

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia adalah makhluk Allah SWT yang paling sempurna, tetapi manusia tidak dapat hidup sendiri di bumi ini, melainkan manusia harus hidup bermasyarakat, dan tolong-menolong antara manusia yang satu dengan manusia yang lainnya. Itulah sebabnya manusia disebut makhluk sosial, karena setiap manusia harus memberikan andilnya kepada orang lain. Kehidupan sehari-hari setiap individu, perusahaan dan masyarakat secara keseluruhannya akan menghadapi persoalan-persoalan yang bersifat ekonomi, sehingga dalam hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan kegiatan ekonomi sebagai kegiatan seseorang atau suatu perusahaan ataupun suatu masyarakat untuk memproduksi (menggunakan) barang maupun jasa.¹

Dalam ekonomi ada dua jenis produk yang dapat diperjualbelikan dua hal itu adalah barang dan jasa. Barang adalah jenis produk yang diperjualbelikan yang mempunyai bentuk fisik yang dapat dirasakan oleh panca indera atau mempunyai bentuk *tangible* adapun hal yang berkaitan dengan jasa adalah pelayanan.

Pelayanan adalah menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Atau pun dengan makna lain adalah menyediakan sesuatu yang dibutuhkan orang lain dalam bentuk yang tidak berwujud *intangibile*. Pelayanan

¹ Sadono Sukirno, *Mikro Ekonomi Teori Pengantar* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 4.

dapat diberikan oleh perorangan ataupun dalam bentuk lembaga seperti perusahaan.²

Islam sebagai agama yang ajarannya *rahmatan lil 'alamin*, pada dasarnya membuka peluang usaha bagi pemeluknya untuk mengembangkan usaha dibidang perekonomian, lebih-lebih menyangkut lembaga perekonomian umat dan dapat saling tolong menolong. Allah SWT berfirman dalam Q.S. al-Māidah/5:2.

.....وَتَعَاوَنُوا الْمَلْتَمَّ عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا
 اللَّهُ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۗ

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya).³

Dari ayat diatas Allah memerintahkan kepada umat-Nya untuk saling menolong didalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”.

Kodrat manusia diciptakan sebagai makhluk yang bergelut di bidang ekonomi, baik secara personal maupun kolektif, dalam memenuhi kebutuhan hidup, yang pada satu sisi tidak terbatas dan pada sisi lain dihadapkan pada sumber-sumber terbatas.⁴ Krisis ekonomi yang dirasakan oleh bangsa Indonesia

² Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2010), Ed. III, cet. Ke-7, hlm. 865.

³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Lentera Abadi, 2010), hlm. 198.

⁴ Idri & Titik Triwulan Tutik, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam* (Jakarta: Lintas Pustaka, 2008), hlm. 1.

sejak pertengahan tahun 1997 dan dilanjutkan pada krisis global pada pertengahan tahun 2008 lalu memberi pelajaran berharga tentang kekuatan bangunan struktur usaha di Indonesia. Banyak perusahaan-perusahaan di Indonesia tidak mampu bertahan dalam menghadapi krisis moneter ini, sehingga banyak terjadi Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) karyawan.

Usaha Kecil dapat dijadikan alternatif bagi masyarakat untuk menciptakan lapangan kerja baru dan mampu bertahan dalam krisis global yang melanda Indonesia. Tumbuh dan berkembangnya perekonomian di suatu negara tidak terlepas dari peran pengusaha swasta kecil, menengah maupun besar. Tumbuh dan berkembangnya barang dan jasa yang dibutuhkan oleh manusia, terjadinya penyerapan tenaga kerja yang begitu banyak dan perputaran uang yang besar dan cepat, tidak mungkin tanpa adanya peran dari *entrepreneur* (wirausaha). Sehingga peran Wirausahawan atau masyarakat sangat penting dan strategis dalam memicu pertumbuhan dan perkembangan ekonomi suatu Negara.

Kewirausahaan adalah kemampuan kreatif dan inovatif yang dijadikan dasar, kiat, dan sumber daya untuk mencari peluang menuju sukses. Menurut Drucker kewirausahaan adalah kemampuan untuk menciptakan sesuatu yang baru dan berbeda melalui pemikiran kreatif dan tindakan inovatif demi terciptanya peluang.⁵ Wirausahawan (*entrepreneur*) adalah orang yang berjiwa berani mengambil resiko untuk membuka usaha dalam berbagai kesempatan. Berjiwa berani mengambil resiko artinya bermental mandiri dan berani memulai usaha,

⁵ Suryana, *Kewirausahaan: Pedoman Praktis; Kiat dan Proses Menuju Sukses* (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm.2

tanpa diliputi rasa takut dan cemas sekalipun dalam kondisi tidak pasti. Seorang wirausahawan dalam pikirannya selalu berusaha mencari, memanfaatkan, serta menciptakan peluang usaha yang dapat memberikan keuntungan.

Selain itu ada hal-hal penting lain yang memengaruhi dalam berwirausaha, antara lain memiliki tekad dan semangat yang kuat, memiliki percaya diri yang tinggi, senantiasa melahirkan ide-ide baru dan semangat mengantisipasi masa depan, kemauan atau niat yang kuat akan sangat banyak membuahkan hasil daripada modal yang besar, dan menggunakan modal kegigihan dan kemauan merupakan modal utama karena modal ini tidak dapat dibeli dan atau dipinjam dari orang lain, sedangkan yang mengandalkan modal berupa dana (uang) dapat dipinjam dari bank atau lembaga keuangan bukan bank lainnya.⁶

Suatu kegiatan usaha (Bisnis) yang dijalankan oleh suatu perusahaan, tentulah memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh pemilik dan manajemen. Tujuan perusahaan sulit dicapai apabila perusahaan tersebut tidak bekerja atau beroperasi secara efisien. Agar tujuan tersebut dapat dicapai, manajemen perusahaan harus mampu membuat perencanaan yang tepat dan akurat. Kemudian, pelaksanaan di lapangan harus dilakukan secara baik dan benar sesuai dengan rencana yang telah disusun.⁷

⁶ Leonardus Saiman, *Kewirausahaan, Teori, Praktik, dan Kasus-kasus* (Jakarta: salemba empat, 2009), hlm 2.

⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia* (Jakarta: Salemba Empat, 1999), hlm. 26.

Keberhasilan dan kegagalan dalam dunia usaha merupakan kenyataan yang dapat dialami oleh setiap pengusaha. Dunia usaha berisi dengan persaingan, peluang, tantangan, kegairahan maupun kelesuan yang dapat menyebabkan naik turunnya suatu usaha. Oleh karena itu, sudah seharusnya seorang pengusaha jeli dalam melihat suatu peluang dan memanfaatkannya, karena dunia usaha yang penuh tantangan dan kegairahan tersebut tidak selalu akan berakhir dengan membawa suatu kesuksesan.

Usaha kecil dapat berhasil jika dilandaskan oleh berbagai macam faktor pendorong yang digunakan dalam menjalankan kegiatan usaha yang dapat memicu keberhasilan usaha tersebut. Faktor pendorong keberhasilan usaha adalah pengelolaan usaha dengan adanya faktor pemasaran, faktor produksi, faktor organisasi, dan manajemen, serta adanya faktor keuangan.⁸

Salah satu usaha yang berhasil eksis saat ini adalah usaha percetakan Fotokopi, yaitu sebuah mesin atau peralatan kantor yang membuat salinan ke atas kertas dari dokumen, buku, maupun sumber lain. Mesin Fotokopi zaman sekarang menggunakan *Xerografi*, proses kering yang bekerja dengan bantuan listrik maupun panas. Biasanya dalam sebuah pekerjaan, mesin Fotokopi sangat dibutuhkan untuk memperbanyak data dan dokumen secara singkat dan tunggu sejenak, semua pekerjaan penggandaan beres.

Usaha Fotokopi adalah usaha yang sangat menjanjikan karena usaha ini tumbuh dengan pesat dan terbilang tidak tergerus oleh kemajuan jaman atau inflasi lainnya. Sebagai contoh saat Indonesia mengalami krisis moneter usaha ini

⁸ Anoraga, *Koperasi, Kewirausahaan dan Usaha Kecil* (Jakarta: Pineta Cipta, 1992), hlm. 38.

masih tetap bisa bertahan berbeda dengan jenis usaha lainnya yang sangat rentan terhadap keadaan ekonomi.

Sekarang ini, di kota Banjarmasin sudah banyak usaha yang menyediakan jasa Fotokopi namun, biasanya kasus yang sering terjadi di tempat Fotokopi yaitu antara lain: lamanya pelayanan dalam melayani orderan, kebersihan Fotokopi dan kurang kenyamanan bagi konsumen yang sedang menunggu hasil Fotokopi, tidak lengkapnya barang ATK, para pegawai kurang profesional, hasil Fotokopian kurang memuaskan, jam kerja terbatas, dan fasilitas lain yang ditawarkan kurang lengkap. Disamping Fotokopi bukan cuma usaha yang mementingkan keuntungan semata tapi juga harus berorientasi untuk menarik minat konsumen.⁹

Persepsi konsumen terhadap pelayanan yang buruk akan merugikan usaha fotokopi dari aspek bisnis karena konsumen akan beralih ke tempat lain. Dampak yang timbul tidak saja kepada konsumen yang bersangkutan tetapi kesan buruk ini akan diceritakan kepada orang lain sehingga citra Fotokopi akan negatif/buruk. Oleh karena itu persepsi konsumen yang baik terhadap layanan harus ditimbulkan terus-menerus dan berkesinambungan dengan orientasi kepada pelanggan itu sendiri.

Fotokopi Cahaya adalah sebuah usaha kecil menengah yang berdiri sejak 21 Mei 2005, Fotokopi Cahaya yang dikelola oleh pasangan suami istri yaitu bapak Robiansyah dan Ibu Jenita muslimah yang memulai usaha dari nol dan dari tempat yang sederhana sampai sekarang berpindah ke tempat yang permanen, setelah menjalankan usaha Fotokopi sekitar 5 tahun usaha ini berhasil membuka 1

⁹ Jenita Muslimah, Pemilik Usaha Fotokopi Cahaya, *wawancara pribadi*, Banjarmasin, 5 November 2016.

cabang dan terus berjalan sampai sekarang. Dan dari usaha Fotokopi ini bapak Robiansyah dan istri dapat meningkatkan perekonomian keluarganya dengan memperoleh pendapatan Rp.30.000.000 perbulan dari hasil usaha Fotokopi yang dijalankannya dan dapat membeli sebuah rumah, 2 mobil, dan 2 motor .

Berdasarkan pengamatan penulis Usaha Fotokopi Cahaya bisa dibilang tempat favorit bagi konsumen Fotokopi untuk berinteraksi disana, padahal disekitarnya juga banyak usaha yang sejenis, tetapi Fotokopi Cahaya berhasil menarik konsumen dengan melihat bukti bahwa Fotokopi Cahaya memiliki banyak pelanggan tetap salah satunya pelanggan dari kantor dinas Pekerjaan umum (PU) dan bagian Konsultan. Sedangkan tempatnya setahu pengamatan penulis kurang memadai dengan tingginya jumlah konsumen/pelanggan yang datang. Ruang tunggu yang terbatas, fasilitas lain seperti untuk tempat parkir mungkin kurang dari standar kenyamanan karena lahan yang sangat terbatas, tapi tetap saja tidak mengurangi ketertarikan pengunjung untuk datang. Bahkan sebelum Fotokopi buka sudah ada konsumen yang datang lebih dulu menunggu.

Menurut hasil obsevasi awal, yaitu peneliti melakukan wawancara kepada pemilik usaha Fotokopi Cahaya, mereka mengatakan sering mengalami masalah dalam menjalankan usaha, mesin Fotokopi sering rusak atau error dan inilah yang menjadi ketertarikan penulis untuk meneliti lebih lanjut lagi dalam bentuk skripsi yang berjudul:

“STRATEGI PENGELOLAAN USAHA FOTOKOPI CAHAYA DI
BANJARMASIN”

B. Rumusan Masalah

1. Faktor Internal apa saja yang menjadi kekuatan serta kelemahan usaha Fotokopi Cahaya di Banjarmasin?
2. Faktor Eksternal apa saja yang menjadi peluang dan ancaman usaha Fotokopi Cahaya di Banjarmasin?
3. Alternatif Strategi Pengelolaan apa saja dan prioritas strategi Pengelolaan apakah yang tepat bagi usaha Fotokopi Cahaya di Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Dengan rumusan masalah diatas, tujuan diadakan penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor internal yang menjadi kekuatan serta kelemahan usaha Fotokopi Cahaya di Banjarmasin.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor eksternal yang menjadi peluang dan ancaman usaha Fotokopi Cahaya di Banjarmasin.
3. Menganalisis alternatif strategi pengelolaan dan menentukan prioritas strategi pengelolaan apakah yang tepat dan dapat diterapkan bagi usaha Fotokopi Cahaya di Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

Adapun signifikansi dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti: untuk mengetahui lebih dalam lagi bagaimana strategi pengelolaan usaha Fotokopi Cahaya di Banjarmasin..
2. Bahan informasi secara ilmiah bagi mereka yang akan mengadakan penelitian yang lebih mendalam berkenaan dengan permasalahan ini.

3. Sebagai kontribusi pengetahuan dalam menambah keilmuan dalam perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami maksud penelitian ini, maka perlu diberikan pengertian dan penjelasan dalam bentuk definisi operasional sebagai berikut:

1. Strategi diartikan sebagai rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Strategi yang dimaksud disini adalah rencana untuk mengelola usaha Fotokopi Cahaya.
2. Pengelolaan adalah proses, cara, perbuatan mengelola atau proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga kerja orang lain. Pengelolaan yang dimaksud disini adalah cara mengelola usaha Fotokopi dengan menggunakan berbagai macam strategi pengelolaan alternatif dari hasil penelitian ini dan dari berbagai strategi pengelolaan alternatif tersebut akan menghasilkan prioritas strategi pengelolaan yang tepat untuk diterapkan pada usaha fotokopi cahaya di Banjarmasin.
3. Usaha yaitu kegiatan dengan mengerahkan tenaga, pikiran, atau badan untuk mencapai suatu maksud, pekerjaan (perbuatan, prakarsa, ikhtiar, daya upaya) untuk mencapai sesuatu. Usaha yang dimaksud disini adalah usaha Fotokopi Cahaya.
4. Mesin Fotokopi adalah peralatan kantor yang membuat salinan ke atas kertas dari dokumen, **buku**, maupun sumber lain.

F. Kajian pustaka

1. Pornamayadi (0601157354) Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Antasari (IAIN) Banjarmasin Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Ekonomi Syariah dengan judul “Manajemen Pelayanan Terhadap Konsumen Pada Apotek Azzmi”. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu berdasarkan hasil akhir penelitian kegiatan manajemen serta pelayanan yang diterapkan pada apotek Azzmi lebih menonjolkan sisi kualitas pelayanan dan kualitas produk daripada berdasarkan kualitas fasilitas penunjang. Kirannya kenyamanan ruang tunggu serta fasilitas pendukung seperti tempat parkir, harusnya menjadi evaluasi bagi apotek Azzmi untuk meningkatkan kualitas fasilitas seperti sama halnya yang lebih baik untuk memastikan bahwa jasa pelayanan yang diberikan dan diperuntungkan sebagai prioritas utama dapat terlaksana dengan baik. Agar semua konsumen mempunyai respon yang positif baik itu untuk kinerja karyawan apotek maupun fasilitas yang disediakan apotek Azzmi sendiri.
2. Mariana Ulfah (0301155804) yang berjudul “Kepuasan konsumen terhadap produk tabungan Share-e pada Bank Muamalat cabang Banjarmasin (studi kasus Mahasiswa (i))” penelitian ini mengangkat tentang sejauh mana kepuasan yang dirasakan oleh pengguna produk tabungan Share-e pada bank Muamalat cabang Banjarmasin, yang merasa masih ada kendala dalam penggunaannya dan termasuk tentang kendala yang dihadapi seperti terbatasnya kantor cabang Muamalat Banjarmasin. Apalagi dikabupaten yang ada di kalsel. Penelitian ini berbeda dengan

penelitian yang penulis angkat, karena penelitian Mariana Ulfah ini menekankan tentang kepuasan konsumen dengan adanya kendala pada produk tersebut.

3. Siti Ismiyati yang berjudul “Analisis pengembangan strategi pengelolaan pedagang kaki lima di kota Malang” Skripsi Prodi S1 Ekonomi dan Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan Pedagang Kaki Lima (PKL) di kota Malang. PKL timbul dari adanya suatu kondisi pembangunan perekonomian dan pendidikan yang tidak merata diseluruh NKRI (Negara Kesatuan Republik Indonesia) juga timbul akibat dari tidak tersedianya lapangan pekerjaan bagi rakyat kecil yang tidak memiliki kemampuan dalam berproduksi. Permasalahan ini yang menyebabkan pemerintah kota malang membuat kebijakan untuk mengatur dan menata PKL mengurangi di kota Malang. Kebijakan ini dibuat bukan untuk mematikan lapangan pekerjaan mereka akan tetapi kebijakan ini memiliki tujuan untuk mengatur, menata, membina mereka menjadi pedagang yang ulet dan mandiri serta menjadikan kawasan PKL menjadi kawasan wisata PKL, kebijakan tersebut adalah peraturan pemerintah daerah kota Malang No 1 tahun 2000 tentang peraturan dan pembinaan PKL, dimana dibagi wilayah yang diperuntukan bagi PKL dan wilayah yang harus bersih dari PKL.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah mencari laporan penelitian ini perlu adanya sistematika penulisan. Skripsi ini terbagi dalam lima bab yang tersusun secara

sistematis, tiap-tiap bab memuat pembahasan yang berbeda-beda, tetapi merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan, secara sistematika penulisan skripsi ini berisi lima bab adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, bab yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, kajian pustaka, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori, berisi tentang pengertian strategi, pengelolaan usaha, manajemen, analisis lingkungan internal dan eksternal, matriks IE, analisis swot, analisis QSPM, dan strategi pengelolaan usaha berbasis syariah.

Bab III Metode penelitian, pada bab ini akan membahas hubungan antara hal yang bersifat teoritis dan penelitian yang dilakukan dilapangan, maka dibuatlah metode penelitian yang berisi jenis, sifat, dan lokasi penelitian.

Bab IV Penyajian data dan laporan penelitian, dalam bab ini semua laporan penelitian disajikan dan analisisnya berhubungan langsung dengan rumusan masalah, yaitu tentang hasil dan analisa data serta jawaban atas rumusan masalah yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini.

Bab V Penutup, pada bab ini meliputi kesimpulan dari pembahasan dan saran-saran terhadap hasil analisis dan pembahasan.