

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran umum tentang *Auto Rock*

Auto Rock merupakan sebuah perusahaan perseorangan di Jalan Ahmad Yani KM. 4 di Banjarmasin, *Auto Rock* bergerak di bidang Bisnis cuci Mobil dan Motor. Pimpinan perusahaan ini adalah Bapak Edwin Kartolo, S.H yang didirikan pada 15 Agustus 2013. Sebelum mendirikan *Auto Rock* ini terlebih dahulu beliau melihat situasi yang ada di Banjarmasin tentang bisnis apa yang banyak diperlukan orang. Berbekal uang tabungan 30 juta ditambah sokongan dana dari orang tua beliau membuka bisnis cuci mobil dan motor. Beliau yang juga mahasiswa lulusan universitas surabaya ini berani berbisnis cuci mobil dan motor dikarenakan melihat kurangnya jasa cuci mobil dan motor dan terlebih lagi banyak orang yang malas mencuci karena waktu yang banyak dihabiskan bekerja di kantor.

Bisnis *Auto Rock* adalah bisnis yang bergerak dalam pelayanan jasa cuci mobil dan motor buka setiap hari dari jam 08.00-18.00 witabukan hanya itu pelayanan jasa yang lainnya seperti: salon mobil (pembersihan *interior* dan *eksterior* mobil), semir ban mobil dan motor serta penjualan peralatan seperti: asesoris mobil, macam-macam oli dan minuman kemasan.

Adapun manajemen yang dilakukan beliau adalah perencanaan tentang menentukan sasaran (*Goal*) yakni beliau menargetkan minimal

jumlah pengunjung sebanyak 10 orang dan menyusun strategi, pengorganisasian yang beliau lakukan adalah dengan menyusun struktur organisasi seperti: adanya karyawan yang berada pada bagian cuci mobil dan motor, bagian salon mobil dan bagian penjualan peralatan. agar berjalan dengan baik maka dilakukan Pengarahan yang dilakukan manajer yakni: melakukan orientasi tentang tugas yang akan dilakukan berupa pengenalan tata cara menyemprot air yang benar, memotivasi karyawan berupa kegiatan kumpul pagi setiap hari jam 07.30 wita dan memberi perintah kepada karyawan, adapun pengawasan langsung diawasi oleh bapak Edwin dalam pelayanan cuci mobil dan motor, serta evaluasi yang beliau lakukan adalah dengan mengadakan rapat setiap tanggal 28 tiap akhir bulan.

Dalam hal sumber daya manusia, *Auto Rock* melakukan rekrutmen dengan cara memasang spanduk “Lowongan Kerja” yang biasanya hanya dipasang selama 1 bulan. Adapun syarat masuknya mengumpul lamaran kerja yang syarat adalah daftar riwayat hidup, Fotokopi KTP, Surat Keterangan Cek Kesehatan (SKCK), Pendidikan minimal SMP, Memiliki pengalaman kerja minimal 2 bulan dan siap ditempatkan dimana saja. tahap selanjutnya adalah seleksi meliputi: penerimaan surat lamaran, mengadakan ujian tertulis selama 1 hari, wawancara langsung kepada manajer, pengecekan lamaran, dan evaluasi dari Surat Keterangan Cek Kesehatan (SKCK) dan tahap terakhir penempatan karyawan/pegawai tahapan ini beliau menempatkan karyawan sesuai bidang keahliannya seperti: bagian cuci mobil dan motor, bagian salon mobil dan motor dan bagian penjualan produk peralatan dan perlengkapan

mobil dan motor. Sedangkan manajemen pemasaran yang dilakukan manajer *Auto Rock* adalah berupa produk, menurut bapak Edwin produk beliau berupa logo dan motto yang menarik, yakni, logo nya berupa mobil modern yang terdapat diatas dari tulisan “Auto Rock”. Sedangkan motto yang dipakai yakni, “*Selalu bekerja dengan penuh semangat dan kejujuran.*” menciptakan merek yang mudah diingat. manajer menggunakan nama “Auto Rock” menciptakan kemasan yang bentuk atau ukuran termasuk desain yang menarik. Bentuk dari *Auto Rock* adalah gambar mobil warna merah. Adapun harga yang dilakukan manajer adalah cuci mobil sebesar Rp. 45.000/buah, cuci motor Rp.10.000/buah dan salon mobil Rp.1.000.000/buah beliau menetapkan harga tersebut sudah berdasarkan harga pada umumnya, Adapun biaya tenaga kerja atau biasanya yang beliau sebut dengan upah tidak ditentukan perbulan melainkan per buah bagi lima orang karyawan cuci mobil sebesar Rp.15.000 per buah mobil, Cuci motor sebesar Rp.3.000 per buah motor dan salon mobil sebesar Rp.300.000 per buah mobil dan upah tersebut sudah untuk semua karyawan dan dibayar seminggu sekali.

Kemudian beliau juga melakukan promosi dengan bekerjasama dengan salah satu merek oli yakni Lupromax, Lupromax mengadakan kerjasama dengan *Auto Rock* di bidang promosi, Selain itu tempatnya terletak di jalan Ahmad Yani kilometer 4 dan dekat dengan perempatan jalan raya. beliau juga menyuruh para karyawannya agar melaksanakan pelayanan jasa dengan baik dan benar, meskipun tegas, manajer tetap membangun

suasana keakraban kepada para karyawan karena menurut beliau karyawan juga merupakan faktor penting dalam bisnis *Auto Rock*.¹

2. Deskripsi hasil wawancara

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di lapangan dengan wawancara secara langsung kepada informan (pimpinan dan karyawan) mengenai manajemen bisnis *Auto Rock* dalam mempertahankan jasa cuci mobil dan motor di Banjarmasin.

a. Identitas Informan I

Nama : Edwin Kartolo, S.H
 Umur : 27 tahun
 Pendidikan : S1 (Universitas Surabaya) tahun 2013
 Jabatan : Pimpinan *Auto Rock*
 Alamat : Jalan A. Yani km.4 Banjarmasin Timur

Uraian data

Edwin Kartolo S.H adalah pimpinan sekaligus manajer bisnis cuci mobil dan motor *Auto Rock* Banjarmasin.

Menurut beliau, dalam mempertahankan jasa cuci mobil dan motor yang dilakukan adalah dengan merekrut karyawan yang berpengalaman seperti: telah bekerja minimal 3 bulan, memahami hal-hal yang berkaitan dengan cuci mobil dan motor serta dan mampu mengaplikasikannya dengan baik. 3 aspek tersebut yang menjadi kriteria beliau dalam hal merekrut karyawan berpengalaman, karena karyawan

¹Edwin, Manajer Bisnis *Auto Rock* Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin Timur, Banjarmasin, 20 maret 2017.

yang berpengalaman akan mampu cepat beradaptasi dengan karyawan baru lainnya.

Kemudian beliau juga melakukan pemasangan iklan dengan bekerjasama dengan salah satu merek oli yakni Lupromax, Adapun kontrak kerjasama tersebut berlaku dari tahun 2015 hingga 2020 dengan biaya Rp.500.000 per bulan.

Adapun kendala yang beliau hadapi adalah adanya sebagian keluhan pelanggan terhadap kinerja karyawan. Namun hal seperti itu beliau anggap hal yang wajar karena tidak semua karyawannya mampu bekerja secara maksimal.²

b. Identitas Informan II

Nama : Akhmad
Umur : 27 tahun
Pendidikan : SMP
Jabatan : Karyawan
Alamat : Jalan. Swadaya Tani RT. 10/RW. 001. Alalak Selatan
Handil Bakti Banjarmasin Utara

Bapak Akhmad bekerja sekitar 2 tahun yakni pada bulan februari 2015, bapak akhmad termasuk senior diantara karyawan lainnya, aktivitas yang beliau jalankan adalah mencuci mobil dan motor, semir ban, dan beliau juga mahir dalam mengerjakan salon mobil.

²Edwin, Manajer Bisnis *Auto Rock* Banjarmasin, Wawancara Pribadi. Banjarmasin Timur, Banjarmasin, 26 Maret 2017.

Menurut bapak Akhmad, dalam mempertahankan jasa cuci mobil dan motor adalah manajer melakukan wawancara dengan baik kepada calon karyawan, maksud beliau dalam wawancara manajer harus memperhatikan setiap ucapan maupun komitmen calon karyawan.

Selain itu, beliau berpendapat bahwa memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan juga termasuk dalam mempertahankan jasa cuci mobil dan motor. Hal ini dikarenakan sikap ramah akan membuat pelanggan senang dan betah berada di *Auto Rock*

Adapun kendala yang dihadapi *Auto Rock* dalam mempertahankan jasa cuci mobil dan motor menurut beliau tidak tersedianya jalur pintu keluar, hal ini menyulitkan pelanggan yang akan masuk dan keluar.³

³Akhmad, Karyawan Bisnis *Auto Rock* Banjarmasin, Wawancara Pribadi. Banjarmasin Timur, Banjarmasin, 2 April 2017.

B. Analisis Data

1. Analisis tentang manajemen bisnis *Auto Rock* dalam mempertahankan jasa cuci mobil dan motor di Banjarmasin.
 - a. Manajemen Sumber daya manusia
 - 1) Merekrut karyawan yang berpengalaman

Dalam manajemen sumber daya manusia terdapat strategi yang dilakukan yakni: perekrutan yang tepat, seleksi yang matang dan penempatan kerja sesuai bidang. Dalam teori dijelaskan bahwa proses rekrutmen dimulai pada waktu diambil langkah mencari pelamar dan berakhir ketika para pelamar mengajukan lamarannya. Artinya, secara konseptual dapat dikatakan bahwa langkah yang segera mengikuti proses rekrutmen. Jika proses rekrutmen ditempuh dengan tepat dan baik, hasilnya ialah adanya sekelompok pelamar yang kemudian diseleksi guna menjamin bahwa hanya yang paling memenuhi semua persyaratanlah yang diterima sebagai pekerja dalam organisasi yang memerlukannya.⁴

Sebagaimana Allah swt berfirman dalam Q.S Al-Qashas

28:26

قالت إحداهما يا أبت استأجره إن خير من استأجرت القوي الأمين

Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena Sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil

⁴Sondang P. Siagian *opcit*, hlm.102

untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya".⁵

Dari ayat diatas dapat kita pahami bahwa dalam memilih pekerja atau calon karyawan haruslah orang yang kuat dan dapat dipercaya, begitupun dalam hal merekrut karyawan pada *Auto Rock* manajer juga mencari seseorang yang berperilaku baikserta memiliki pengalaman kerja. Perekrutan karyawan berpengalaman yang dilakukan *Auto Rock* sesuai dengan pemilihan karyawan yang baik dan benar, karena dengan merekrut karyawan berpengalaman akan membuat pekerjaan lebih efektif dan efisien.

2) Karyawan melakukan wawancara langsung kepada manajer

Wawancara dalam seleksi sangat penting, karena dengan adanya manajer melakukan wawancara langsung dengan karyawan akan mampu membangun mengambil manfaat interaksi yang baik dengan karyawan kedepannya dan pada tahap wawancara manajer juga mengetahui perolehan jawaban pasti atas pernyataan apakah pelamar mampu melaksanakan pekerjaan yang akan dipercayakan kepadanya, meskipun wawancara juga memakan waktu, tetapi dalam jangka panjang, hasil wawancara juga mampu dijadikan pertimbangan yang matang dan evaluasi dalam seleksi.

⁵Departemen Agama RI. *opcit.* hlm. 310

Wawancara yang dilakukan calon karyawan kepada manajer *Auto Rock* sesuai dengan manajemen sumber daya manusia yang dalam tinjauan teori, wawancara sebagai alat seleksi sering dipandang sebagai langkah yang cukup penting. Karena dipandang sebagai langkah yang penting, penggunaannya pun paling sering dan paling meluas. Wawancara sebagai alat seleksi merupakan pembicaraan formal antara perekrut dengan pelamar, Jika dilaksanakan dengan baik, lima manfaat yang dipetik dari wawancara ialah: kesan kuat tentang ekseptabilitas pelamar untuk bekerja dalam organisasi, perolehan jawaban yang agak pasti, perolehan bahan perbandingan antara pelamar yang diwawancarai dengan para pelamar lain, pengenalan pelamar dan kesempatan pelamar mengenal organisasi.

b. Manajemen Pemasaran

1) Melakukan kerjasama dengan sponsor

Promosi adalah aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dalam mengkomunikasikan, mengenalkan dan mempopulerkan produk dan jasanya kepada pasar sasaran.⁶ Kegiatan dan rencana mengkomunikasikan produk dan jasa terdiri dari kegiatan penjualan perorangan (*personal selling*), iklan (*advertising*), promosi penjualan (*selling promotion*), publikasi

⁶Hendro, *opcit.* hlm. 393.

(*publication*)kerjasama sponsor (*sponsorship*)dan komunikasi dipeoleh ketika konsumen akan membeli. Tujuan yang diharapkan dari promosi adalah konsumen tentang produk tersebut dan pada akhirnya memutuskan untuk membeli produk tersebut.⁷

Bisnis *Auto Rock* melakukan promosi sesuai dengan teori tentang strategi bauran pemasaran (*marketing mix*) dan juga sesuai dengan manajemen bisnis *Auto Rock* dalam mempertahankan jasa cuci mobil dan motor. Strategi bauran pemasaran pada promosi yang mereka lakukan adalah dengan bekerjasama dengan sponsor (*sponsorship*)yang merupakan kegiatan positif guna mempertahankan jasa cuci mobil dan motor.

Islam menganjurkan agar dalam melakukan promosi, nilai kebenaran dan kejujuran harus dijunjung tinggi untuk mewujudkan suatu tujuan luhur dalam berbisnis sebagaimana dalam hadis beriku.

البيعان بالخيار ما لم يتفرقا أو قال حتى يتفرقا فإن صدقا وبينا بورك لهما في بيعهما ، وإن كتما وكذبا محقت بركة بيعهما

Rasulullah saw bersabda: “*penjual dan pembeli berhak khiyar selagi mereka belum berpisah. Apalagi keduanya jujurakan menerangkan (barang yang diperjual belikan), maka keduanya akan diberkahi dalam jual belinya. Tapi*

⁷Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: CV. Alfabeta, 2010), hlm. 16

jika keduanya bohong yang diperjual-belikan), maka keberkahan jual-belinya akan dihapuskan.⁸

Dari hadis tersebut dapat dipahami bahwa dalam mempromosikan produk atau jasa, seorang muslim tidak boleh berbohong. Kaitannya dengan yang dilakukan *Auto Rock* dadalah dengan melakukan kerjasama tidak boleh ada pihak yang dirugikan. Hal ini sesuai pada manajemen bisnis khususnya pada manajemen pemasaran.

2) Memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan

Layanan pelanggan merupakan segala kegiatan oleh *Auto Rock* merupakan usaha-usaha yang dilakukan untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya.

Sebagaimana disebutkan dalam Q.S Al-Qashas/ 28:77

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنِ
كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ
الْمُفْسِدِينَ

“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.⁹

Dari ayat diatas dapat dipahami bahwa kita sebagai manusia harus berbuat baik kepad orang lain dan jangan berbuat

⁸Imam An- Nawawi: penerjemah Ahmad Khatib, *Syarah Shahih Muslim (10)* (Jakarta: Pustaka Azzam, 2011). Hlm. 523.

⁹Departemen Agama RI, *opcit.*, hlm. 315.

kerusakan di bumi. Berbuat baik bisa berupa perkataan maupun perbuatan salah satunya pelayanan ramah kepada pelanggan.

Pelayanan yang ramah yang dilakukan *Auto Rock* kepada pelanggan sesuai dengan manajemen promosi yang terdapat dalam bauran promosi yaitu lingkungan fisik (*physical environment*) yaitu tempat dimana pelanggan dan pihak perusahaan melakukan interaksi. Dalam interaksi inilah pihak karyawan melakukan pelayanan yang ramah kepada pelanggan.

Pada prinsipnya kualitas pelayanan pelanggan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan para konsumen. Pelayanan yang diberikan *Auto Rock* meliputi sikap sopan santun, perhatian dan keramahan. Hal ini sesuai dengan teori yang menyebutkan layanan pelanggan merupakan segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk menindaklanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan.

2. Analisis tentang Kendala-kendala yang dihadapi *Auto Rock* dalam mempertahankan jasa cuci mobil dan motor di Banjarmasin

Dalam melakukan bisnis atau sebuah usaha sudah pasti tidak terlepas dari kendala yang mungkin saja akan mempengaruhi dari mempertahankan jasa cuci mobil dan motor, ini merupakan hal yang wajar dalam menjalankan sebuah usaha. Dari hal tersebut para pelaku usaha dapat mengambil pelajaran demi kemajuan usahanya. Kendala bisa dihadapi oleh setiap pelaku usaha, perusahaan atau bisnis lainnya termasuk bisnis *Auto Rock*.

Adapun kendala yang dihadapi pihak *Auto Rock* adalah:

a. Tidak tersedianya pintu keluar

Arus masuk dan keluar menjadi kendala *Auto Rock* dalam mempertahankan jasa cuci mobil dan motor. karena, meski terkesan sepele hal ini tidak boleh dibiarkan, karena pelanggan akan sangat kesulitan jika ada pelanggan yang masuk berbarengan dengan pelanggan yang akan keluar.

b. Adanya sebagian keluhan dari pelanggan terhadap kinerja karyawan.

Keluhan yang dialamatkan kepada karyawan tentu saja akan berimbas kepada keseluruhan bisnis *Auto Rock*, meski hanya sebagian keluhan, namun hendaklah hal itu tidak diremehkan dan harus di evaluasi oleh manajer kedepannya.