

## **BAB IV**

### **LAPORAN DAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Sejarah Singkat dan Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Sejarah berdirinya BSS Komputer Banjarmasin yaitu awalnya hanyalah sebuah pelayanan atau jasa di bidang IT bukan penjualan, hanya *support* untuk jasa di bidang IT dan menservis *hardware-hardware* yang berhubungan dengan IT komputer, printer, proyektor, *pingger print*, monitor, tv dan lain-lain. Selain itu juga *support* di bagian jaringan *network*, instalasi internet, internet via kabel dan via *wireless/wifi*.

Di tahun 2008 Pak Yudy selaku pemilik memutuskan untuk pindah dari Jawa ke Banjarmasin dan kemudian muncullah ide dari beliau untuk membuat usahadengan nama Banjarmasin *Support and Service* yaitu disingkat menjadi BSS Komputer karena sebelumnya hanya memiliki kemampuan di bidang jasa *support*. Seiring berjalannya waktu atas jasa *support* dari dulu yang sudah ditekuni, akhirnya berkembang karena banyak pelanggan yang berminat dengan pelayanan jasa *support* dari Pak Yudy. Pak Yudy menekuni bidang jasa *support* tersebut sudah selama tiga tahun dari 2012-2015 dan pada akhirnya modal sudah terkumpul dan sudah dianggap mencukupi untuk membuka toko. Kemudian beliau meresmikan BSS Komputer di Banjarmasin sejak Februari tahun 2012 dan sudah mulai berjalan usaha tersebut serta sudah diakui oleh pemerintah.

Modal yang sudah dikumpulkan juga digunakan untuk pemenuhan unit-unit IT yang pada waktu itu diminta dari para pelanggan luar Banjarmasin untuk diadakannya unit komputer, printer dan laptop. Dulu omset yang didapat beliau waktu masih menjalani jasa *support* IT sekitar 7- 8 juta per bulan itu adalah biaya jasa *support* satu pelanggan untuk sebulan penuh. Dari situ modal terkumpul dan kemudian beliau ingin mengembangkan usaha beliau tersebut ke bidang jual beli. Di tahun 2018 BSS Komputer berpindah jalur, tetap di bidang *support and servicenya* tapi di bidang *hardware* bukan di bidang jaringan lagi seperti sebelumnya karena mengikuti perkembangan zaman dan juga kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia) di bidang *network/IT* tersebut. Sekarang BSS Komputer bergerak dibidang penjualan barang dan jasa servis dengan akta notaris No. 24/KET.CUTI-MPDN Kota Banjarmasin/X/2012 yang beroperasi di Jl. Adi Patra 1 No. 1B, RT 007/001 Kel. Pemurus Baru, Kec. Banjarmasin Selatan.

## **2. Visi dan Misi**

Pimpinan BSS Komputer Banjarmasin menyadari bahwa kunci dari keberhasilan usahanya adalah sumber daya manusia yang memadai, melewati penyediaan produk dan kehandalan pelayanan yang dilakukan. Maka pengembangan SDM yang unggul dengan pemberdayaan karyawan sangat penting untuk mencapai suatu tujuan dalam mencapai keberhasilan. Pemberdayaan karyawan merupakan bagian dari keseluruhan rencana seperti pemasaran, produksi dan keuangan untuk bisa mencapai peningkatan bisnis dalam meningkatkan kualitas manajemen kepedulian terhadap pelanggan dan

peningkatan kualitas yang terus-menerus. Semua itu dapat dicapai apabila pimpinan dan karyawan mempunyai komitmen atau kesediaan untuk menjalankan visi dan misi BSS Komputer Banjarmasin yaitu:

### **Visi**

Menjadi bisnis komputer yang maju, berkembang dan profesional.

### **Misi**

1. Berusaha memberikan pelayanan yang maksimal untuk parapelanggan.
2. Membawa layanan manajemen strategi syariah yang handal, memuaskan, ramah dan sopan dengan pelayanan total.
3. Selalu mengembangkan bisnis ke arah yang lebih baik melalui inovasi dan renovasi. Meningkatkan efektivitas operasional dengan kualitas team dan manajemen yang baik.

### **3. Struktur Organisasi**

Adapun struktur organisasi pada BSS Komputer Banjarmasin hanya terdiri dari Pemilik/Owner dan Karyawan saja yang jika di stukturkan yaitu terdiri dari yang pertama pimpinan/pemilik/owner BSS Komputer Banjarmasin, kemudian karyawan yang terbagi menjadi teknisi laptop, teknisi komputer/printer, terknisi *hardware*, teknisi jaringan, sales promosi, sales penjualan, admin servis dan admin penjualan.

- a. Pimpinan/owner BSS Komputer Banjarmasin
  - Bertanggung jawab terhadap semua karyawan.

- Mengkoordinasikan seluruh kegiatan operasional BSS Komputer yang meliputi kegiatan operasi, pelayanan, penjualan, keuangan dan personalia.
- Bertanggung jawab dan memelihara agar operasi BSS Komputer Banjarmasin selalu sesuai dengan standar bisnis komputer lainnya.
- Membawahi langsung semua karyawan.
- Memperhatikan semua kebutuhan karyawan maupun pelanggan.

b. Karyawan

- Bertanggung jawab langsung kepada pemilik BSS Komputer Banjarmasin.
- Menangani langsung bagian pelayanan, penjualan, akuntansi, operasional, dan kasir.
- Melayani pelanggan dengan baik dan cermat

#### **4. Perkembangan BSS Komputer Banjarmasin**

BSS Komputer Banjarmasin mulai berdiri di Banjarmasin sejak tahun 2008 dan diresmikan serta diakui oleh pemerintah pada tahun 2012, berlokasi di JL. Adi Patra 1 No. 1B, RT 007/001 Kel. Pemurus Baru, Kec. Banjarmasin Selatan. Melihat prospek yang menjanjikan dan respon yang bagus BSS Komputer Banjarmasin terus berjalan sampai saat ini dengan segala kekurangan dan kelebihan yang ada, BSS Komputer Banjarmasin mampu

bertahan selama 14 tahun lebih sampai sekarang. Perkembangan yang paling menonjol dari BSS Komputer Banjarmasin adalah bertambahnya jual beli barang elektronik di bidang IT, dari yang hanya memberikan jasa support dan servis di bidang IT kemudian meningkat lagi dengan adanya jual beli barang seperti laptop, PC, *Sparepart LED*, *Keyboard*, baterai, *cassing*, *charger*, engsel, kabel fleksibel, *hardisk*, *memory*, *wifi card*, *speaker* dan lain-lain.

Sayangnya bertepatan dengan awal pandemik Covid-19 tahun 2019 sampai tahun 2021 tadi perkembangan usaha BSS Komputer Banjarmasin semakin menurun dengan berkurangnya pelanggan akibat wabah Corona yang menjangkiti seluruh dunia saat itu. Walaupun dengan banyak kendala BSS Komputer Banjarmasin terus bertahan menghadapi resiko yang ada dan akan terus mengembangkan bisnisnya serta memberikan kualitas barang, fasilitas, dan pelayanan yang beraik kepada para pelanggannya setiap hari.

##### **5. Sistem Manajemen Aktifitas BSS Komputer Banjarmasin**

BSS Komputer Banjarmasin adalah bisnis komputer yang menjual dan menyajikan pelayanan servis laptop, komputer, printer, dan LCD proyektor kepada pelanggan dengan sistem operasional (aktifitas penyajian dan pelayanan) yaitu ketika pelanggan memesan barang yang diinginkannya atau ingin menservis, maka karyawan akan langsung mencarikan dan menyediakan barang tersebut jika itu memang ada stok barangnya (*ready*) di toko atau jika pelanggan menservis, karyawan akan langsung melakukan servis sesudah pelanggan berkonsultasi dengan karyawan tentang permasalahan pada barang yang akan di servis dan kemudian karyawan menentukan waktu untuk

pengambilan barang yang dibeli jika sudah tersedia atau barang yang sudah selesai di servis. Untuk barang yang dibeli oleh pelanggan jika memang stok barang tidak ada atau habis, pemilik/owner bisa memesan barang tersebut keluar kota dan pelanggan harus menunggu atau PO. Sama halnya juga dengan servis, pelanggan akan menunggu beberapa hari atau minggu sampai proses servis selesai dengan waktu yang sudah di tentukan oleh karyawan, baru barang yang sudah selesai di servis bisa di ambil oleh pelanggan.

Pelayanan dan penyajian BSS Komputer Banjarmasin memakai prinsip syariah yang mana mereka melayanipelanggan dengan baik, ramah, sopan dan santun serta tentu saja mereka juga menyajikan barang-barang yang berkualitas bagus sesuai keinginan pelanggan dan mengusahakan pelayanan servis yang bagus sesuai keinginan pelanggan. BSS Komputer Banjarmasin selalu mengutamakan kepuasan pelanggan dan menjalin silaturrahim dengan sangat baik dan erat, tak jarangpara pelanggan akan sering datang dan menjadi pelanggan tetap di BSS Komputer Banjarmasin karena keramahan dan kinerja yang bagus serta dapat dipercaya dari para karyawan dan pemilik/owner di BSS Komputer Banjarmasin.

## **6. Deskripsi Hasil Wawancara**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di lapangan dengan wawancara secara langsung kepada para Informan (Pimpinan dan karyawan) mengenai pengelolaan bisnis komputer di BSS Komputer Banjarmasin, maka dapat diuraikan hasil sebagai berikut:

a. Identitas Informan

Nama : Yudy Mardianto  
Umur : 38 Tahun  
Pendidikan : Mahasiswa  
Pekerjaan : Pemilik/Owner BSS Komputer Banjarmasin  
Alamat : JL. Buncit Indah I No. 52 RT. 07, RW 001, Kel.  
Pemurus Baru, Kec. Banjarmasin Selatan

Bapak Yudy Mardianto adalah pengelola sekaligus pemilik BSS Komputer Banjarmasin mengatakan bahwa, bisnis komputer ini berawal dari bisnis kecil-kecilan atau hanya jasa *support* dan servis di bidang IT saja karena memang *basicnya* beliau sendiri dulu sudah menekuni bidang IT/Jaringan selama tiga tahun. Namun seiring berjalannya waktu dan mengikuti perkembangan zaman serta semua modal sudah terkumpul dari hasil jasa *support* dan servis bidang IT atau jaringan tersebut, beliau kemudian membeli toko dan beberapa barang yang berhubungan dengan IT dan beliau ingin mengembangkan bisnis tersebut ke ranah jual beli dengan jasa *support* dan servis yang masih tetap ada namun sekarang hanya di bagian *hardware*.

Mengenai manajemen strategi bisnis BSS Komputer Banjarmasin, kata beliau mereka sudah menerapkan sebagian manajemen dengan baik meskipun mereka belum sepenuhnya memahami secara pasti ilmu dan tata cara mengelola bisnis yang sesuai dengan ilmu manajemen strategi bisnis menurut perspektif ekonomi syariah. Untuk saat ini jumlah karyawan yang ada di BSS Komputer Banjarmasin tersebut berjumlah kurang lebih 9 karyawan tetap

yang masing-masing terdiri dari karyawan di bidang kepala teknisi, teknisi laptop, teknisi komputer atau printer, teknisi hardware, teknisi jaringan, sales promosi, sales penjualan, admin servis dan admin penjualan.

Menurut Pak Yudy kendala yang dihadapi dalam pengembangan strategi bisnis di BSS Komputer Banjarmasin ini yang pertama dari segi promosi, mereka jarang melakukan promosi di media sosial alias kurang *update* namun untuk di *marketplace* seperti *shopee* dan *tokopedia* yang dikelola langsung oleh Pak Yudy, beliau sering melakukan promosi dan persoalan SDM yang di rasa beliau masih agak kurang kemampuan/skill karyawannya di beberapa bidang tertentu seperti teknisi hardware dan jaringan, kadang untuk mengatasinya beliau sendiri juga yang langsung turun tangan dan juga untuk stok barang kadang yang dicari oleh pelanggan tidak ada atau susah di cari jadi harus memesan keluar daerah dulu. Untuk pelanggan yang berada jauh di luar kota/luar negeri dan ingin memesan barang di BSS Komputer Banjarmasin juga bisa melalui akun resmi mereka di *Shopee*, *WhatsApp* dan *Tokopedia* BSS Komputer Banjarmasin juga sudah melakukan promosi dan pemasaran di beberapa sosial media seperti, *Facebook*, *website* resmi BSS Komputer Banjarmasin dan *Instagram*.

Pak Yudy juga melibatkan para karyawan untuk mengembangkan usaha dengan baik serta untuk memiliki tenaga pekerja yang kompetitif sehingga mereka juga dapat membantu memajukan usaha di BSS Komputer Banjarmasin, beliau selalu membimbing dan memberikan arahan dengan baik



kepada para karyawannya serta memberikan pelatihan dengan baik bagi karyawan yang baru atau dirasa masih kurang ahli dibidangnya dan beliau juga selalu memperhatikan dan memahami setiap masing-masing karakter yang dimiliki oleh karyawan beliau, bahkan beliau juga sering berbaur dan bertukar pikiran dengan karyawan. Kadang beliau juga sering mengadakan evaluasi kinerja untuk karyawan dan bertukar pikiran dengan karyawan bagaimana agar usaha bisnis komputer di BSS Komputer Banjarmasin dapat terus mendapatkan ide-ide baru guna untuk mengembangkan strategi bisnis di BSS Komputer Banjarmasin. Mardianto, Yudy. (2022, Oktober 10).

b. Identitas Informan

Nama : Rusma Alamsyah

Umur : 25 Tahun

Pendidikan : SMK

Alamat : JL. Phm Nor Trisakti, Kec. Plambuan, Kota Banjarmasin

Pekerjaan : Karyawan BSS Komputer Banjarmasin

Bekerja dibidang: Teknisi servis PC/Laptop 1

Rusma Alamsyah atau yang biasa sering di panggil Rusma adalah karyawan tetap di BSS Komputer Banjarmasin, beliau menjadi karyawan di BSS Komputer Banjarmasin sejak awal tahun 2017 lalu sampai sekarang, sudah sekitar 5 tahun bekerja di BSS Komputer Banjarmasin. Selama bekerja di sini, menurut Rusma faktor atau kendala yang mempengaruhi pengembangan usaha di BSS Komputer Banjarmasin adalah dari segi

promosinya yang dirasa kurang saja untuk melakukan promosi di media sosial atau jarang melakukan promosi di media sosial dan untuk pembagian brosur sudah jarang juga dilakukan dikarenakan banyak yang sibuk, tidak seperti dulu mereka sering membagikan brosur ke orang-orang dan kekampus-kampus juga. Namun untuk di *market place* seperti *Shopee* dan *Tokopedia* yang ditangani langsung oleh pemilik/owner selalu aktif.

Pengelolaan dan penerapan manajemen strategi bisnis di BSS Komputer Banjarmasin sudah mereka laksanakan dengan cukup baik, namun mereka belum memahami dengan benar beberapa aspek manajemen strategi lainnya yang membuat hasil usaha kurang memuaskan, hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Rusma sebagai berikut: Saya kurang tahu tentang manajemen strategi bisnis yang baik namun kami menerapkan penyajian, pelayanan, promosi dan dekor tempat yang bagus, nyaman, modern dan tak akan kalah saing dengan bisnis komputer yang lainnya. Kami selalu menyediakan barang-barang dengan kualitas yang baik dan selalu mengusahakan mencari atau mengadakan barang yang dicari oleh pelanggan dan kami juga memberikan pelayanan yang terbaik semaksimal mungkin, ramah dan memperhatikan apa yang diinginkan pelanggan untuk para pelanggan yang datang baik untuk membeli dan menjual barang ke toko kami maupun untuk menyervis barang-barang mereka serta kami juga akan memberikan garansi. Alamsyah, Rusma. (2022, Oktober 26).

Pelayanan yang kami berikan di BSS Komputer Banjarmasin ini adalah pelayanan servis, baik itu servis komputer, PC, laptop, LCD, instalasi cctv,

internet, jaringan, perawatan atau *maintenance*, dan penjualan atau jual beli laptop dan barang elektronik yang berhubungan dengan IT. Untuk pelanggan yang komplain sangat jarang sebulan mungkin 1-2 kali saja, dan yang paling sering dikomplain di bidang pengerjaan saya yaitu di bagian *printer cut rite*, karena *cut rite* seminggu saja bisa rusak memang seperti itu. Untuk mengatasi pelanggan yang komplain ialah kami bicarakan dengan baik-baik dan mencari solusi terbaik untuk memperbaikinya, kami juga memberikan diskon dan garansi serta memberikan pelayanan perbaikan yang gratis bagi pelanggan yang datang kembali komplain jika kami melakukan kesalahan dalam pengerjaan barangnya. Manajemen strategi bisnis menurut perspektif ekonomi syariah di BSS Komputer yaitu menurut saya sudah sesuai seperti ketika ada orang yang meminta nota kosong, pihak kami tidak mau dan mereka harus ada nominalnya, untuk nota kosong fix tidak bisa di BSS Komputer Banjarmasin ini. Kami juga saling *backup* di setiap bidang manajemennya, semua karyawan dari awal sudah di latih dan dibimbing oleh Pak Yudy atau *owner* disemua bidang walau hanya basic-basicnya atau dasar dasarnya saja,.

Ada plus minusnya dari semua itu, plusnya bisa saling backup minusnya tidak sebaik pengerjaan yang memiliki bidang tersebut, tapi setidaknya ketika salah satu karyawan ada yang berhalangan hadir atau ada yang terlambat karyawan lainnya bisa menggantikannya untuk sementara. Untuk strategi pemasaran yang ada di BSS Komputer yaitu untuk *online* ada *facebook*, *Instagram*, *WhatsApp*, dan toko *online market plus* yaitu *Tokopedia* dan *Shopee* yang ditangani langsung oleh Pak Yudy selaku *owner*nya. (Rusma

Alamsyah, 26 Oktober 2022).

c. Identitas Informan

Nama : Rizki Aditia  
Umur : 25 Tahun  
Pendidikan : SMK  
Alamat : JL. Irigasi Pal 13, Gambut, Banjarmasin  
Pekerjaan : Karyawan di BSS Komputer Banjarmasin Bekerja di  
bidang : Teknisi servis Laptop/PC 2

Rizki Aditia atau biasa di panggil Rizki adalah karyawan tetap di BSS Komputer Banjarmasin, beliau menjadi karyawan di BSS Komputer Banjarmasin sejak tahun 2016 lalu sampai sekarang, berarti sudah sekitar 6 tahun sudah Rizki bekerja di BSS Komputer Banjarmasin. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Rizki yaitu sebagai berikut:

“Menurut saya, faktor kendala dan penghambat yang mempengaruhi di BSS Komputer yaitu SDM (Sumber Daya Manusia) yang harus ditingkatkan *skill*nya disemua bidang dan untuk bagian penjualan yaitu saat barang kosong atau tidak ada dan harus PO dulu. Tapi terkhusus untuk di bidang saya yaitu teknisi Laptop/PC kalo perlu ditambah lagi satu orang karena jika hanya saya berdua saja bersama Rusma ketika banyak pelanggan yang masuk, kami akan kesusahan menanganinya. Jadi menurut saya itu saja faktornya atau kendalanya lebih ke *skill* SDM nya dan kalo perlu di tambah atau ditingkatkan saja *skill* SDM nya. Untuk pelayanan yang ada di BSS Komputer Banjarmasin yaitu seperti jasa perbaikan/servis, penjualan/jual beli barang laptop, jaringan

seperti pemasangan beberapa komputer di dalam satu kantor dijadikan satu perlu instalasi jaringan dan pemasangan cctv dan *wifi* untuk membagi jaringannya. Untuk komplain pelanggan pasti ada setiap bulannya. Saya juga pernah dimarahi pelanggan ketika laptop beliau *drop* mati total ketika *instal* ulang karena di awal baterai laptopnya gak *drop* ketika di perbaiki di BSS malah jadi drop, oleh sebab itulah beliau marah-marah, tapi kami tetap gantikan dan perbaiki ulang secara gratis. Untuk mengatasi pelanggan yang komplain dan marah-marah, kami biasanya bicarakan baik-baik kepada pelanggan walaupun pelanggan tetap marah-marah namun karyawan tetap ramah dan profesional. Untuk manajemen strategi menurut perspektif ekonomi syariah di BSS Komputer Banjarmasin menurut saya yaitu sesuai, namun untuk menjelaskan secara rincinya saya kurang tau, tapi menurut saya sudah sesuai syariat Islam baik dari segi jual belinya dan startegi manajemen bisnisnya. Startegi pemasaran yang ada di BSS Komputer yaitu seperti di *facebook*, *market place Shopee*, *Tokopedia* namun dipegang langsung oleh *owner*, *WhatsApp*, *Instagram*, kadang menggunakan akun resmi BSS untuk promosidan bisa juga promosi dari akun sosial media pribadi karyawan. Dan menurut saya dengan strategi tersebut dirasa sudah efektif. Aditia, Rizki. (2022, Oktober 26).

d. Identitas Informan

Nama : Rina Rahmah

Umur : 24 Tahun

Pendidikan : SMK

Alamat : JL. Puteri Junjung Buih, RT.11. No.10,Banjarmasin

Pekerjaan : Karyawan di BSS Komputer Banjarmasin

Bekerja di bidang: Admin penerimaan servis komputer/admin Servis

Rina Rahmah atau biasa di panggil Rina juga merupakan karyawan tetap di BSS Komputer Banjarmasin, Rina sebelumnya sudah pernah magang di BSS Komputer sejak Tahun 2015 selama enam bulan. Kemudian di tahun 2020 Rina melamar pekerjaan di BSS dan langsung diterima, besoknya langsung bekerja hingga sampai sekarang. Berikut hasil wawancara dengan karyawan Rina yaitu sebagai berikut:

“Selama saya berkerja di BSS Komputer Banjarmasin, kendala atau faktor yang mempengaruhi pengembangan usaha di BSS Komputer setahu saya sekarang lancar-lancar saja, saya tidak tau dulunya itu bagaimana karena baru dua tahun saya bekerja disini. Dan mungkin seperti stok barang-barang yang kadang stok PO salah satunya seperti barang baterai yang harus dipesan dulu ke daerah luar, kalo bisa kedepannya stok barang yang PO bisa selalu *ready* agar tidak membuat pelanggan menunggu lama.

Untuk pelayanan yang ada di BSS Komputer Banjarmasin seperti servis komputer, servis laptop, servis printer, servis proyektor LCD, servis PCR *in one*, servis cctv dan *wifi* tapi khusus owner sendiri yang menservisnya serta jual beli laptop. Untuk konsumen yang komplain atas pelayanan di BSS Komputer Banjarmasin yaitu pernah, dan diatasi dengan dibicarakan baik baik atau bisa digratiskan atau didiskon biaya perbaikannya jika kesalahan dari karyawan. Orang komplain paling satu bulan itu ada 1 atau 2 orang yang

komplain setiap bulannya karena namanya barang elektronik kita gak tau kapan rusaknya dan kapan matinya. Kebanyakan orang komplain soal pergantian *keyboard* yang kadang tiga bulan rusak lagi. Manajemen strategi di BSS Komputer Banjarmasin menurut saya sudah bagus karena Pak Yudy bisa membimbing karyawannya dengan sangat baik. Untuk manajemen strategi di online menurut saya kurang *update* di *Instagram* saja dan untuk di *market place* yang dikelola langsung oleh owner sudah sering *update*. Untuk manajemen strategi bisnis di BSS Komputer Banjarmasin menurut saya sudah dirasa sesuai dengan perspektif ekonomi syariah sekitar 70-80%, dari BSS Komputer tidak ada pajak dan dengan harga yang sebenar benarnya. Strategi pemasaran yang sudah berjalan di BSS Komputer salah satunya seperti promo-promo, misalnya seperti ketika lagi banyak stok laptop *second* kami berikan promo, misalnya masing-masing barang ada potongan harga 100 ribu kami promokan di *Instagram* atau *Facebook*, promo ada ketika sedang banyak stok barang *second* karena di BSS banyak menjual barang laptop *second*, kalo ingin yang baru harus sistem PO (*Pre Order*) dulu, tapi untuk PC di BSS menjual barang yang baru.” Rahmah, Rina. (2022, Oktober 28).

e. Identitas Informan

Nama : Meliza Anggreini

Umur : 22 Tahun

Pendidikan : SMK

Alamat : Jl. 9 Nopember, Benua Anyar, RT. 17, No.66,  
Banjarmasin

Pekerjaan : Karyawan di BSS Komputer Banjarmasin

Bekerja di bidang : Admin kasir dan admin servis

Meliza Anggreini atau biasa di panggil Anggi juga merupakan karyawan tetap di BSS Komputer Banjarmasin, Anggi mulai bekerja di BSS Komputer sejak tahun 2018 setelah baru lulus sekolah dan nganggur sekitar satu bulanan, Anggi langsung memasukkan lamaran pekerjaan ke BSS Komputer Banjarmasin dan langsung diterima bekerja hingga sampai sekarang. Berikut hasil wawancara dengan karyawan Anggi yaitu sebagai berikut:

“Menurut saya faktor atau kendala yang mempengaruhi dalam pengembangan usaha di BSS Komputer Banjarmasin yaitu dari segi barang ada yang tidak *ready* dan harus PO dulu, sama bagian *marketing online* jarang *update*. Solusi pengembangannya dari saya yaitu harus lebih *update* barang dan lebih sering promosi di sosial media serta perbanyak stok barang yang *ready* biar pelanggan bisa meliat langsung barangnya. Kerap sering kali ada saja pelanggan yang mencari laptop unit baru namun tidak ada atau tidak *ready* dan beliau harus menunggu PO dulu, karena di BSS hanya ada laptop *second* yang *ready* dan kalau bisa untuk kedepannya BSS bisa meng*ready*kan barang yang di pajang di sosial media. Selain itu faktornya adalah kurangnya *skill* SDM nya misalnya di bidang *backup* data yang hilang karena ada karyawan yang bisa mengerjakan dan ada yang tidak bisa, kadang ada kerusakan yang sangat susah dikerjakan jadi diharuskan *cancel* karena tergantung permasalahannya sesulit apa, jika bisa ditangani maka akan tetap



ditangani oleh karyawan. Untuk pelayanan yang ada di BSS yaitu servis komputer, servis laptop, servis printer, servis proyektor, *maintenance*, servis *speaker* juga ada serta jual beli laptop dan PC. Konsumen yang komplain pasti ada namun tidak sering, konsumen yang komplain contohnya seperti yang awalnya cuman ganti *keyboard* tapi sesudah itu laptopnya malah mati dan konsumennya marah-marah, mungkin kesalahan teknis dalam perbaikan. Ada juga pelanggan yang tidak sabaran tapi karyawan mengatasinya dengan baik-baik dan diselesaikan permasalahannya dengan baik serta kami siap bertanggung jawab sampai benar-benar selesai. Untuk manajemen strategi bisnis komputer di BSS menurut saya sudah sesuai sesuai dengan perspektif ekonomi syariah secara 60-80% dan untuk strategi pemasaran yang ada di BSS Komputer Banjarmasin seperti online dan brosur yang di bagikan ke orang-orang/teman atau di share di sosial media.”

Anggreini, Meliza. (2022, Oktober 28).

f. Identitas Informan

Nama : Muhammad Rivaldi

Umur : 21 Tahun

Pendidikan : SMK

Alamat : JL Tatah Pemangkih, Kertak Hanyar, Kab.Banjar

Pekerjaan : Karyawan di BSS Komputer Banjarmasin

Bekerja di bidang : Servis laptop, keyboard dan LCD

Muhammad Rivaldi atau biasa di panggil Rivaldi ini juga merupakan karyawan tetap di BSS Komputer Banjarmasin, Rivaldi mulai bekerja di BSS

Komputer sejak tahun 2019 hingga samapi sekarang dan pernah magang juga sebelumnya di BSS Komputer Banjarmasin. Berikut hasil wawancara dengan karyawan Rivaldi yaitu sebagai berikut:

“Faktor atau kendala yang mempengaruhi dalam pengembangan usaha di BSS Komputer menurut saya faktornya mungkin dari segi marketingnya agak kurang karena kami sudah jarang membagikan brosur seperti dulu. *Marketing* yang sekarang kebanyakan *online*, seperti di *Tokopedia* dan *Shopee*. Strategi *marketing* yang cocok untuk kedepannya sebagai solusi menurut saya mungkin membagikan brosur kembali, seperti dulu sering membagikan brosur di kampus-kampus karena jika di bagikan brosur, pasti akan banyak pelanggan dibandingkan promosi di *market place*. Solusinya yaitu pembagian brosur.

Untuk pelayanan yang ada di BSS Komputer Banjarmasin yaitu servis dan jual beli. Untuk pelanggan yang komplain sebulan itu pasti satu dua ada saja yang komplain, kadang dikarenakan adanya *miss communication* juga antar karyawan dan pelanggan sehingga terjadi kesalahan. Kadang juga ada yg marah-marah tapi karyawan tetap berusaha bicarakan baik-baik, bersikap ramah dengan pelanggan dan pasti membantu serta bertanggung jawab sampai selesai. Manajemen strategi bisnis di BSS Komputer Banjarmasin ini menurut saya sudah mengikuti perspektif ekonomi syariah atau hampir berdasarkan syariat islam, karena dulu kami mengadakan debit yang ada ribanya sekarang sudah dihilangkan oleh *owner*. Selebihnya semuanya sudah sesuai sekitar 70-80%, untuk sepenuhnya masih belum syariah sepenuhnya. Strategi pemasaran

yang ada di BSS Komputer yaitu *online market place*.” Rivaldi, Muhammad. (22, Oktober 15).

g. Identitas Informan

Nama : Muhammad Adzhari Shaufa S.Ag

Umur : 26 Tahun

Pendidikan : Mahasiswa

Alamat : Banjarmasin Kalimantan Selatan

Pekerjaan : Karyawan di BSS Komputer Banjarmasin

Bekerja di bidang : Komputer/PC instal ulang dan penggantian *harddisk* *keyboard* dan kurir.

Muhammad Adzhari Shaufa S.Ag atau biasa di panggil Adzhar merupakan karyawan tetap di BSS Komputer Banjarmasin, Adzhar mulai bekerja di BSS Komputer sejak tahun 2020 hingga sampai sekarang.

Berikut hasil wawancara dengan karyawan Adzhar yaitu sebagai berikut: “Faktor atau kendala yang mempengaruhi perkembangan usaha di BSS Komputer Banjarmasin menurut saya yaitu faktor kekurangan *sparepart* serta dari segi servis, karyawan tidak bisa mengetahui secara penuh permasalahan yang ada karena kita tidak tau kapan laptop bisa mati secara tiba-tiba, kita tidak bisa mengetahui secara penuh permasalahan di barang elektronik. Pelayanan yang ada di BSS Komputer Banjarmasin yaituservis PC, laptop, *printer*, dan jual beli barang elektronik dan aksesoris komputer/laptop juga jual beli laptop *second*, dan kalau ingin barang yang baru pelanggan

harus PO atau menunggu dulu. Untuk pelanggan yang komplain pasti ada setiap bulannya, paling satu atau dua pelanggan. Salah satu yang dikomplainkan oleh pelanggan misalnya instalannya yang bermasalahan namun solusinya kami tetap menanggapi dengan ramah dan akan diperbaiki kembali dengan gratis agar pelanggan tetap mempercayakan barang milik mereka pada BSS Komputer Banjarmasin. Manajemen strategi bisnis di BSS Komputer Banjarmasin menurut saya sudah sesuai dengan perspektif ekonomi syariah atau syariat Islam sekitar 60-80%. Strategi pemasarannya online dan promosi di *market place* dan adajuga brosur.” Muhammad Adzhari Shaufa S.Ag. (2022, Oktober 28)

Jumlah produk atau barang dan pelayanan servis di BSS Komputer Banjarmasin antara lain yaitu (Produk yang dijual: berbagai macam jenis laptop seperti asus, acer, toshiba, samsung, axioo, *hp*, lenovo, fujitsu, compaq, laptop *second* siap beli atau ready, tersedia sparepart : LED, *keyboard*, baterai, *cassing*, *charger*, engsel, kabel fleksibel, hardisk, memory, *wifi card*, dan sepiker, juga menjual LCD Proyektor, printer dan komputer/PC).

Pelayanan servis yang ada di BSS Komputer antara lain yaitu: servis laptop segala merek dan kondisi : mati total, no display, reset password bios, no charging, sound mati, USB mati, keyboard error, VGA rusak, LED/LCD pecah, dan lain-lain, juga melayani servis komputer, printer, dan LCD proyektor. Dari paparan tersebut, itulah produk-produk/ barang dan pelayanan-pelayanan servis yang ada di BSS Komputer Banjarmasin. Untuk

harga barang yang dijual adalah: laptop *second* semua merek dibandrol dari harga Rp. 1.000.000 an sampai Rp. 5.000.000 an ke atas, harga menyesuaikan dengan tipe dan spesifikasi barang. Untuk harga laptop baru semua merek dimulai dari harga Rp. 3.000.000 an sampai Rp.10.000.000 an keatas tergantung merek barangnya. Untuk harga sparepart dimulai dari ratusan sampai jutaan Rupiah. Dan untuk harga pelayanan servis yang ada di BSS Komputer Banjarmasin dimulai dari harga puluhan sampai ratusan ribu rupiah tergantung bagaimana permasalahan pada barang dan tingkat kesulitan yang dihadapi dalam pengerjakan servis barang tersebut. BSS Komputer Banjarmasin memiliki tempat yang strategis di pertigaan jalan sehingga pelanggan sangat mudah menemukan lokasi BSS Komputer ini. Yang menjadi kendalanya adalah tempat parkir BSS Komputer yang sempit dan tidak luas karena berada tepat di bahu jalan sehingga motor pelanggan hanya muat bebarapa dan kadang juga bingung jika ada mobil yang mau parkir terpaksa harus memarkirkan mobilnya di dekat masjid yang beberapa meter tidak jauh dari lokasi BSS Komputer Banjarmasin. BSS Komputer Banjarmasin menawarkan dan memperkenalkan produk barang dan layanan-layanannya melalui sharing pendapat atau berbagi kisah-kisah tentang bagaimana pelayanan yang diberikan oleh BSS Koomputer tersebut kepada teman-teman yang sering pengelola temui sehingga teman-teman yang lain akan menceritakan hal yang sama kepada orang lain dan terjadilah promosi yang menyebar dari mulut ke mulut, membagikan informasi tentang BSS

Komputer Banjarmasin di *facebook, Instagram, WhatsApp, market place* juga melakukan promosi dalam bentuk brosur, iklan, spanduk, dan memasukkan info-info tentang BSS Komputer Banjarmasin ke *website* resmi BSS Komputer Banjarmasin di internet. Akan tetapi BSS Komputer Banjarmasin tidak konsisten promosi dengan brosur karena menurut mereka setelah melakukan promosi yang begitu banyak mereka mendapat dampak positif dari promosi dan hanya berfokus pada *market place* dan sosial media seperti *shopee* dan *tokopedia* yang sering aktif melakukan promosi, mereka hanya fokus pada hal yang paling bagus dampaknya saja untuk promosi BSS Komputer Banjarmasin yaitu promosi di sosial media dan *marketplace*.

BSS Komputer Banjarmasin juga menerapkan program menarik seperti diskon atau promo hari tertentu, mereka melakukan promosi dengan kesederhanaan mereka sendiri. Manusia merupakan pelaku kegiatan usaha yang paling penting dalam sebuah bisnis komputer, kalau tidak ada orang yang mengelola bisnis komputer tidak jalan, kalau tidak ada karyawan yang bekerja maka kegiatan operasional bisnis komputer pun juga tidak akan jalan, begitu pula jika tidak ada pelanggan yang datang maka untuk apa bisnis BSS Komputer berdiri. Sudah menjadi patokan dasar dan hal yang sangat lumrah bahwa suatu bisnis akan berjalan jika ada orang yang menjalankannya, berbicara tentang pengelola, seorang pengelola di BSS Komputer Banjarmasin haruslah kompeten di bidangnya dalam mengatur semua urusan dan kegiatan bisnis komputer di BSS Komputer Banjarmasin, mulai dari mengatur dan

menyediakan barang-barang, memberikan pelayanan, interior, tata cara pelayanan sampai mengatur para karyawannya. Pada penjelasan sebelumnya telah diutarakan dan dideskripsikan tentang apa saja yang dilakukan oleh pengelola BSS Komputer Banjarmasin dalam mengelola bisnisnya, kesimpulannya adalah pengelola BSS Komputer Banjarmasin masih harus memenuhi dan memperbaiki kekurangan dan kendala yang menghambat proses perkembangan usaha bisnis komputernya, selain itu pengelola masih belum menerapkan secara penuh manajemen strategi bisnis berdasarkan perspektif ekonomi syariah atau syariat islam walaupun beliau sudah mengetahui bagaimana manajemen strategi bisnis yang sesuai dengan syariat islam.

Kemudian karyawan juga berperan penting untuk bisnis komputer, pimpinan BSS Komputer Banjarmasin ternyata juga memperhatikan kesejahteraan karyawannya melalui pemberian pelatihan dan pembimbingan dengan baik dan gaji yang terjamin bahkan beliau akan memberikan bonus gaji atau *reward* bagi karyawan yang sering datang tepat waktu dan karyawan yang kinerjanya bagus. Jika seandainya karyawan sakit maka karyawan tersebut boleh izin tidak bekerja dan akan di-*backup* oleh karyawan lainnya karena dari awal semua karyawan sudah diajarkan dan diberikan pelatihan oleh pengelola agar bisa di semua bidang pengerjaan di BSS Komputer walau hanya dasar-dasarnya saja, pengelola tidak memaksakan karyawannya bekerja di saat sakit. Pengelola akan selalu memperhatikan karyawannya dan

memperdulikan karyawannya supaya tidak sengsara sehingga sampai saat ini para karyawan sudah merasa sejahtera dengan semua yang diberikan BSS Komputer Banjarmasin makanya banyak karyawan yang bertahan lama bekerja disana. Pengelola BSS Komputer Banjarmasin mengklaim bahwa kesejahteraan karyawannya sangatlah penting melebihi dirinya sendiri karena kalau tidak ada karyawan maka beliau tidak bisa apa-apa. BSS Komputer juga memberikan uang tunjangan hari raya, namun sayangnya BSS Komputer masih belum mempunyai set pakaian khusus untuk para karyawannya seperti di toko-toko komputer lainnya, mereka hanya menggunakan pakaian sehari-hari bebas pantas dan sopan saja. Pengelola BSS Komputer juga memberikan uang transport dan uang makan bagi karyawan kalau ada rumah karyawan yang berada dekat dengan lokasi BSS Komputer beliau tetap memberikan uang transport dan makan agar semua sama. Masalah libur atau cuti karyawan tergantung situasi dan kondisi, misalnya karyawan sedang berhalangan karena melahirkan dan lain sebagainya maka akan diberikan izin cuti. Tidak ada hari libur bagi karyawan, hanya saja ketika hari sabtu dan minggu BSS Komputer tutup lebih awal di jam 17:30 sore yang biasanya dari senin- jum'at tutupnya jam 21:00 malam. siang. Pelayanan yang dilakukan BSS Komputer Banjarmasin selama ini sudah bagus dengan keramah tamahannya, namun pengelola ingin meningkatkan pelayanan BSS Komputer Banjarmasin agar lebih baik dari tahun ke tahun dan menjadi bisnis komputer yang lebih maju. Sehingga pelanggan setiap harinya pasti ada yang datang untuk menservis



atau membeli barang di BSS Komputer.

Proses merupakan hal yang juga penting dalam dunia bisnis, segala sesuatu butuh prosesnya masing-masing, begitu pula bisnis komputer. Proses penyervisan barang elektronik sangatlah diperlukan ketelitian dan kesabaran sehingga sedikit saja kecerobohan akan mengakibatkan kesalahan dalam pengerjaan dan dampaknya akan menyebar menjadi sangat fatal jika tidak ditangani dengan seksama. Semua pengerjaan perbaikan alat elektronik membutuhkan proses yang lumayan rumit sehingga jika proses pengembangan bisnis di BSS Komputer ini adalah dari segi SDM (Sumber Daya Manusia) nya yang di rasa skill SDM nya masih kurang dan perlu adanya pelatihan tambahan dan kalo perlu karyawan baru, dari segi promosinya yang dirasa masih kurang apalagi promosi di sosial media yang jarang dilakukan dan juga promosi menggunakan brosur juga jarang dilakukan BSS Komputer, namun untuk promosi di market place setiap hari selalu update karena pengelola langsung yang mengelola market place tersebut, serta stok barang yang dicari pelanggan kadang tidak ada dan harus PO, pelanggan ingin barang yang baru karena hanya ada laptop *second* dan hanya beberapa barang yang baru di BSS Komputer Banjarmasin. Solusi dari karyawan yang sudah dipraktekkan adalah saling memahami kondisi masing- masing antara bos/pengelola dan karyawan BSS Komputer Banjarmasin itu sendiri, selebihnya pengelola akan mengusahakan menangani berbagai kendala lainnya yang ada di BSS Komputer Banjarmasin. Ketelitian,

tanggung jawab dan kesabaran sangat diperlukan dalam proses manajemen strategi bisnis, dalam menjalankan bisnis komputer tersebut.

*Phsyscal Evidence* atau bukti fisik bisnis merupakan bukti bahwa bisnis itu ada, bangunan BSS Komputer Banjarmasin tidak memiliki dekorasi khusus yang membuat dia berbeda dari bisnis komputer yang lainnya, tapi kelebihan yang dimiliki oleh BSS Komputer Banjarmasin setidaknya dia adalah toko bisnis komputer yang sederhana, nyaman, bersih dan adem ruangnya serta disediakan kursi tunggu sehingga pelanggan yang datang bisa lebih nyaman. Kebersihan dan kenyamanan tempat sudah diperhatikan hanya saja tempat duduk tunggu untuk pelanggan saja yang perlu diperluas lagi. Banyak sekali barang-barang dan fasilitas-fasilitas yang perlu ditambahkan untuk mendukung proses dan memenuhi standar bukti fisik bisnis komputer di BSS Komputer Banjarmasin agar bisnis komputernya semakin banyak dilirik konsumen, untuk lebih maju dan berkembang. Namun untuk semua itu pengelola harus lebih banyak lagi mengumpulkan dana agar bisa melengkapi kekurangan-kekurangan yang ada di BSS Komputer Banjarmasin tersebut. Bukti transaksi yang biasanya digunakan BSS Komputer Banjarmasin adalah nota, mereka tidak mau memberikan nota kosong.

## **B. PEMBAHASAN**

### **1. Analisis Implementasi Manajemen Strategi Bisnis Komputer di BSS Komputer Banjarmasin.**

#### **a. Implementasi Pengelolaan Bisnis di BSS Komputer Banjarmasin**

Implementasi merupakan penerapan atau pelaksanaan yang telah disusun secara cermat dan rinci (matang) dan pengelolaan (manajemen) merupakan proses yang memberikan pengaturan dan pengawasan pada semua unsur yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan. Sedangkan manajemen strategi bisnis seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya merupakan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap suatu bisnis atau organisasi komersial yang bertujuan memperoleh laba atau keuntungan jangka panjang. Secara singkat MSB (Manajemen Strategi Bisnis) adalah serangkaian keputusan dan tindakan manajerial terkait kinerja jangka panjang organisasi (dalam lingkup bisnis atau perusahaan).

Manajemen strategi bisnis yang diterapkan oleh BSS Komputer Banjarmasin sangat berhubungan dengan manajemen pemasaran yang di dalamnya ada terdapat ilmu bauran pemasaran atau *marketing mix*. *Marketing mix* termasuk strategi bisnis dalam langkah untuk mencapai tujuan jangka panjang manajemen strategi bisnis, yang mana disebutkan bahwa langkah keempat dari manajemen strategi bisnis adalah mengidentifikasi kunci sukses perusahaan atau industri bisnis. Kunci sukses tersebut sering disebut dengan istilah *key success factor* (faktor-faktor kunci keberhasilan) dari sebuah usaha

atau bisnis. Faktor-faktor kunci keberhasilan industri dapat berupa kualitas produk, hubungan yang baik dengan pemasok, layanan pelanggan yang prima, tenaga kerja yang terlatih dan terampil, lokasi toko yang strategis, dan sebagainya. Variabel-variabel terkendali ini dapat menentukan kemampuan industri untuk bersaing dalam segmen pasar yang digelutinya. Karena sudah jelas bahwa manajemen strategi bisnis BSS Komputer Banjarmasin harus diamati dari bagaimana BSS Komputer Banjarmasin memfokuskan sumber dayanya dalam strategi bisnis bauran pemasaran (*marketing mix*), maka berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara dengan pimpinan dan karyawan BSS Komputer Banjarmasin yang peneliti lakukan diperoleh data bahwa BSS Komputer Banjarmasin sudah menerapkan sebagian ilmu MSB dengan cukup baik, namun di beberapa aspek lainnya masih kurang karena beberapa keadaan yang membuat pimpinan masih terbelenggu untuk menerapkan strategi bisnis yang telah dia peroleh dari pengalamannya walaupun pimpinan masih belum memahami secara penuh apa itu MSB (Manajemen Strategi Bisnis) yang benar-benar baik.

Manajemen strategi Bisnis yang diterapkan oleh BSS Komputer Banjarmasin adalah bauran pemasaran (*marketing mix*) yaitu melalui pengelolaan barang/produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), promosi (*promotion*), kru manajemen atau sumber daya manusia (*people*), proses (*procces*), dan bukti fisik perusahaan/industri bisnis (*physical evidence*).

Hasil dari analisis wawancara dan penelitian lapangan ditemukan bahwa BSS Komputer Banjarmasin telah melakukan strategi barang/produk,

harga, tempat, dan proses dengan cukup baik sehingga dapat bertahan hingga 10 tahun lebih. Namun BSS Komputer Banjarmasin masih kurang menerapkan MSB dengan baik melalui strategi promosi, barang/produk dan kru manajemen atau sumber daya manusia. Promosi yang efektif dan efisien tidak cukup hanya dengan berkisah mengenai produk tertentu melalui mulut ke mulut, itu akan memakan waktu yang lama. Apalagi hanya mendirikan bisnis dan membiarkan bisnis itu berjalan tanpa adanya promosi yang jarang dilakukan, yang di dapat hanyalah kemandekan. Begitu pula bisnis komputer, tidak cukup produk dan layanannya hanya dengan promosi yang seadanya atau jarang dilakukan promosi saja dan *sharing* pendapat atau bercerita, mengobrol atau hanya berkisah kepada teman-teman sejawat saja, bisnis komputer perlu menerapkan strategi promosi yang benar-benar membawanya kepada kemajuan bisnis, yang benar-benar membawa keuntungan jangka panjang yang lebih dan lebih. Promosi yang dilakukan BSS Komputer Banjarmasin masih kurang, mereka tidak konsisten dalam melakukan promosi *via online* seperti di *instagram*, *facebook*, dan *WhatsApp* hanya di *market place* saja yang update mengadakan promosi *via market place* yang dikelola langsung oleh *owner* BSS Komputer Banjarmasin.

Promosi BSS Komputer Banjarmasin berupa pembagian brosur ke teman-teman atau ke kampus-kampus atau kantor saat ini sudah jarang dilakukan atau karena mereka merasa cukup dengan promosi *via medsos* dan dengan pelanggan yang ada sekarang mereka rasa sudah cukup, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa BSS Komputer Banjarmasin telah terlalu

puas dengan hasil promosinya selama 14 tahun tersebut dan tidak melakukan promosi dengan lebih gencar lagi. BSS Komputer Banjarmasin saat ini sedang dalam masa kemandekannya, padahal untuk mencapai tujuan visi dan misinya diperlukan strategi promosi yang aktif dan lebih gencar.

Promosi yang efektif adalah promosi yang terus digencarkan untuk memperoleh kemajuan serta kesuksesan usaha, tidak boleh berhenti, tidak boleh cepat berpuas diri, apalagi putus asa dalam melakukan promosi. Promosi yang efektif juga sangat mendukung perkembangan bisnis komputer, misalnya dengan melakukan *soft launching* (peluncuran awal/pembukaan kecil-kecilan) dengan kreatif, memanfaatkan sosial media, memberikan program-program menarik untuk pelanggan, strategi *up sell* (penawaran harga tertinggi/lebih mahal) yang menarik, kerjasama dengan komunitas, email dan *mobile marketing* (strategi pemasaran digital multi saluran), blog dan video, stiker promosi di tempat-tempat menunggu, dan memastikan pelayanan dan produk barang yang bagus untuk para pelanggan sehingga memancing testimonial dan promosi tersebar dari mulut ke mulut. Manajemen strategi juga tidak akan berjalan dengan semestinya jika strategi promosi tidak diterapkan, karena menurut Pearce dan Robinson manajemen strategi adalah hasil promosi dan pelaksanaan rencana-rencana yang dibentuk untuk mencapai tujuan organisasi atau industri. Selanjutnya, masalah barang/produk yang mana persoalan barang di BSS Komputer Banjarmasin yang dirasa kurang karena hanya mengadakan PO (*pre order*) ke barang yang baru saja seperti contohnya laptop baru, karena di BSS Komputer Banjarmasin hanya meng

ready kan laptop *second* dan jika pelanggan ingin membeli laptop yang baru, maka pelanggan harus menunggu atau PO dulu beberapa hari atau minggu baru barang bisa dibeli jika sudah *ready*. Alangkah baiknya jika BSS Komputer Banjarmasin juga mengadakan/menyediakan di tokonya laptop yang baru juga bukan hanya yang *second* saja agar memudahkan para pelanggan yang ingin membeli laptop baru tanpa harus menunggu PO beberapa hari atau minggu lagi. Terakhir, masalah manajemen sumber daya manusia BSS Komputer Banjarmasin (*people*), yang mana struktur organisasi di BSS Komputer Banjarmasin tidak dibentuk dengan baik, tidak ada bagian kru khusus yang bertugas untuk merencanakan-rencana ke depan terkait manajemen strategi di BSS Komputer Banjarmasin, struktur organisasi BSS Komputer Banjarmasin terlalu sederhana, yaitu hanya berisikan pimpinan/pengelola dan karyawan saja. Walaupun terkesan rumit dan elit, bisnis yang maju memang memerlukan kru manajemen khusus agar penerapan MSB dilakukan dengan benar (efektif dan efisien). Untuk mensiasati hal tersebut seharusnya BSS Komputer Banjarmasin setidaknya memberikan pemahaman mendalam kepada karyawan tentang manajemen strategi agar karyawan mampu melaksanakan tugas dengan baik untuk mencapai visi dan misi BSS Komputer Banjarmasin dengan lebih baik. Karena kurangnya pemahaman pimpinan BSS Komputer Banjarmasin terhadap MSB, maka fungsi karyawan yang sesungguhnya juga tidak berhasil dikembangkan secara menyeluruh. Fungsi adalah tugas seseorang atau tujuan alami dari sesuatu (Budisma, 2018, prg. 2), artinya fungsi karyawan adalah tugas atau

tujuan alami dari karyawan itu sendiri.

Fungsi karyawan adalah menjalankan semua tugas yang diberikan oleh atasan termasuk menerima arahan untuk memajukan bisnis perusahaan atau industri. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan di BSS Komputer Banjarmasin, untuk *skill* karyawan di beberapa bidang dirasa masih kekurangan, oleh karena itu pengelola harus lebih menekankan lagi pembimbingan terhadap *skill* para karyawannya. Padahal jika karyawan difungsikan dengan benar dengan cara mengedukasi karyawan dengan MSB, dan membuat karyawan lebih sering melakukan promosi juga ke setiap jaringannya. Lebih besar lagi, karyawan yang difungsikan secara penuh dengan penerapan MSB akan mempermudah kelancaran usaha dan pencapaian visi dan misi serta perkembangan bisnis.

## **2. Perspektif Ekonomi Syariah terhadap Manajemen Strategi Bisnis Komputer di BSS Komputer Banjarmasin**

Manajemen strategi di BSS Komputer Banjarmasin berupa pelayanan yang ramah dan produk/barang yang berkualitas lagi baik sudah sesuai dengan arahan syariat Islam, secara garis besar mereka sangat mengutamakan akhlak dan ada yang baik ketika berkomunikasi atau berhubungan dengan pelanggan maupun hubungan dari atasan ke karyawan atau sebaliknya. BSS Komputer Banjarmasin telah menerapkan *Hablum Minannas* (Hubungan Sesama Manusia) dengan sangat baik kepada semua *stakeholder* atau semua pihak dalam masyarakat baik itu di bisnis komputer, karyawan, pemilik, pimpinan maupun pelanggan yang datang untuk membeli dan mendapatkan layanan



servis di BSS Komputer Banjarmasin. BSS Komputer Banjarmasin telah memiliki azas, orientasi, motivasi, dan strategi yang sesuai dengan Manajemen Strategi Syariah, namun masih ada beberapa aspek yang belum mereka pahami. BSS Komputer Banjarmasin telah berlandaskan pada azas tauhid, orientasinya duniawi hingga ukhrawi, dan motivasinya mengharapkan keberkahan dan keridhaan Allah SWT. Demikian juga dalam penyusunan/formulasi strategi dan implementasinya BSS Komputer Banjarmasin menerapkan strategi-strategi yang mengacu pada ketentuan-ketentuan syariah Islam, yaitu tidak bertentangan dengan Al Quran dan Hadits, dengan mengedepankan aturan halal dan haram, pahala dan dosa, kerja sama bagi hasil yang saling menguntungkan semua pihak, tidak serakah dan merugikan pihak lain. Namun kekurangan BSS Komputer Banjarmasin adalah mereka tidak begitu baik dalam persaingan bisnis, padahal dalam hukum ekonomi syariah dan manajemen strategi syariah, persaingan itu bukanlah hal yang tabu, malah persaingan adalah hal yang membuat pebisnis saling berlomba-lomba dalam keunggulan usahanya dan akhirnya juga akan mengantarkan para pelakunya untuk berlomba-lomba dalam kebaikan berdasarkan pada Q.S. Al- Maidah/2 :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ

*“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa”.*

BSS Komputer Banjarmasin selalu mengedepankan kepuasan pelanggan sesuai dengan teladan yang dilakukan Nabi Muhammad Saw, yaitu selalu memberikan *value* produk/barangnya seperti yang dikatakan atau dijanjikannya. Hal itu sesuai dengan kiat Nabi Muhammad Saw dalam menjamin *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan). Mereka selalu memberikan pelayanan yang baik dan ramah terhadap pelanggan, melayani dengan tulus sepenuh hati. BSS Komputer Banjarmasin telah menerapkan MSS (Manajemen Strategi Syariah) yang sesuai dengan teladan Nabi Muhammad Saw, yaitu sangat mencintai pelanggannya seperti mereka mencintai diri mereka sendiri. Hal tersebut sesuai dengan sabda Nabi Muhammad Saw.

عَنْ أَبِي حَمَزَةَ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ - خَادِمِ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ -  
عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: ” لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ  
” رَوَاهُ الْبُخَارِيُّ وَمُسْلِمٌ

Dari Abu Hamzah Anas bin Malik *radhiyallahu ‘anhu*, pembantu Rasulullah *shallallahu ‘alaihi wa sallam*, dari Nabi *shallallahu ‘alaihi wa sallam* bersabda, “Salah seorang di antara kalian tidaklah beriman (dengan iman sempurna) sampai ia mencintai saudaranya sebagaimana ia mencintai dirinya sendiri.” (HR. Bukhari, no. 13 dan Muslim, no. 45).

BSS Komputer Banjarmasin juga mempunyai kompetensi dalam berbisnis seperti jiwa bisnis Nabi Muhammad Saw Muhammad, yaitu kemampuan berbisnis dengan hati. Namun BSS Komputer Banjarmasin masih belum bisa meniru teladan Nabi Muhammad Saw dalam berbisnis secara keseluruhan, BSS Komputer Banjarmasin masih belum bisa meraih *market*

*share* dengan memaksimalkan promosi yang seharusnya mereka gencarkan sesuai strategi promosi dalam MSB. Walaupun seperti itu, BSS Komputer Banjarmasin tetap eksis hanya dengan dua kompetensi dari tiga kompetensi yang seharusnya mereka teladani dari Nabi Muhammad Saw, yaitu *mind share* dan *heart share*. BSS Komputer Banjarmasin telah menerapkan efisiensi bisnis sesuai dengan aturan syariah, mereka menjalankan bisnis dengan benar, jujur, dan amanah. Hal ini telah sesuai dengan ajaran Nabi Muhammad Saw, yaitu menanamkan sifat *shiddiq* dan amanah yang dijadikan sebagai modal dasar untuk menerapkan prinsip efisiensi dan efektivitas bisnis untuk berbagai strategi dalam MSB maupun MSS. BSS Komputer Banjarmasin telah memberikan *good value* sesuai dengan harga barang/produk dan pelayanan servisnya, mereka jujur dan transparan dalam melayani pelanggan, barang dan pelayanannya juga sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan, tidak membohongi pelanggan, walaupun ada kesalahan dalam pelayanan dan proses servis mereka menjelaskan dengan jujur kepada pelanggan dan mengganti rugi jika melakukan kesalahan. Karena sikap jujur adalah inti dari nilai tambah dan pengalaman lebih yang akan ditawarkan sebaik apapun *value* yang mereka coba tawarkan, BSS Komputer Banjarmasin telah meneladani cara berbisnis ala Nabi Muhammad Saw.