

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Islam agama yang sempurna dan istimewa yang menjadikan seluruh kegiatan manusia sebagai ibadah apabila diniatkan dengan penuh ikhlas karena Allah swt demi mencapai keridhoan Allah swt serta dikerjakan menurut cara-cara yang disyariatkan oleh-Nya.

Islam tidak membataskan ruang lingkup ibadah kepada sudut-sudut tertentu saja. Seluruh kehidupan manusia adalah jalan amal dan bekal bagi para mukmin sebelum mereka kembali bertemu Allah swt dihari pembalasan nanti. Islam mempunyai keistimewaan dengan menjadikan seluruh kegiatan manusia sebagai ibadah apabila ia diniatkan dengan penuh ikhlas karena Allah swt demi ridho Allah swt serta dikerjakan menurut cara-cara yang disyariatkan-Nya. Islam tidak menganggap ibadah tertentu saja sebagai amal shaleh malah ia meliputi segala kegiatan lain.<sup>1</sup>

Selama ini pemahaman tentang kesalehan atau ketaatan pada agama Islam, selalu identik dengan ibadah individual-vertikal. Seseorang akan disebut saleh ketika rajin melaksanakan ritual vertikal seperti shalat, puasa, haji dan lain-lain. Memang tidak salah menyebut hal-hal itu sebagai bentuk kesalehan atau ketaatan seseorang pada agama. Karena agama yang

---

<sup>1</sup>Mashunah Hanafi, *Fiqh Praktis* (Yogyakarta: IAIN Antasari Press, 2015), hlm.7.

diturunkan Tuhan untuk manusia, sesungguhnya juga mengandung dimensi sosial-horizontal.

Artinya tuhan menurunkan agama dengan segala perangkatnya juga mengatur hubungan sesama makhluk-Nya.<sup>2</sup>

Sebagaimana Firman Allah swt dalam Q.S. Al-Hujuraat/ 49: 13

يا أيها الناس إنا خلقناكم من ذكر وأنثى وجعلناكم شعوبا وقبائل لتعارفوا إن أكرمكم عند الله أتقاكم إن الله عليم خبير (١٣)

“Hai manusia, Sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal”.<sup>3</sup>

Pada masa Rasulullah saw. Semua orang masuk dalam seruan ayat ini.

Manusia sebelum dan sesudah beliau tercipta dari perempuan dan laki-laki.

Semuanya terhimpun dalam sejumlah kabilah dan bangsa.<sup>4</sup> Dalam konsep Islam bahwa bisnis termasuk kegiatan muamalah, kegiatan yang berhubungan semua manusia, dan itu cukup banyak menghabiskan waktu. Aktivitas hamba Allah swt dalam bermuamalah sangat penting untuk menghidupkan semangat Islam dalam amal, ibadah dan sosial.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup>BAZIS Provinsi DKI Jakarta & Institut Manajemen Zakat, *Manajemen ZIS Bazis Provinsi DKI Jakarta* (Jakarta: Bazis Provinsi DKI Jakarta, 2006), hlm. 3.

<sup>3</sup>Departemen Agama RI, *Al-Hidayah Al-Qur'an Tafsir Per Kata Tajwid Kode Angka*(Banten: Kalim, 2011), hlm. 518.

<sup>4</sup>Syaikh Ahmad bin Mustafa Al-Farran, *Tafsir Imam Syafi'I* (Jakarta, 2008), hlm. 421.

<sup>5</sup>Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syariah* (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2015), hlm.3.

Namun kegiatan bisnis harus diiringi dengan manajemen yang baik guna meraih tujuan yang dicapai. Banyak manajemen yang digunakan, salah satunya manajemen bisnis. Dalam ilmu manajemen, pelaksanaan sistem yang konsisten akan melahirkan sebuah tatanan yang rapi, sebuah tatanan yang disebut sebagai manajemen yang rapi.<sup>6</sup>

Manajemen bisnis digunakan dalam suatu perusahaan maupun instansi yang berbadan hukum seperti: Perseroan Terbatas (PT), Perusahaan umum (Perum), dan Perusahaan perseoran, maupun yang tidak berbadan hukum seperti: Perseroan Komanditer (CV), Firma dan Perusahaan Perseorangan.

Perusahaan perseorangan adalah seluruh modal dari perusahaan jenis ini hanya dimiliki oleh satu orang saja yakni pemilik modal selaku pengusaha tunggal. Adapun orang lain yang terlibat dalam perusahaan ini hanya sebatas membantu pengusaha berdasarkan perjanjian kerja atau pemberian kuasa. Dalam hukum positif di Indonesia, tidak ditemukan satu pun aturan hukum yang mengatur secara khusus tentang perusahaan perseorangan ini.<sup>7</sup>

Ada banyak perusahaan perseorangan yang ada di kota-kota besar salah satunya di Banjarmasin, yakni bisnis cuci mobil *Auto Rock*. berada di Jalan Ahmad Yani km. 4 Banjarmasin. bisnis yang bergerak di bidang jasa ini menawarkan pelayanan cuci mobil dan motor yang buka setiap harinya dari jam 08.00 wita-17.30 wita. Dan pelayanan jasa dari *Auto Rock* bukan hanya

---

<sup>6</sup>Didin Hafiduddin & Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*(Jakarta: Gema Insani Press, 2003), hlm. 10.

<sup>7</sup>Bagus Fitriansyah, *Macam-macam Perusahaan di Indonesia*.(Jakarta: Techno Livestock, 2011),[https://be-ef.blogspot.com/2011/10/macam-macam-perusahaan-di-indonesia.html\(09/03/2017\)](https://be-ef.blogspot.com/2011/10/macam-macam-perusahaan-di-indonesia.html(09/03/2017))

cuci mobil melainkan semir ban, penjualan produk asesoris seperti: Pengharum ruangan, macam-macam oli, dan minuman kemasan. serta jasa salon mobil (pembersihan *interior* dan *eksterior* mobil)<sup>8</sup>

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya persaingan bisnis sejenis khususnya pada jasa cuci mobil dan motor yang ada di Banjarmasin, oleh karenanya pelaku bisnis harus bisa melakukan manajemen bisnis yang baik guna mempertahankan usaha mereka. Hal yang sama juga terjadi pada *Auto Rock* yang melakukan manajemen bisnis agar usaha cuci mobil dan motor yang mereka jalani dapat bertahan.

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mendalam tentang skripsi yang berjudul **Manajemen Bisnis *Auto Rock* dalam Mempertahankan Jasa Cuci Mobil dan Motor di Banjarmasin.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan yang akan diteliti penulis sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen bisnis *Auto Rock* dalam mempertahankan jasa cuci mobil dan motor di Banjarmasin?
2. Kendala apa yang dihadapi *Auto Rock* mempertahankan jasa cuci mobil dan motor di Banjarmasin?

---

<sup>8</sup>Edwin, Pengelola Bisnis *Auto Rock* Banjarmasin, *Wawancara Pribadi* .Banjarmasin Timur, Banjarmasin. 22 Desember 2016

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui manajemen bisnis *Auto Rock* dalam mempertahankan jasa cuci mobil dan motor di Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi *Auo Rock* dalam mempertahankan jasa cuci mobil dan motor di Banjarmasin.

### **D. Signifikansi Penelitian**

Hasil penelitan ini diharapkan berguna untuk:

1. Bahan informasi ilmiah dalam kesyariahan dan ekonomi islam, khususnya bidang ekonomi syariah.
2. Bahan informasi bagi siapa saja yang ingin melakukan penelitian secara mendalam tentang masalah ini.
3. Bahan masukan dan sumbangan pemikiran dalam rangka memperkaya khazanah literatur beberapa perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

### **E. Definisi Operasional**

Agar lebih memperjelas maksud dari judul di atas dan untuk menghindari penafsiran keliru dalam memahami tulisan ini, maka penulis mengemukakan definisi operasional sebagai berikut:

1. Manajemen adalah penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran.<sup>9</sup> Dalam penelitian ini manajemen yang penulis ingin mengetahui tentang manajemen sumber daya manusia dan manajemen pemasaran.
2. Bisnis adalah usaha komersial di dunia perdagangan.<sup>10</sup> Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui tentang bisnis *Auto Rock* dalam cuci mobil dan motor.
3. *Auto Rock* adalah nama dari bisnis cuci mobil dan motor di Jalan A. Yani km 4 Banjarmasin. *Auto Rock* merupakan perusahaan perseorangan yang bergerak di bidang pelayanan jasa cuci mobil dan motor di Banjarmasin.

## F. Kajian Pustaka

Dari beberapa Penelitian dan pembahasan terdahulu yang telah ditelusuri oleh peneliti, yaitu:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Nor Hikmah (0901150114) tahun 2013, jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin dengan judul “*Manajemen Logistik Benny Sasirangan di kota Banjarmasin*” ini bertujuan untuk mengetahui manajemen logistik pada Benny Sasirangan di kota Banjarmasin dan kendala yang dihadapi Benny Sasirangan dalam melakukan manajemen logistik. Hasil temuannya yakni manajemen: 1) perencanaan, yaitu menentukan tujuan yang

---

<sup>9</sup>Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm.708

<sup>10</sup>*Ibid*, hlm. 157

akan dicapai. 2).pengadaan barang yakni pembelian bahan baku berdasarkan dana yang dimiliki. 3) penyaluran barang yakni penyaluran kepada konsumen yang tepat waktu. Kendala yang dihadapi yakni 1) perencanaan dan lokasi kurang strategis, 2) pengadaan barang, kurangnya bahan baku dan harga kain mahal. 3) penyaluran barang, banyaknya saingan yang juga menerapkan penyaluran barang. Dalam penelitian ini yang membedakan penelitian saya dengan saudara Nor Hikmah adalah penerapan manajemen bisnis yang saya gunakan tidak menggunakan penyaluran pelayanan barang.<sup>11</sup>

Kedua, penelitan yang dilakukan oleh Millisa (0901150106) tahun 2013, jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin dengan judul “*Manajemen Pengelolaan Produk Barang yang Tidak Terjual di CV. RABBANI ASYSA CABANG BANJARMASIN*” ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pengelolaan produk barang yang tidak terjual di CV. Rabbani Asysa Cabang Banjarmasin, Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam manajemen pengelolaan produk barang yang tidak terjual tersebut serta bagaimana tinjauan manajemen syariah terhadap manajemen pengelolaan produk barang yang tidak terjual. Dari hasil temuannya yakni manajemen pengelolaan produk barang yang tidak terjual dengan cara menyimpan produk barang yang tidak terjual setelah terkumpul baru dimanfaatkan lagi, adapun kendala-kendala yang dihadapi adalah sulitnya mencari tempat strategis untuk *bazaar*, banyaknya pesaing dan kurangnya alat transportasi untuk penyaluran produk yang tidak terjual serta

---

<sup>10</sup>Nor Hikmah (0901150114),*Manajemen Logistik Benny Sasirangan di kota Banjarmasin*, Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, tahun 2013.

tinjauan manajemen syariah terhadap manajemen pengelolaan barang yang tidak terjual tidak menyalahi aturan manajemen syariah karena dalam proses pengelolaan tersebut dilakukan secara baik dan benar. Adapun yang membedakan dengan penelitian yang akan saya teliti yakni dari segi manajemen bisnis *Auto Rock* tidak ada barang yang tidak terpakai karena bentuknya pelayanan jasa.<sup>12</sup>

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Rusnah (0901160175) tahun 2014, jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin dengan judul "*Manajemen Mutu Terhadap Pelayanan Customer Service Pada Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin*", ini bertujuan untuk mengetahui manajemen mutu layanan nasabah yang dihadapi oleh *Customer Service* di Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin dan kendala yang dihadapi oleh *Customer Service* di Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin. Hasil temuannya yakni didapat pelaksanaan manajemen mutu layanan nasabah berdasarkan standar dan prosedur yang ditetapkan oleh pihak Bank Kalsel Syariah cabang Banjarmasin dan kendala seperti pengoperasional komputer dan kurangnya pemahaman nasabah diatasi dengan meningkatkan kepercayaan nasabah dan terus berusaha menjaga citra positif di mata masyarakat. Dalam penelitian ini yang membedakan penelitian saya dengan saudara Rusnah adalah dia meneliti tentang pelaksanaan manajemen mutu layanan nasabah berdasarkan standar dan prosedur yang ditetapkan oleh pihak Bank Kalsel Syariah cabang Banjarmasin sedangkan

---

<sup>12</sup>Millisa (0901150106), *Manajemen Pengelolaan Produk Barang yang tidak terjual di CV.RABBANI ASYSA CABANG BANJARMASIN*, Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, tahun 2013.



penelitian saya adalah tentang penerapan manajemen bisnis dalam usaha perseorangan dan kendala yang dihadapi oleh pihak *Auto Rock* kepada pelanggan.<sup>13</sup>

## G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, penulis membagi 5 bab yaitu sebagai berikut:

Bab pertamapendahuluan merupakan bab yang akan menguraikan mengenai latar belakang masalah yang menguraikan alasan memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang sudah tergambarakan dirumuskan dalam rumusan masalah, setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Manfaat penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian untuk informasi ilmiah dan bahan sumbangan pemikiran dalam rangka memperkaya khazanah literatur. Definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam judul yang bermakna umum atau luas. Kajian pustaka ditampilkan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain. Adapun sistematika penulisan merupakan susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab kedualandasan teori merupakan pedoman atau acuan agar dapat menganalisis data yang diperoleh. Hal ini dikarenakan penting agar berpatokan pada sebuah tinjauan teoritis yang akan menguraikan berbagai teori yang memang memiliki hubungan dengan penelitian yang dilakukan.

---

<sup>13</sup>Rusnah (0901160175), *Manajemenmutupelayanancustomer service pada Bank KalselSyariahcabang Banjarmasin*, JurusanEkonomi Islam FakultasSyariahdanEkonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, tahun 2014.

Teori-teori yang dikemukakan dalam bab ini akan membantu dalam tahap analisis data yang dilakukan oleh peneliti.

Bab ketigametode penelitian merupakan tata cara bagaimana suatu penelitian akan dilaksanakan. Metode penelitian membicarakan mengenai tata cara pelaksanaan penelitian baik prosedur, teknik maupun instrumen yang digunakan dalam mengolah data penelitian. Maka dari itu bab ini menjadi acuan dari cara meneliti pada penelitian yang dilakukan.

Bab keempat laporan penelitian berisi tentang deskripsi atau gambaran lokasi dilakukannya penelitian. Selain itu pula dalam bab ini akan disajikan data-data yang telah didapatkan peneliti yang memang data-data tersebut merupakan data penting yang diperlukan dalam penelitian yang dilakukan. Selanjutnya akan dilakukan analisis dari data-data tersebut.

Bab kelima penutup, dalam bab ini penulis memberikan simpulan terhadap permasalahan yang telah dibahas dan diuraikan dalam bab satu sampai bab empat sebelumnya. Selanjutnya akan dikemukakan beberapa saran yang dirasa perlu dan penting untuk dipaparkan.