

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Indonesia sebagai negara dengan wilayah yang besar dan jumlah penduduk nomor 4 terbanyak di dunia dengan 278.752.361 jiwa. Memiliki beragam suku, budaya, dan agama. Dari Sabang hingga Merauke dapat ditemui berbagai macam usaha-usaha bisnis yang beraneka ragam mulai dari pertambangan, pertanian, perkantoran, wirausaha dan lainnya. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat Indonesia mempunyai keanekaragaman di bidang usaha, salah satunya pada bidang makanan.

Setiap pelaku bisnis memiliki sistem kebijakannya masing-masing yang bertujuan untuk menciptakan suatu bisnis yang terarah dan sistematis. Untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan suatu bisnis harus memiliki seseorang yang dapat memimpin suatu organisasi bisnis agar bisnis dapat dilakukan secara rapi, tertib, teratur, dan tuntas. Hal ini merujuk pada suatu sistem yang disebut dengan sistem manajemen. Manajemen lahir sebagai tuntunan perlunya pengaturan suatu hubungan antar individu dengan masyarakat. Dalam dunia bisnis, pelaku bisnis perlu adanya pemikiran manajemen agar menjalankan bisnisnya lebih terarah, seperti dapat mengatur kegiatan produksi, pemasaran dan lain-lain.

Menurut Kotler (2000;4), manajemen pemasaran pada umumnya dipandang sebagai tugas untuk menciptakan, memperkenalkan, dan menyerahkan barang dan jasa kepada konsumen dan perusahaan. Sesungguhnya orang-orang pemasaran melakukan pemasaran dari 10 jenis wujud yang berbeda yaitu: barang, jasa, pengayaan pengalaman, peristiwa, orang, tempat, kepemilikan, organisasi, informasi dan gagasan.

Adapun menurut Indriyo Gitosudarmo (1999;13), proses pemasaran adalah tentang bagaimana pengusaha dapat mempengaruhi konsumen agar para konsumen tersebut menjadi tahu, senang lalu membeli produk yang ditawarkannya dan akhirnya konsumen menjadi puas sehingga mereka akan membeli produk perusahaan itu.

Manajemen merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan serta pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan. Dengan manajemen pelaku bisnis dapat melakukan inovasi, mengembangkan fasilitas dan teknik kegiatan bisnis dalam dunia bisnis.

Manajemen juga dapat didefinisikan sebagai kegiatan atau usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan dengan menggunakan atau mengordinasikan kegiatan-kegiatan orang lain. Manajemen terdapat tiga unsur yang penting, yaitu adanya orang yang lebih dari pada satu, adanya tujuan yang ingin dicapai dan orang yang bertanggung jawab atas tercapainya tujuan tersebut. Dalam konsep manajemen syariah yang dirumuskan oleh Didin Hafidhuddin, dan Hendri

Tanjung dalam bukunya berjudul “Manajemen Syariah Dalam Praktik”, Manajemen syariah adalah perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan. Setiap perilaku orang yang terlibat dalam sebuah kegiatan dilandasi dengan nilai tauhid, maka diharapkan perilakunya akan terkendali dan tidak terjadi perilaku KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) karena menyadari adanya pengawasan dari yang maha tinggi yaitu Allah SWT.

Apabila kita berbicara mengenai manajemen, banyak sekali di dunia ini tentang manajemen yang dapat dipelajari dari berbagai sudut pandang atau perspektif yang dapat merujuk pada salah satu persepsi yang diyakininya. Contoh sederhana yang dapat kita pahami yaitu Umat Islam, mereka mempercayai pada pedoman yang telah ditetapkan di dalam Al-Qur’an dan Hadis sehingga mereka benar-benar meyakini bahwa ketika meyakini hal tersebut mereka akan hidup bahagia di dunia maupun di akhirat. Dengan demikian, Al-Qu’an dan Hadis menjadi landasan umat Islam dalam mengatur manajemen kehidupannya.

Dalam pandangan agama Islam segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib, teratur, tuntas, dan tidak boleh dilakukan secara asal-asalan tanpa ada landasan yang mengaturnya. Hal yang diatur dalam islam telah menjadi parameter pekerjaan manajemen yang meliputi rapi, benar, tertib, dan teratur secara sistematis dalam agama berdasarkan syariat islam. Oleh sebab itu, manajemen merupakan suatu hal yang penting dalam suatu kelembagaan salah satunya lembaga usaha. Manajemen dalam perspektif islam merupakan manajemen yang tidak bebas nilai, karena manajemen syariah tidak hanya

berorientasi pada kehidupan dunia, tetapi juga berorientasi pada kehidupan akhirat, yang hanya dapat dipahami dalam sistem kepercayaan agama islam. (Dodo Muharto & Iis Suhayati, 2021. Hlm 24)

Dalam sebuah hadis Nabi Muhammad SAW menyatakan :

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَتْهُمْ بُنْيَانٌ مَرِصُوصٌ

Artinya :

*”Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan dilakukan secara itqan (tepat, terarah, jelas, dan teratur)”* (HR. Thabrani).

Dengan demikian ketika kita sudah melakukan sesuatu dengan baik, benar, terencana, dan tersusun dengan rapi maka kita akan terhindar dari segala hal yang membuat kita ragu melakukannya akan hal itu. Oleh sebab itu, ketika kita ingin melakukan sesuatu tetapi dalam diri kita masih ada memiliki keraguan biasanya akan menghasilkan hal yang tidak sesuai dan mungkin saja tidak ada manfaatnya. Oleh karena itu, agar seseorang memerhatikan dalam setiap tindakan yang akan diambilnya terdapat pada Al-Qur’an surah Al-Hasyr ayat 18 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ

خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya :

*“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah Maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.”*(Q.S. Al-Hasyr:18).

Ayat tersebut menjelaskan tentang untuk berhati-hati dalam mengambil setiap tindakan karena hari ini dapat berpengaruh untuk hari kedepannya. Hal ini juga berkaitan dengan manajemen kebijakan yang akan dibuat pimpinan.

Dalam manajemen terdapat beberapa kebijakan yang sudah ditentukan oleh pimpinan lembaga bisnis yang sering kita sebut sebagai manajer. Hubungan antar manusia, baik dalam kehidupan sebagai individu maupun dalam kehidupan organisasi, akan serasi apabila terdapat keseimbangan antara hak dan kewajiban. Sama halnya dengan dunia bisnis hubungan baik antara pimpinan dan karyawan akan serasi jika ada keseimbangan antara mereka sehingga dalam pencapaian tujuannya akan agar lebih mudah untuk di raih. Sama halnya dengan yang dilakukan oleh rumah makan Teras Bakso Mataraman.

Teras Bakso Mataraman adalah rumah makan yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani KM 59 Desa Mataraman, Kecamatan Mataraman, Kabupaten Banjar. Tiap harinya rumah makan ini ramai sekali akan pengunjung. Pengunjung yang datang tidak hanya dari kalangan orang dewasa tetapi juga dari kalangan remaja karena selera dan harga sesuai dengan yang ditawarkan oleh Teras Bakso Mataraman. Menyunya cukup lengkap tidak hanya ada Bakso dan Mie ayam saja

tetapi juga ada menu lainnya seperti Ayam Rempah, Soto Koya dan Ayam Geprek. Adapun sistem penyajian, pelayanan, suasana tempat dan juga rasa Teras Bakso Mataraman ini layak di apresiasi karena tidak kalah dengan rumah makan pada umumnya.

Pemilik Teras Bakso Mataraman ini adalah Riezka Meidina dan usaha ini pun dikelola secara langsung oleh beliau sendiri. Seiring berjalannya waktu, bisnis ini pun berkembang sehingga menghasilkan keuntungan yang tinggi. Ada banyak kebijakan yang dilakukan oleh pelaku usaha ini seperti menerima pemesanan *catering*, boleh reservasi tempat untuk mengadakan acara atau ulang tahun, pembayaran dilakukan bisa tunai maupun non tunai.

Pada bisnis ini ada terdapat hal unik yang tidak biasanya dilakukan oleh rumah makan lain khususnya daerah Mataraman dan sekitarnya. Pemilik Teras Bakso Mataraman ini memiliki kebijakan yaitu bisa melakukan sistem *delivery* terhadap konsumen, sehingga mempermudah konsumen yang ingin makan pada menu tersebut ketika ada rasa malas untuk keluar rumah. Jarang sekali bahkan tidak ada rumah makan yang ada di pedesaan melakukan sistem *delivery*. Keadaan ini lah yang mendorong peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kebijakan Operasional pada Rumah Makan Teras Bakso Mataraman”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka permasalahan yang akan dirumuskan adalah:

1. Bagaimana kebijakan operasional yang diterapkan pada rumah makan Teras Bakso Mataraman?
2. Apa saja kendala dalam menjalankan sistem *delivery* pada rumah makan Teras Bakso Mataraman?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai peneliti adalah memperoleh data dan informasi yang tepat. Secara khusus penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui kebijakan operasional yang diterapkan rumah makan Teras Bakso Mataraman.
2. Untuk mengetahui kendala dalam menjalankan sistem *delivery* pada rumah makan Teras Bakso Mataraman.

## **D. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat berguna sebagai menambah wawasan serta pengetahuan tentang bagaimana kebijakan operasional yang diterapkan pada rumah makan Teras Bakso Mataraman.

## 2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai acuan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

## **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan dalam memahami judul, maka peneliti memberikan gambaran terkait definisi operasional yang berkenaan dengan judul penelitian sebagai berikut:

### 1. Analisis

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Menurut Wiradi analisis merupakan sebuah aktivitas yang memuat kegiatan memilah, mengurai, membedakan sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari taksiran makna dan kaitannya. Analisis juga dapat didefinisikan sebagai penelusuran atau penyelidikan serta suatu kegiatan yang direncanakan dan harus dilakukan dengan sungguh-sungguh dengan cara menggunakan pemikiran yang kritis untuk memperoleh kesimpulan yang sesuai dengan dari apa yang di taksir.

Analisis yang dimaksud dalam penelitian ini adalah analisis yang dilakukan oleh pimpinan atau pemilik rumah makan Teras Bakso Mataraman untuk dapat mengetahui situasi dan kondisi yang ada diperusahaan.



## 2. Kebijakan Operasional

Secara umum kebijakan dapat dipergunakan untuk menunjukkan perilaku seseorang aktor misalnya seorang pejabat, suatu kelompok, maupun lembaga tertentu untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi. Kebijakan juga dapat didefinisikan sebagai petunjuk dan batasan secara umum untuk menjadi suatu arah dari tindakan yang dilakukan dan aturan yang harus diikuti oleh para pelaku dan pelaksana kebijakan karena sangat penting bagi pengolahan organisasi serta mengambil keputusan dan perencanaan yang telah dibuat dan disepakati bersama. Menurut Koontz, Donell dan Weihrich kebijakan adalah sebagai tuntunan dalam berfikir untuk mengambil keputusan, keputusan tersebut di ambil dalam hal-hal tertentu dan memiliki beberapa batasan. Selain itu keputusan juga memerlukan tindakan tetapi yang bertujuan untuk menuntut manager dalam membuat komitmen agar bisa tercapainya suatu tujuan yang telah diinginkan.

Kebijakan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu kebijakan yang dibuat oleh pimpinan atau pemilik rumah makan Teras Bakso Mataraman untuk meningkatkan promosi penjualan agar rumah makan ini semakin dikenal.

## 3. Manajemen

Manajemen adalah sebagai proses pengelolaan atau mengelola sesuatu. Manajemen juga merupakan suatu rangkaian proses yang meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi, dan

pengendalian dalam rangka memberdayakan seluruh sumber daya organisasi/perusahaan, baik sumber daya manusia, modal, material, dan teknologi secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan. Di dalam manajemen ini terdapat beberapa proses yaitu menyusun sebuah rencana (planning), membentuk susunan (organizing), melaksanakan suatu perencanaan tersebut (actuating), serta pengawasan dan kontroling terhadap sumber daya manusia untuk tercapainya tujuan bersama.

#### 4. Rumah Makan

Menurut Wikipedia bahasa Indonesia Rumah Makan atau Restoran adalah istilah umum untuk menyebut usaha gastronomi yang menyajikan hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan tersebut serta menetapkan tarif tertentu untuk makanan dan pelayanannya. Meski pada umumnya rumah makan menyajikan makanan di tempat, tetapi ada juga beberapa yang menyediakan layanan *take a way* dan juga dengan sistem *delivery* sebagai salah satu bentuk pelayanan pada konsumennya.

#### 5. Teras Bakso Mataraman

Teras Bakso Mataraman adalah nama merk dagang yang dimiliki oleh Riezka Meidina yang bertempat di Desa Mataraman, Kecamatan Mataraman, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan.

## **F. Penelitian Terdahulu**

Dalam hal ini peneliti melakukan penelusuran terhadap hasil penelitian ilmiah mahasiswa terkait dengan masalah yang diangkat peneliti, maka telah ditemukan beberapa penelitian sebelumnya yang juga mengkaji permasalahan yang hampir mirip dengan dilakukan oleh peneliti, yaitu:

1. Penelitian oleh M. Husni Mubarak dengan judul penelitian “Manajemen Operasional Sate Cak Nasir Dalam Perspektif Syariah”. Penelitian yang dilakukan oleh M. Husni Mubarak ini membahas tentang bagaimana manajemen operasional dalam perspektif syariah dengan cara mengelola barang serta memasarkan barang. Perbedaan antara penelitian M. Husni Mubarak dengan penelitian ini adalah disini peneliti lebih berfokus pada kebijakan yang diterapkan oleh Teras Bakso Mataraman agar sesuai dengan teori yang ada.
2. Penelitian oleh Anwar Manan Latif dengan judul penelitian “Strategi Pemasaran Rumah Makan Wong Solo”. Penelitian yang dilakukan oleh Anwar Manan Latif ini membahas tentang bagaimana kondisi lingkungan eksternal dan internal serta pemasaran yang diterapkan oleh pihak manajemen rumah makan tersebut. Perbedaan antara penelitian Anwar Manan Latif dengan penelitian ini adalah peneliti lebih menekankan pada kebijakan operasional dalam sistem pemasaran yang diambil oleh pemilik rumah makan Teras Bakso Mataraman.

3. Penelitian oleh Mulyani dengan judul penelitian “Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Rumah Makan Bakmi Witosari 2 Purwokerto Timur”. Penelitian yang dilakukan oleh Mulyani membahas tentang bagaimana strategi pemasaran yang diterapkan dalam pencapaian untuk meningkatkan penjualan. Perbedaan antara penelitian Mulyani dengan penelitian ini adalah peneliti lebih berfokus pada bagaimana menentukan kebijakan strategi yang tepat untuk memasarkan produk.

Sedangkan penelitian yang akan peneliti tulis yaitu penelitian tentang kebijakan operasional dengan judul “Analisis Kebijakan Operasional Pada Rumah Makan Teras Bakso Mataraman”. Berbeda dengan penelitian-penelitian pada sebelumnya, karena peneliti disini ingin mengetahui bagaimana kebijakan operasional yang diterapkan oleh pihak rumah makan Teras Bakso Mataraman dalam mengatur sumber daya. Oleh sebab itu, penelitian ini menyampaikan apa saja kebijakan yang diterapkan dalam rumah makan Teras Bakso Mataraman.

### **G. Sistematika Pembahasan**

Sesuai dengan pedoman skripsi penulisan skripsi, maka peneliti akan membagi skripsi ini menjadi 5 bab yaitu:

Bab I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, agar menjadi terarah maka peneliti membuat rumusan masalah. Untuk terhindar dari kesalahpahaman dibuatlah definisi operasional. Agar bisa mengetahui manfaat dari penelitian

maka dibuatlah kegunaan penelitian dan dari penelitian terdahulu untuk menghindari permasalahan yang sama dengan penelitian sebelumnya sehingga disusunlah sistematika pembahasan.

Bab II merupakan landasan teori, dalam bab ini memuat tentang teori yang melandasi penelitian dari buku dan referensi lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti sebagai acuan dalam melakukan analisis terhadap permasalahan. Dalam bab ini akan menjelaskan tentang: Pengertian Analisis, Metode Analisis, Pengertian Kebijakan, Kajian Kebijakan yang Diterapkan, Pengertian Manajemen, Fungsi Manajemen, Pengertian Strategi, Macam-Macam Strategi, Kendala dalam Menjalankan Strategi.

Bab III merupakan metode penelitian, dalam melakukan penelitian agar tepat sasaran apa yang ingin dicapai maka perlu adanya subjek dan objek penelitian. Data dan sumber data sangat diperlukan dalam penelitian ini agar hasil penelitian ini menjadi jelas dan valid. Dalam mengumpulkan data harus ada suatu cara agar dapat terkumpul dengan akurat dan efektif, maka itu perlu adanya teknik pengumpulan data dan agar data yang terkumpul nantinya harus lengkap dan jelas maka dibuatlah teknik pengolahan dan analisis data, kemudian dalam melakukan penelitian ini ada tahapan-tahapan yang dimasukkan dalam prosedur penelitian.

Bab IV hasil penelitian dan analisis, bab ini berisi tentang hasil penelitian di lokasi sasaran yakni Rumah Makan Teras Bakso Mataraman yang berlokasi di Desa Mataraman, Kecamatan Mataraman, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan. Yang terdiri dari data identitas dan wawancara terhadap pemilik rumah makan

Teras Bakso Mataraman yang kemudian di analisis dengan menggunakan landasan teori yang ada.

Bab V penutup, pada bab ini peneliti membuat kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian.