

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang yang tidak menutup kemungkinan masuknya berbagai teknologi, termasuk kemudahan dalam menyelesaikan tugas rumah sehari-hari yang dahulu menjadi tanggung jawab sendiri kini lebih maju dengan menggunakan jasa perusahaan. Jasa *laundry* adalah suatu usaha yang menawarkan jasa dalam mencuci pakaian, dengan metode-metode khusus. *Laundry* merupakan salah satu bisnis yang terus berkembang. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan bisnis *laundry* yang begitu pesat dan menjamur di semua kalangan serta dari minat pelanggan terhadap jasa *laundry* yang menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan dalam setiap tahunnya. Pada tahun 2005 bisnis *laundry* ini berubah menjadi bisnis *laundry* kiloan.

Islam tidak membebaskan 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 (Hanafi, 2015) .

Bisnis tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, bahkan bisnis merupakan salah satu kegiatan yang populer dalam kehidupan sehari-hari manusia. Namun Kegiatan bisnis ini harus diiringi dengan Manajemen yang baik untuk meraih tujuan yang dicapai, banyak manajemen yang dipakai salah satunya manajemen bisnis. Manajemen sangat penting dalam kegiatan bisnis karena tanpa adanya manajemen bisnis tidak akan mencapai tujuan yang dituju atau keuntungan yang ditargetkan. Kebutuhan manajemen, bukan karena kebutuhan akan berkembang bisnis dan respon terhadap lingkungan perubahan organisasi, namun lebih jauh dari itu, kebutuhan terhadap manajemen adalah kebutuhan untuk menyukseskan tercapai tujuan bisnis, serta terlaksananya seluruh kegiatan operasional bisnis. Manajemen bisnis merupakan upaya pengaturan secara menyeluruh untuk menjalankan sebuah bisnis usaha yang profesional dan menghasilkan tujuan bisnis yang diinginkan.

Manajemen bisnis merupakan upaya pengaturan secara menyeluruh guna menjalankan sebuah usaha bisnis yang profesional dan menghasilkan tujuan bisnis yang diinginkan (Didin & Hendri, Manajemen Syariah dalam praktek, 2003). Sangat penting manajemen bisnis ini agar sebuah tujuan usaha berjalan dengan baik dari aspek profi maupun tujuan lain sesuai yang diinginkan oleh pihak pengelola bisnis. Manajemen bisnis *laundry* danis ini berupa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dari segi kualitas, banyak pesaing usaha *laundry* di sekitar usaha danis *laundry* ini sehingga laundry danis ini sebisa mungkin

menerapkan manajemen bisnis terhadap kepuasan pelanggan agar pelanggan selalu merasa puas dan datang lagi untuk berlangganan.

Manajemen bisnis ini biasanya digunakan dalam suatu perusahaan ataupun instansi yang berbadan hukum seperti : Perseproan terbatas (PT), perusahaan umum (Perum), dan perusahaan perseroan, maupun yang 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 yaitu pemilik usaha itu sendiri atau 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 satupun aturan hukum yang mengatur secara khusus tentang perusahaan perseorangan ini (Fitriansyah, 2011) . dan salah satu perusahaan perseorangan ini termasuk usaha *laundry* danis karena hanya milik 1 orang dan modal usaha ini hanya dari si pemilik *laundry* tersebut.

Bisnis itu akan berhasil apabila si pemilik usaha menjalankannya dengan strategi pemasaran yang tepat dan pelayanan yang tepat, kita harus memahami sikap pelanggan karena dari sana lah kita mengetahui kekurangan usaha kita. Dalam menjalankan usaha *laundry* yang sangat dipentingkan itu adalah masalah kepuasan pelanggan karena dari sana bisa menilai kualitas *laundry* tersebut, ketidakpuasan pelanggan pada kualitas produk atau jasa yang tidak sesuai, harga yang mahal tapi pelayanan buruk, pencucian pakaian tidak bersih, cucian tidak selesai tepat waktu, dan pegawai melayani dengan tidak

sopan. Sebaliknya, kepuasan pelanggan akan tercapai apabila pelayanan baik, cucian bersih dan harum, tempat nyaman, harga murah, dan pelayanan dari karyawan sopan. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan, pelanggan amat puas dan senang. Karena itulah fungsi manajemen bisnis sangat diperlukan dalam bidang ini terutama dalam pelayanan.

Islam melalui Al-Quran surah ali-Imran ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada objek dakwah (kostumer/ pelanggan) (Abdullah M. , 2014).

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ - ١٥٩

Artinya :

“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah.

Sungguh, Allah mencintai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”
(Ahmad, 2011).

Kepuasan konsumen atau pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Danang, 2013).

Dalam pembahasan manajemen bisnis uraian di atas ada kaitannya dengan sebuah usaha *laundry* Danis dalam sebuah persaingan usaha untuk menarik pelanggan, bagaimana manajemen bisnis yang diterapkan oleh pemilik usaha *laundry* danis karena selalu banyak pelanggan datang setiap harinya sementara banyak *laundry* disamping *laundry* danis ini, bagaimana manajemen yang diterapkan agar pelanggan merasa puas pelanggan merasa puas dari segi pelayanan karena dari penilaian pelanggan kita dapat mengetahui bagaimana kelebihan dan kekurangan suatu usaha. *Laundry* danis ini beralamat di jalan penghulu Rt 03 Rw 01 kelurahan rangda malingkung kecamatan tapin utara kabupaten tapin, *laundry* danis ini buka dari jam 06:00 sampai dengan jam 21:00 sudah berjalan lebih dari 7 tahun sejak dari tanggal 20 juli 2014 yang lalu, yang awalnya si pemilik usaha ini hanya bermodal yakin mengambil alih usaha ini dari pemilik awal dan berjalan sampai sekarang karna pelanggan dan kualitas yang baik, juga tempatnya yang strategis. Nama *Laudry* ini di ambil dari nama anak si pemilik *Laundry*, dan *laundry* ini hanya ada 1 ditapin tidak membuka cabang pemiliknya bernama ibu Ningsih, dan saat ini *laundry* tersebut berpindah keseberang tempat asal *laundry* karna tempatnya di ambil oleh pemilik tanah, dan sekarang ibu Ningsih ini membuka *Laundry* juga di

samping rumah beliau. *Laundry* Danis ini menerima jasa seperti cuci setrika, cuci kering, setrika saja, pencucian boneka, helm, sepatu, karpet, dll. Pegawai *laundry* ini berjumlah 6 orang dengan tugas masing-masing, 1 orang bagian mencuci, 1 orang menyetrika dan mempacking dirumah pemilik *laundry*, ditoko ada 2 orang bagian setrika dan 1 orang bagian packing dan juga melayani pelanggan, dan yang terakhir ada 1 orang bagian mengantar dan mengambil cucian bersih dan kotor ke toko dan juga bertugas untuk mengambil dan mengantar cucian kerumah pelanggan. Mesin cuci *laundry* ini ada buah dan ada 1 buah mesin pengering pakaian, ada 3 setrikaan dan untuk toko *laundry* itu sendiri mengontrak karena tempat disana strategis dan masih bedekatan dengan *laundry* sebelumnya untuk memudahkan pelanggan.

Sebenarnya *laundry* adalah usaha yang sangat menguntungkan dimasa sekarang, karena kesibukan bekerja dan lain sebagainya membuat orang-orang tidak sempat mencuci pakaian atau menyetrikanya, tetapi juga bukan hanya keuntungan semata karna dengan adanya jasa *laundry* ini kita mempunyai kesosialan yang tinggi dengan membantu meringankan pekerjaan orang-orang yang memerlukan jasa *laundry*. Sebagai usaha yang memiliki peran sosial dalam masyarakat sudah seharusnya laundry memberikan pelayanan yang baik dengan menjadikan pelanggan sebagai prioritas utamanya. *Laundry* yang tidak mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan akan menyebabkan pelanggan menjadi kecewa terhadap *laundry* tersebut. Kasus yang sering terjadi pada usaha *laundry* itu antara lain : kurang bersihnya pakaian, setrikaan yang tidak rapi, pakaian yang kurang harum atau masih bau

apek padahal sudah dicuci, baju pelanggan yang tertukar dengan pelanggan lain atau hilang, dan karyawan yang kurang sopan. Maka dari itu dibutuhkan pelayanan manajemen pelayanan yang berkualitas agar pelanggan merasa nyaman.

Yang membuat penulis tertarik dalam penelitian ini adalah fungsi dari manajemen diantaranya perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dalam usaha laundry Danis ini, dalam suatu usaha evaluasi berperan penting sebagai tolak ukur bagi sebuah usaha Kesesuaian rencana dengan jalannya aktivitas organisasi harus dievaluasi agar dapat diukur sejauh mana proses organisasi berjalan sebagaimana mestinya. Hal tersebut merupakan fungsi dari pengendalian. Setelah semua sasaran ditentukan melalui fungsi perencanaan, Struktur pekerjaan dan organisasi telah dibentuk, Dan kegiatan organisasi telah dijalankan, Ada sejumlah evaluasi yang perlu dilakukan agar segala sesuatu berjalan dengan baik. Apabila terdapat penyimpangan, Maka manajemen harus mengembalikan kesesuaian kinerjanya sehingga perlu adanya untuk mengetahui lebih dalam mengenai evaluasi di laundry Danis ini dalam menjalankan manajemennya.

Banyak pesaing yang membuka usaha laundry di sekitar laundry Danis bagaimana manajemen yang diterapkan akan dapat bersaing dengan baik sehingga pelanggan tidak berpindah ke lain tempat dengan cara kepuasan pelanggan, banyak pelanggan dari masyarakat menengah keatas yang menjadi pelanggan *laundry* ini dan juga harga yang termasuk mahal dari *laundry* yang berada sekitarnya karena disana ada 3 *laundry* yang berdekatan dan

menawarkan harga yang cukup murah, *laundry* Danis ini menghargai 1kg pakaian dengan harga 6 ribu per kg dan itu hanya untuk cuci biasa dan belum disetrika sedangkan di *laundry* sekitarnya hanya 4-5 ribu per kg tetapi tetap saja pelanggan *laundry* tidak pernah berhenti berlangganan, Ada juga pelanggan yang sering datang sampai 3 kali dalam 1 minggu dan setelah diwawancara pelanggan tersebut merasa puas dengan pelayanan *laundry* danis ini karena cucian yang bersih dan juga harum packingan juga rapi dan juga tempat yang bersih serta pegawai yang ramah membuat pelanggan selalu merasa nyaman. Memperhatikan perkembangan dan kegiatan usaha jasa *laundry* danis ini, yang menjadi permasalahan adalah diantara bagaimana manajemen bisnis *laundry* ini agar pelanggan merasa puas. Hingga perlu digali sejauh mana manajemen bisnis dari pemilik usaha *laundry* agar pelanggan merasa puas. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya adalah penelitian saya lebih mengarah ke bagaimana manajemen bisnis ini berjalan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanannya sedangkan penelitian terdahulu lebih mengarah ke bagaimana manajemen ini berjalan agar usaha yang sedang dijalankan itu bisa bertahan ditengah persaingan bisnis

Dari penelitian lapangan yang penulis lakukan, hasilnya kemudian penulis tuangkan dalam sebuah karya ilmiah bentuk proposal yang mengangkat judul: **"MANAJEMEN BISNIS DAN KEPUASAN PELANGGAN LAUNDRY DANIS"**. Dengan menggunakan empat variable yaitu: kebersihan, kerapian, kecepatan, dan kejujuran.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka didapatkan permasalahan yang terjadi sehingga dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Manajemen Bisnis *Laundry* Danis dalam memuaskan pelanggan?
2. Apa saja yang membuat pelanggan merasa puas dengan *laundry* danis

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Manajemen Bisnis *Laundry* Danis dalam memuaskan pelanggan
2. Untuk mengetahui Apa saja yang membuat pelanggan merasa puas dengan *laundry* danis

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan sebagai:

1. Bahan informasi bagi mereka yang akan mengadakan penelitian yang lebih mendalam berkenaan dengan permasalahan ini dari sudut pandang yang berbeda.
2. Bahan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang Ekonomi Syariah.

3. Sebagai kontribusi pengetahuan dalam memperkaya khasanah kepustakaan UIN Antasari Banjarmasin pada umumnya dan Fakultas Syariah pada khususnya, serta pihak- pihak lain yang berkepentingan dengan hasil penelitian ini.

E. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalah pahaman dan pengertian terhadap istilah-istilah yang digunakan dalam judul penelitian ini, maka penulis memberikan batasan istilah sebagai berikut :

1. Manajemen adalah penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan. (Fandy & Gregorius, 2008). Jadi dapat diartikan manajemen itu adalah mengatur sesuatu misalkan dalam bidang bisnis, manajemen itu mengatur atau mengawasi suatu bisnis tersebut agar mencapai target yang ditentukan dan bahkan melebihi target yang ditentukan apabila manajemennya dikerjakan dengan benar.
2. Bisnis adalah organisasi yang menjual barang atau jasa kepada konsumen atau bisnis lainnya, untuk mendapatkan laba. Secara historis kata bisnis dari bahasa inggris *Business*, dari kata *busy* yang berarti “sibuk” dalam konteks individu, komunitas, ataupun masyarakat, dalam artian sibuk mengerjakan aktivitas dan pekerjaan yang mendatangkan keuntungan. Maksudnya adalah bagaimana manajemen bisnis ini berjalan agar mendapatkan kepuasan dari pelanggan sehingga memperoleh keuntungan dan bisnis dapat dikatakan berhasil apabila usaha ini mendapatkan keuntungan dan bisa berkembang.

3. Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menjadikan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen (Lovelock & Jhon , 2011). Kepuasan pelanggan ini adalah faktor utama dalam menjalankan bisnis karena pelanggan bisa menilai kekurangan dan kelebihan suatu bisnis tersebut.
4. Pelanggan atau *costomer* adalah individu atau kelompok yang terbiasa membeli sebuah produk atau jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan melalui telepon, surat dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan Jadi pelanggan itu maksudnya adalah konsumen yang datang bukan hanya sekali tapi beberapa kali sampai seterusnya karena merasa cocok dengan produsen (Greenberg, 2010).
5. Arti kata *Laundry* dalam bahasa Indonesia adalah penatu, pakaian kotor, cucian. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, penatu yaitu usaha atau orang yang bergerak dibidang pencucian juga penyetrikaan pakaian . *Laundry* adalah bagian dari *housekeeping* yang bertanggung jawab atas cucian semua linen. *laundry* tidak hanya tentang pakaian kotor, bisa juga orang memakai jasa *laundry* hanya untuk menyetrika pakaian yang sudah dicuci . jadi, *lanudry* yang diteliti oleh peneliti ini adalah *laundry* Danis.

F. Penelitian Terdahulu

Dalam sebuah penelitian, tentunya perlu penelitian terdahulu demi membandingkan penelitian yang dilakukan untuk menghindari dari *plagiarism* atau penjiplakan dari kajian atau penelitian terdahulu. Ada beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan, yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan oleh Samiatul Husna, UIN Antasari Banjarmasin jurusan Ekonomi Syariah dengan judul “ Manajemen Bisnis Citra Sasirangan dalam mempertahankan Produk”. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Hasil penelitiannya yaitu manajemen bisnis citra sasirangan dalam mempertahankan produknya adalah dengan memperhatikan dan menjaga kualitas produk citra sasirangan. Produk yang ditawarkan kepada konsumen dengan dengan desain yang beranekaragam. Desain produk yang berbeda dengan desain produk yang lainnya. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti manajemen bisnis sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu tentang mempertahankan produk sasirangan dan penelitian sedangkan penelitian ini tentang kepuasan pelanggan .
2. Penelitian ini dilakukan oleh Muhaimin, Uin Antasari Banjarmasin jurusan Ekonomi Syariah , dengan judul “Manajemen Bisnis Auto Rock dalam mempertahankan jasa Cuci Mobil dan Motor di Banjarmasin”. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Hasil penelitiannya yaitu dalam mempertahankan karyawan usaha ini mereka harus merekrut karyawan yang berpengalaman, melakukan wawancara langsung kepada manajer,

melakukan kerjasama dengan pihak sponsor dan memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti manajemen bisnis sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian sebelumnya tentang mempertahankan suatu usaha jasa cuci mobil dan motor sedangkan penelitian ini tentang kepuasan pelanggan.

3. Penelitian ini dilakukan oleh Fadhil Abdillah, UIN Antasari Banjarmasin jurusan Ekonomi Syariah pada tahun 2019, dengan judul “Manajemen Bisnis Usaha Bapajupu dalam Mempertahankan Produk”. Penelitian ini bersifat Kualitatif, hasil dari penelitian ini adalah banyaknya jenis usaha yang muncul dan alat-alat produksi maupun mesin yang tidak mendukung sehingga Produk ini sangat kerbelakang. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti manajemen bisnis sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian sebelumnya tentang mempertahankan produk bapajupu dan penelitian ini tentang kepuasan pelanggan.
4. Penelitian dilakukan oleh Pornamayadi UIN Antasari Banjarmasin (2013) berjudul “Manajemen Pelayanan Pada Apotek Azzmi Terhadap Komsumen”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif . hasil dari penelitian ini adalah manajemen serta pelayanan terhadap konsumen yang diterapkan oleh apotek azzmi sesuai dengan perundang-undanganapotek juga manajemen pelayanan dalam segi ekonomi Islam. Pelayanan yang sangat menonjolkan keramahan, kualitas serta informasi obat yang terpercaya serta keterbukaan informasi yang sangat bermanfaat bagi konsumen. Persamaannya dengan penelitian ini sama-sama membahas

tentang manajemen dan perbedaannya dengan penelitian ini membahas tentang bisnis tetapi ada juga sedikit menjelaskan tentang manajemen.

G. Sistematika Penulisan

Untuk lebih terarahnya pembahasan dalam penulisan skripsi ini, maka disini perlu digunakan sistematika yang dibagi menjadi lima bab, masing-masing bab terdiri dalam beberapa sub bab, yang sistematika tersebut sebagai berikut :

1. Bab I, merupakan pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah dari penelitian yang akan dilakukan, menguraikan permasalahan terkait penelitian ini tentang masalah Manajemen Bisnis *laundry*. Kemudian dirumuskanlah permasalahan penelitian dan ditetapkan tujuan penelitiannya. Lalu disusunlah signifikansi penelitian, definisi operasional, kajian pustaka dan sistematika penulisan.
2. Bab II, berisi landasan teori yang menjadi acuan untuk data yang diperoleh, seperti definisi Manajemen Bisnis, definisi Kepuasan Pelanggan. Menerangkan, menguraikan dan mengimpormasikan berbagai elemen teori sehingga membentuk suatu format pemikiran teoritis yang utuh, logis, kritis dan sistematis.
3. Bab III, merupakan metode penelitian yang merupakan cara yang ditempuh untuk melakukan penelitian lapangan, terdiri atas: jenis dan sifat penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber

data teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data dan tahap penelitian.

4. Bab IV merupakan hasil laporan penelitian yang berisi tentang pemaparan mengenai gambaran umum tentang manajemen bisnis *laundry* terhadap kepuasan pelanggan pada *laundry* danis terdiri dari responden, hasil wawancara, analisis dan interpretasi data dan pembahasan penelitian.
5. Bab V merupakan penutup, yaitu berisikan tentang jawaban terhadap permasalahan / intisari dari isi skripsi secara keseluruhan yang akan dimuat dalam simpulan dan dilengkapi dengan saran-saran oleh peneliti.