

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dengan adanya perkembangan teknologi dan zaman, persaingan dalam dunia pegadaian juga akan semakin ketat dan mengharuskan para pelaku usaha atau perusahaan lebih memperhatikan apa saja kebutuhan yang sedang diinginkan oleh pelanggan. Perusahaan yang ingin berkembang harus memiliki keunggulan kompetisi dan mengerti bagaimana cara untuk mempertahankan pelanggan. Pelanggan merupakan sebuah aset paling penting untuk perusahaan yang tidak ternilai harganya. Pelanggan yang loyal akan memberikan banyak keuntungan terutama untuk perusahaan (Nuralam, 2018).

Perusahaan dalam mempertahankan pelanggan juga bisa menggunakan cara menjalin korelasi yang baik dengan pelanggan atau Manajemen korelasi Pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas, perusahaan akan mengalami peningkatan pelanggan, yang artinya perusahaan pula akan mengalami peningkatan laba. Pelanggan yang merasa puas akan memiliki korelasi yang baik dengan perusahaan pada jangka panjang. Untuk membentuk korelasi tadi, perusahaan wajib menyampaikan pelayanan yang terbaik pada pelanggannya, menggunakan itu akan terbangun hubungan jangka panjang yang terjalin antara perusahaan serta pelanggan yang biasa dianggap menggunakan Manajemen Hubungan Pelanggan.

Manajemen Hubungan Pelanggan menurut (Nuralam, 2018:41) ialah sebuah holistik dari proses membangun dan memelihara hubungan dengan pelanggan yang menguntungkan dengan menyampaikan nilai dan kepuasan pelanggan yang terbaik. Banyaknya bisnis yang berprinsip syariah bisa membantu para pelaku ekonomi yang terdapat di kalangan masyarakat kecil. Di agama Islam sudah dijelaskan bahwa laba wajib dirasakan oleh ke dua belah pihak. Sistem usaha syariah wajib menganut sistem tolong-menolong, sehingga pelaku kecil pula bisa memiliki kesempatan untuk mempertinggi usahanya. tidak sebaliknya,

yang kaya akan semakin merasa kaya dan yang miskin akan semakin merasa miskin (Tarantang et al., 2019:2).

Di antara perintah pada Islam artinya menganjurkan pada umatnya untuk supaya saling tolong menolong anantara insan satu dengan yang lain. yang mampu menolong yang tidak bisa dan membantu dalam kehidupan bermasyarakat.

Allah SWT berfirman pada Al-Quran surat Al-Maidah: 1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۖ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ
وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۖ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Ya ayyuhallazina amanu aufu bil-uqud, uhillat lakum bahimatul-an'ami illa ma yutla 'alaikum gaira muhilis-saidi wa antum hurum, innallaha yahkumu ma yurid.

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendakinya.” (QS. Al-Maidah: 1).

Ayat tersebut menjelaskan bahwa setiap manusia yang beriman harus memiliki jiwa sosial sesuai dengan hukum yang sudah ditentukan. Banyak cara yang dapat dilakukan oleh manusia dalam hal tolong menolong diantaranya adalah jual beli, pinjaman, dan utang piutang.

Kenyataan yang terjadi di masyarakat ketika ini mereka menggadaikan barang yang dimiliki apabila sedang pada keadaan terdesak, ataupun membutuhkan uang cepat. masyarakat berpikir bahwa lebih baik menggadaikan barang. pada kenyataan yang terjadi sekarang, konsep pedagaian masih banyak yang belum terarah dengan baik serta benar. Banyak dari masyarakat yang menanggung kerugian dari menggadaikan barang. Kerugian yang dialami oleh masyarakat tersebut terjadi karena pihak pegadaian yang menginginkan laba yang sebesar besarnya tanpa peduli terhadap nasabah (Tarantang et al., 2019:4).

Menurut (Nuralam, 2018:59) penerapan Manajemen Hubungan Pelanggan saat ini, sering kita jumpai bahwa banyak sekali terjadinya kendala yang membuat sistem Manajemen Hubungan Pelanggan tersebut menjadi tidak lancar atau tidak berjalan dengan baik, yakni:

1. Manajemen Hubungan Pelanggan yang menurun

Seperti halnya perusahaan terhadap kewajibannya salah satunya adalah perusahaan lalai dalam mengambil dan memberikan pesanan barang gadai yang dipesan oleh pelanggan, barang yang diberikan kepada pelanggan tidak sesuai dengan kode surat.

2. Kegagalan Manajemen Hubungan Pelanggan dengan keputusan antara organisasi dan visi misi serta nilai perusahaan

Seperti kurang patuhnya karyawan terhadap SOP salah satunya adalah kurang ramahnya karyawan dengan pelanggan, tidak adanya pengucapan salam, dan lain sebagainya. Seperti halnya perusahaan terhadap kewajibannya, kurang patuhnya karyawan terhadap SOP perusahaan, kurang ramahnya karyawan dengan pelanggan, dan lain sebagainya.

Salah satu lembaga keuangan non-perbankan yang dikenal oleh masyarakat salah satunya yaitu Pegadaian syariah. Pegadaian Syariah ini merupakan bentuk dari menimbang serta merespon kebutuhan warga, serta operasionalnya dilakukan sinkron menggunakan prinsip-prinsip syariah (Tarantang et al., 2019:5).

Pada tanggal 31 Desember 2020 Pegadaian Syariah UPS Suci Gresik oleh area Surabaya I dinobatkan sebagai pegadaian yang mencapai omzet dan menduduki ranking 38 dari 86 outlet area Surabaya I. hal tersebut dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1. 1 Ranking Pegadaian Area Surabaya I 2021-2022

Ranking	Nama Outlet	Volume Usaha	Banyak anggota
14	60409 CPS KEBOMAS	36,69%	11614
54	60410 UPS SEMBAYAT	9,61%	4900
38	60411 UPS SUCI	13,69%	4863
53	60412 UPS SUNAN KALIJAGA	9,70%	2329
12	60884 UPS KALIANAK	41,80%	7010

Sumber: (Pegadaian, 2021).

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwasannya pada tingkat Area Surabaya I Pegadaian Syariah UPS Suci Gresik menduduki ranking 38 dari 86 outlet. Sedangkan pada tingkat wilayah Kebomas, Pegadaian Syariah UPS Suci Gresik

menduduki peringkat ke 3. Dan jumlah nasabah pada Pegadaian Syariah UPS Suci Gresik mengalami kenaikan dari setiap bulannya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 2 Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah UPS Suci Gresik

JUMLAH NASABAH BULAN DESEMBER-JANUARI					
60411 UPS SUCI	4467	93.79	296	6.21	4763
60411 UPS SUCI	4519	93.83	297	6.17	4816

(Sumber: Pegadaian Syariah UPS Suci Gresik, 2022)

Adanya pemaparan Manajemen Hubungan Pelanggan dan fenomena di atas dapat memperkuat peneliti dalam mengetahui sejauh mana penerapan Manajemen Hubungan Pelanggan di Pegadaian Syariah UPS Suci Gresik yang berdampak menghasilkan keuntungan pada jangka panjang. Selain itu hal ini juga menjadi wadah peneliti buat lebih dalam memperluas pengetahuan manajemen pemasaran.

Akhirnya, hal-hal yang sudah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwasannya dalam mempertahankan pelanggan yang wajib dimiliki serta diterapkan oleh perusahaan artinya dengan menerapkan Manajemen Hubungan Pelanggan, perusahaan dan pelanggan dapat menciptakan korelasi jangka panjang sebagai akibatnya menghasilkan pendapatan yang lebih tinggi, membentuk perusahaan lebih efektif serta efisien. dari situ peneliti tertarik buat mempelajari bagaimana Implementasi Manajemen Hubungan Pelanggan pada Pegadaian Syariah UPS Suci Gresik dalam Perspektif Islam.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dan untuk memfokuskan pembahasan dalam penelitian yang akan dilaksanakan. Maka penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana Implementasi Manajemen Hubungan Pelanggan di Pegadaian Syariah UPS Suci Gresik Gresik dalam Perspektif Islam?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Implementasi Manajemen Hubungan Pelanggan di Pegadaian Syariah UPS Suci Gresik dalam Perspektif Islam.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk referensi serta acuan untuk menunjang peneliti selanjutnya.

2. Bagi Mahasiswa

Diharapkan dapat menambah wawasan baru dan pengetahuan baru mengenai pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini sebagai informasi dan pengetahuan pentingnya implementasi Manajemen Hubungan Pelanggan.

1.5. Batasan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti mengambil fokus penelitian yaitu bagaimana Implementasi Manajemen Hubungan Pelanggan di Pegadaian Syariah UPS Suci Gresik dalam Perspektif Islam Pada Tiga Aspek Manajemen Hubungan Pelanggan (Manusia, Proses, Teknologi) dan di Implementasikan terhadap Sifat-sifat Rasulullah (Fathonah, Amanah, Shiddiq, Tabligh) yang objek utamanya merupakan “Pegadaian Syariah UPS Suci Gresik”.



(Halaman Ini Sengaja Dikosongkan)