

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada hasil penelitian dari analisis data sebelumnya, maka penulis mengambil simpulan bahwa:

1. Strategi *Customer Relationship Management* yang dijalankan Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah yaitu dengan mengidentifikasi keinginan nasabah, interaksi dengan nasabah, dan menawarkan produk sesuai dengan keinginan nasabah. Selain itu Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin juga melakukan beberapa pemberian kepada nasabah yaitu berupapemasaran berkelanjutan (*continuity marketing*), pendekatan individual (*one to one marketing*) dan hubungan kemitraan (*partnering program*).
2. Kendala yang dihadapi oleh Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Banjarmasin yaitu terkadang mengalami offline jaringan sehingga membuat terhambatnya transaksi, kurangnya penjelasan dari pegawai, masih kurangnya pemahaman nasabah, dan nasabah yang pindah domisili.

## B. Saran

Sebagai penutup dari uraian, penulis ingin menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin dalam menjalankan strategi *Customer Relationship Management* hendaknya lebih mengoptimalkan tahapan-tahapan yang sudah diterapkan, sehingga akan lebih mempertahankan nasabah Pembiayaan Amanah.
2. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin dalam menghadapi kendala yang dialami saat menjalankan strategi *Customer Relationship Management* hendaklah terus berupaya memperbaikinya agar semakin bertambahnya nasabah Pembiayaan Amanah.
3. Bagi Pegadaian Syariah lainnya juga dapat menerapkan strategi yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Banjarmasin dalam mempertahankan Nasabah Pembiayaan Amanah.
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian mendalam untuk mengkaji strategi *Customer Relationship Management* dalam ketahanan nasabah Pembiayaan Amanah di PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Sultan Adam Kota Banjarmasin agar lebih mengetahui proses berjalannya strategi *Customer Relationship Managemen* dan dapat melengkapi kekurangan pengetahuan dari peneliti sebelumnya.