angsuran atau cicilan tertentu. (Kasmir, 2005, hlm. 72)

Produk pembiayaan di Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin ini salah satunya yaitu Pembiayaan Amanah. Pembiayaan Amanah ini merupakan pembiayaan khusus bagi pengusaha mikro dan nasabah yang berprofesi sebagai pegawai negeri sipil maupun pegawai swasta, yang sudah terakui kualitasnya untuk melakukan pembiayaan berkendaraan seperti membeli sepeda motor dan mobil dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pinjaman ini diberikan dalam jangka waktu tertentu yang pengembaliannya dilakukan secara angsuran. (Riskiyah, 2017, hlm. 5)

Hasil observasi awal yang peneliti lakukan, data yang diperoleh di pegadaian syariah unit sultan adam Banjarmasin, bahwa dari tahun 2016-2019 memiliki nasabah

Pembiayaan Amanah sebanyak 159 terdiri dari 54 nasabah yang sudah melakukan pelunasan dan ada 105 nasabah yang masih aktif. (Saputra, Wawancara dengan pengelola, 2019) Peneliti melakukan wawancara dari salah satu nasabah Pembiayaan Amanah, nasabah ini juga memiliki pembiayaan di lembaga keuangan lain, nasabah menyatakan bahwa dalam setiap lembaga keuangan memiliki beberapa aspek perbedaan salah satunya dari segi pelayanan, seperti pelayanan yang diberikan Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin sangat mengerti dan membantu calon nasabah baik dari pengumpulan berkas sampai prosesnya yang sangat cepat dibanding dengan lembaga lain. (Aulia, 2019)

Pelayanan dalam suatu lembaga keuangan sangat mempengaruhi kelayakan nasabah untuk tetap bertahan bahkan bisa memberikan pengaruh terhadap calon nasabah lainnya. Peneliti dapat menyimpulkan Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin sudah melakukan hubungan baik kepada nasabah, dengan pelayanan yang lebih memperhatikan kepuasan nasabah, ketika nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan dan jasa yang diberikan oleh Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin, ada kemungkinan nasabah akan bertahan ataupun melakukan transaksi-transaksi lainnya. Namun dari banyaknya nasabah Pembiayaan Amanah yang aktif 4 tahun ini sebanyak 105 nasabah, Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin lebih perlu lagi meningkatkan hubungan baik dengan nasabah agar terciptanya suatu kelayakan antara Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin dengan nasabah Pembiayaan Amanah.

Disini peneliti tertarik untuk meneliti strategi *Customer Relationship Management* dalam ketahanan nasabah Pembiayaan Amanah, karena tidak dipungkiri setiap nasabah bisa memiliki lebih dari satu macam pembiayaan yang diambil, bisa saja dari dua lembaga seperti Pegadaian dengan Lembaga lain. Disitulah menjadi masalahnya, bagaimana Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin dapat memertahankan nasabah Pembiayaan Amanah. Dengan banyaknya persaingan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin harus mempersiapkan strategi untuk mengikat nasabah Pembiayaan Amanah yaitu dengan memakai strategi *Customer Relationship Management* agar membangun loyalitas nasabah dalam waktu jangka panjang.

Berdasarkan deskripsi di atas peneliti ingin lebih lanjut melakukan penelitian mengenai Strategi *Customer Relationship Management* Dalam Ketahanan Nasabah Pembiayaan Amanah yang diterapkan lembaga keuangan syariah (Pegadaian) dan dalam penelitian ini mengambil objek di lembaga keuangan syariah yaitu Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin dengan judul **Strategi *Customer Relationship Management* Dalam Ketahanan Nasabah Pembiayaan Amanah Di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah pokok yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana strategi *Customer Relationship Management* yang dijalankan oleh Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin?
2. Apa saja yang menjadi kendala dalam menjalankan strategi *Customer Relationship Management* untuk mempertahankan nasabah Pembiayaan Amanah pada Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian perumusan masalah yang telah tersebut diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui strategi *Customer Relationship Management* yang dijalankan oleh Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin.
2. Mengetahui kendala dalam strategi *Customer Relationship Management* untuk mempertahankan nasabah Pembiayaan Amanah pada Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin.

### **D. Signifikansi Penelitian**

Melalui penelitian yang dilakukan, diharapkan hasil akan berguna sebagai:

1. Kepentingan studi ilmiah, kajian ilmiah dan terapan dalam bidang ekonomi atau sebagai disiplin ilmu keuangan.



2. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan penelitian pada khususnya dan pembaca pada umumnya tentang masalah ini maupun dari sudut pandang yang berbeda.
3. Sebagai bahan rujukan maupun bahan acuan bagi penelitian yang ingin meneliti masalah seputar hal ini dari segi aspek yang lain dan bahan referensi bagi kalangan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya, serta UIN Antasari pada umumnya.
4. Bahan masukan kepada peneliti untuk meningkatkan pengetahuan tentang Lembaga Keuangan.
5. Bahan masukan bagi pegadaian syariah unit sultan adam Banjarmasin dan sebagai bahan perbandingan dalam mengadakan penelitian lebih lanjut tentang masalah ini.
6. Dapat dijadikan bahan referensi untuk perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

#### **E. Definisi Operasional**

Sebagai penjelasan agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam memahami maksud dari penelitian ini, maka peneliti perlu memberikan pendekatan teoritis berupa definisi operasional sebagai berikut:

1. Strategi adalah sebagai suatu rencana untuk pembagian dan pengumuman kekuatan militer dan materi pada daerah-daerah tertentu untuk mencapai tujuan tertentu (Tjoptono, Strategi Pemasaran, 2008, hlm. 3). Strategi yang

dimaksud dalam penelitian merupakan perencanaan untuk mencapai sebuah tujuan dalam ketahanan nasabah pembiayaan amanah.

2. Menurut Kotler dan Armstrong, *Customer Relationship Management* adalah proses keseluruhan untuk membangun dan menjaga hubungan dengan pelanggan melalui pemberian nilai pelanggan superior dan kepuasan pelanggan. (Sirait, 2018, hlm. 81)
3. Menurut kamus besar bahasa Indonesia ketahanan merupakan tetap keadaan (kedudukannya dan sebagainya) meskipun mengalami berbagai hal. Ketahanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mempertahankan nasabah pembiayaan amanah.
4. Menurut kamus besar bahasa Indonesia Nasabah adalah orang yang berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan). (Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2005). Nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah nasabah yang ada di pegadaian syariah.
5. Pembiayaan Amanah ini merupakan pembiayaan khusus bagi pengusaha mikro dan nasabah yang berprofesi sebagai pegawai negeri sipil maupun pegawai swasta, yang sudah terakui kualitasnya untuk melakukan pembiayaan berkendaraan seperti membeli sepeda motor dan mobil dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pinjaman ini diberikan dalam jangka waktu tertentu yang pengembaliannya dilakukan secara angsuran

(Riskiyah, 2017, hlm. 5). Pembiayaan Amanah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah produk yang ada di pegadaian syariah.

6. Pegadaian syariah unit sultan adam Banjarmasin merupakan badan yang melaksanakan kegiatan keuangan dalam hal gadai, yaitu dengan menahan suatu barang milik penjamin sebagai jaminan atas sejumlah pinjaman yang diberikan. Tentunya barang pinjaman harus mempunyai nilai ekonomis dan pihak penjamin mendapat jaminan bisa mengambil seluruh ataupun sebagian piutangnya kembali.

## **F. Kajian Pustaka**

Untuk menghindari plagiatisme dan kesamaan, maka berikut ini penulis sampaikan beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Khoirul Anwar (13240033) jurusan manajemen dakwah fakultas dakwah dan komunikasi universitas islam negeri sunan kalijaga Yogyakarta 2017. “*pengaruh Customer Relationship Management terhadap customer satisfaction (studi kasus jamaah umroh di al madinah tour & travel yogyakarta tahun 2016)*”.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* terhadap *Customer Satisfaction* jamaah umroh tahun 2016 di al madinah tour & travel Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini

diharapkan berguna untuk membangun dan mengembangkan ilmu manajemen terutama dalam bidang pemasaran yang berkaitan dengan manajemen hubungan pelanggan.

Berdasarkan penelitian tentang pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap *Customer Satisfaction* (studi kasus jamaah umroh di al madinah tour & travel yogyakarta tahun 2016) ditemukan bahwasanya hasil penelitian yang diolah dengan menggunakan program computer *SPSS 21,0 for windows* menunjukkan bahwa *Customer Relationship Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*.

Dengan melihat nilai beta pada kolom *Unstandardized Coeffiaction* adalah 1,972 nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Nilai *adjusted R<sup>2</sup>* adalah 0,474 hal ini berarti 47,4% variabel *Customer Satisfaction* dipengaruhi oleh variabel *Customer Relationship Management* sedangkan sisanya 52,6% dipengaruhi oleh variabel lain luar model penelitian ini.

Persamaan dengan penelitian khoirul anwar adalah sama melakukan penelitian tentang strategi *Customer Relationship Management*. adapun perbedaannya adalah penulis melakukan penelitian tentang ketahanan nasabah Pembiayaan Amanah, sedangkan khairul anwar meneliti tentang kasus jamaah umroh di al madinah tour & travel yogyakarta tahun 2016.

2. Mohammad Hasyim Afandi (10510135) jurusan manajemen fakultas ekonomi universitas islam negeri maulana malik Ibrahim malang 2014.

“penerapan strategi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan (studi kasus pada grand kalpataru syariah hotel malang).

Penelitian ini dilatar belakangi ekonomi yang kompetitif seperti sekarang, perusahaan dan organisasi harus mementingkan pelanggan serta meningkatkan komunikasi dengan pembeli secara lebih baik. Kunci sukses untuk menghadapi pasar yang kompetitif ialah preferensi dan loyalitas pelanggan. loyalitas pelanggan bisa menjadi jaminan kelangsungan hidup bagi perusahaan. Grand kalpataru syariah hotel menyadari akan pentingnya loyalitas pelanggan tersebut. Oleh karena itu, manajemen hotel menerapkan salah satu strategi yaitu CRM. Diharapkan dengan menerapkan strategi CRM, hotel syariah kalpataru dapat menenangkan loyalitas pelanggan dan terus meningkatkan loyalitas pelanggannya.

Berdasarkan penelitian tentang penerapan strategi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan (studi kasus pada grand kalpataru syariah hotel malang) ditemukan bahwasanya hasil penelitian menunjukkan penerapan strategi CRM melalui empat proses, meliputi:

- a. Manajemen hotel mengumpulkan data pelanggan menggunakan kontak personal bagian *front office* (FO) dengan pelanggan, sistem basis data yang digunakan pihak hotel masih manual saat ini, hal ini menjadi

perhatian bagi manajemen sehingga melalui beberapa tahapan system menejemen basis data akan diterapkan.

- b. Manajemen hotel menganalisis data pelanggan yang berdasarkan jumlah pelanggan yang datang, pelanggan yang datang secara individu atau perseorangan. Identifikasi target pelanggan didasarkan pada pelanggan yang sering datang.
- c. Beberapa program CRM dibuat oleh manajemen untuk mempertahankan pelanggan (*member card* dan pelayanan pelanggan khusus), mengubah pelanggan baik menjadi pelanggan dengan LTV tinggi, dan berhadapan dengan pelanggan yang tidak menguntungkan.
- d. Penerapan program CRM melibatkan seluruh internal perusahaan. Sedangkan dampak penerapan program CRM terhadap peningkatan loyalitas pelanggan dibuktikan dengan peningkatan occupancy hotel dan pendapatan hotel dalam kurun waktu tiga bulan terakhir.

Persamaan dengan penelitian Muhammad hasyim afandi adalah sama melakukan penelitian tentang penerapan strategi customer relationship management. adapun perbedaannya adalah penulis melakukan penelitian tentang ketahanan nasabah Pembiayaan Amanah, sedangkan mohammad hasyim afandi tentang kasus pada grand kalpataru syariah hotel malang.

3. Rahmat Rispany Sinaga (10871002983) jurusan manajemen program SI fakultas ekonomi dan ilmu sosial universitas islam negeri sultan syarif kasim riau pekanbaru 2012 “Analisis Pengaruh *Customer Relationship*

*Management (CRM) Dan Layanan Purna Jual Terhadap Penjualan Pada CV Bamex Engineering, batam*”.

Penelitian ini di latar belakang CV. Bamex Engineering, batam yang bergerak dalam bidang *material handing and industrial machinery*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *customer relationship management (CRM)* dan layanan purna jual dapat mempengaruhi penjualan pada cv. Bamex engineering batam. Berdasarkan penelitian tentang “Analisis Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM) Dan Layanan Purna Jual Terhadap Penjualan Pada CV Bamex Engineering Batam*” ditemukannya bahwasanya hasil dari uji validitas dan reliabilitas diketahui bahwa hasil yang didapat lebih besar dari nilai yang ditentukan (validitas (0,3) dan reliabilitas (0,6) maka dapat dikatakan datanya valid dan instrumennya reliable.

Analisis pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* dan layanan purna jual terhadap penjualan pada CV Bamex Engineering Batam Dari hasil analisi regresi bergada diketahui bahwa 45,1% penjualan pada CV Bamex Engineering Batam dipengaruhi oleh *Customer Relationship Management (CRM)* dan layanan purna jual.

Selanjutnya dengan menggunakan uji  $t_{hitung}$ , maka hipotesis diterima apabila  $t_{hitung} > t_{table}$ . Adapun  $t_{hitung}$  dari variabel X1 adalah sebesar 3,459, variabel X2 adalah sebesar 2,372 dan nilai  $t_{table}$  2,035. Karena  $t_{hitung} > t_{table}$  maka dengan demikian terdapat pengaruh *Custome Relationship*

*Management* (CRM) dan layanan purna jual yang signifikan terhadap penjualan. Setelah melakukan penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *Customer Relationship Management* (CRM) dan layanan purna jual berpengaruh secara signifikan terhadap penjualan pada CV Bamex Engineering Batam.

Persamaan dengan penelitian Rahmat Rispany Sinaga adalah sama melakukan penelitian tentang *Customer Relationship Management*. Adapun perbedaannya adalah penulis melakukan penelitian tentang ketahanan nasabah Pembiayaan Amanah, sedangkan Rahmat Rispany Sinaga tentang layanan purna jual terhadap penjualan pada CV. Bamex Engineering Batam.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika tersebut sebagai berikut:

Bab Pertama adalah pendahuluan, yaitu berisi latar belakang masalah yang memaparkan tentang rangka dasar pemikiran yang melatar belakangi permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang telah tergambar dari latar belakang masalah akan diteliti dengan dirumuskannya dalam rumusan masalah. Setelah itu dari rumusan masalah maka ditetapkanlah tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Supaya tujuan penelitian ini tidak melenceng dari tujuan yang ingin dicapai maka penulisan



membuat definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam penelitian ini. Untuk memudahkan dalam penelitian ini, maka juga diberi kajian pustaka, setelah diberikan kajian pustaka serta terdapat sistematika penulisan.

Bab Kedua merupakan landasan teori yang menerangkan, mengurangi dan menjabarkan masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literature yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga memberi informasi dari referensi media lainnya.

Bab Ketiga merupakan metode penelitian, yang berisi jenis, sifat, dan lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data.

Bab Keempat berisi tentang hasil penelitian Strategi Relationship Management Dalam Ketahanan Nasabah Pembiayaan Amanah Di Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin. Selanjutnya membahas mengenai analisis data dan hasil analisis serta pembahasan yang disesuaikan dengan metode penelitian pada bab III, sehingga akan diberikan perbandingan hasil penelitian dengan kriteria yang ada dan pembuktian serta jawaban-jawaban pertanyaan yang disebut dalam rumusan masalah.

Bab Kelima merupakan penutup, terdiri dari simpulan dan saran. Simpulan merupakan telaah ringkasan terhadap pembahasan dari analisis sebelumnya. Adapun saran merupakan gagasan penulisan dan kontribusi pemikiran yang diberikan agar hasil penelitian ini berdampak positif bagi semua pihak.