BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam berbisnis tentu saja sangat penting melakukan pengaturan-pengaturan dalam berbagai lingkup, pengaturan-pengaturan ini biasa di sebut manajemen.

Berikut adalah beberapa definisi manajemen menurut James A. F Stoner: *management is defined as the process of planning, organizing, leadership, and offersight efforts members of the organization and use all the resources the organization to achieve it's intended purpose.*[1]

"Manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan."

Dari pengertian manajemen di atas dapat disimpulkan manajemen adalah seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Sumber daya tersebut meliputi: manusia, uang, metode/sistem, bahan, mesin, pasar. Dalam Islam manajemen sendiri sudah ada sejak zaman rasulullah saw, bersumber dari nash-nash Al-Qur'an dan petunjuk-petunjuk as-sunnah yang berdasarkan nilai nilai kemanusiaan yang berkembang di masyarakat. Sesuai dengan maksud kehadiran Islam ditengah-tengah umat manusia sebagai pembawa rahmat (*rahmatan lil alamin*) bagi semua makhluk di muka bumi.

[1] James A. F. Stoner, *manajemen*, terj Alfonsus Sirait (Jakarta: Erlangga, 1992), h. 21

Dalam pandangan agama Islam segala sesuatu harus dilakukan dengan rapi, benar, tertib, teratur dan tuntas, tidak boleh secara asal-asalan. Apa yang diatur dalam Islam itu adalah yang berdasarkan syariat Islam dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan bagian dari syariat Islam.[2]

Adapun proses manajemen menurut para ahli yang bernama H. Koontz dan O'Donnel dalam buku mereka yang berjudul "*The Principles of Management", the process management is defided into:*

1. *Planning* (Perencanaan)
2. *Organizing* (Pengorganisasian)
3. *Controlling* (Pengawasan)
4. *Directing* (Pengarahan)[3]

Dalam sebuah organisasi banyak pengaturan yang harus dijalankan demi tercapainya tujuan organisasi, salah satunya adalah Manajemen Sumber Daya Manusia.

SDM atau Sumber Daya Manusia sendiri mencakup semua yang terdapat dalam diri manusia yang antara lain terdiri atas dimensi-dimensi berikut.

1. Fisik manusia: Keadaan fisik manusia meliputi tinggi-rendah atau berat-ringanya manusia, sehat-sakitnya fisik manusia, cantik-tampan atau tidaknya, serta kuat-lemahnya fisik manusia. Kemampuan fisik digunakan untuk menggerakkan, mengerjakan atau menyelesaikan sesuatu.

---

[2] DR. K.H. Didin Hafihuddin, M.Sc. Hendri Tanjung, S.Si., M.M., *manajemen syariah dalam praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2003), h. 27.

[3] James A. F. Stoner, *manajemen*, terj Alfonsus Sirait. h. 21.

2. Psikis manusia: keadaan kejiwaan manusia, meliputi semangat dan etos kerja, kreativitas, inovasi, dan profesionalisme manusia.
3. Sifat atau karakteristik manusia. Terdiri atas kecerdasan, energi, atau daya untuk melakukan sesuatu, bakat, dan kemampuan untuk berkembang.
4. Pengetahuan dan keterampilan manusia. Pengetahuan manusia meliputi tinggi-rendahnya pendidikan, pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang dimiliki manusia.
5. Pengalaman manusia. Meliputi pengalaman yang berhubungan langsung atau tidak langsung dengan pekerjaan.[4]

Manajemen Sumber Daya Manusia sendiri memiliki pengertian pengaturan hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki perlakuan yang khusus dalam pengaturannya, karena manusia merupakan objek hidup, berbeda dengan benda mati, manusia memiliki perasaan dan pola pikirnya masing-masing, sehingga memerlukan pengaturan yang spesifik.

Bagi sebuah organisasi manajemen sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap produktifitas sebuah organisasi, dalam manajemen sumber daya manusia di sebuah perusahaan karyawan merupakan bagian yang vital, memiliki pengaruh besar terhadap produktifitas perusahaan, apabila perusahaan tidak memiliki kendali atas karyawannya maka tujuan dan target perusahaan tidak

[4] Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia* (Jakarta: salemba empat,2012), h. 1

akan bisa dicapai, dalam hal ini seorang manajer memiliki peranan yang sangat penting dalam pengaturan manajemen sumber daya manusia.

Bagaimana menerapkan manajemen sumber daya manusia dengan baik, hal ini tentunya menjadi tantangan bagi sebuah organisasi atau perusahaan, pendekatan apa yang harus dilakukan seorang manajer. Perusahaan waralaba atau *franchise* merupakan salah satu jenis usaha yang sangat perlu melakukan pengawasan yang ketat dalam manajemen sumber daya manusia, tentu saja hal ini berkaitan dengan terjaganya reputasi perusahaan. Sebagai kunci dari faktor-faktor suksesnya produksi

Waralaba adalah strategi pemasaran yang bertujuan untuk mengembangkan jaringan usaha. Suatu cara untuk mengemas suatu produk atau suatu usaha dengan tujuan untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan konsumen yang lebih luas. (sesuai dengan peraturan menteri no.12/2006 tentang waralaba). Waralaba (*franchise*) adalah perikatan antara pemberi waralaba dengan penerima waralaba dimana penerima waralaba diberi hak untuk menjalankan usaha dengan memanfaatkan atau menggunakan hak kekayaan intelektual atau penemuan atau ciri khas usaha yang dimiliki pemberi waralaba dengan suatu imbalan berdasarkan persyaratan yang ditetapkan oleh pemberi waralaba dengan sejumlah kewajiban menyediakan dukungan konsultasi operasional yang berkesinambungan oleh pemberi waralaba kepada penerima waralaba. (sesuai rancangan peraturan pemerintah tentang waralaba).

Bisnis waralaba mudah dijalankan, karena pembeli waralaba hanya tinggal menjual produk yang sudah memiliki pasar dan sistem yang siap dijalankan

sedangkan kelemahan yang dimiliki bisnis model ini adalah pembeli waralaba tidak bebas mengatur segala macam model bisnis yang akan dijalankannya secara keseluruhan, kelebihan bisnis waralaba yang lain yaitu memiliki resiko kegagalan yang minim, karena produk yang akan dipasarkan sudah memiliki *image*, sehingga konsumen tidak akan khawatir terhadap kualitas produk yang akan dibelinya.

Dari pengertian waralaba yang sudah penulis paparkan terlihat bahwa bentuk dari bisnis waralaba itu sendiri dalam pengaturannya memiliki standar dan terikat dengan *franchisor*, dari hal itulah penulis melihat suatu permasalahan, pihak *franchisee* harus bisa mempertahankan image produk agar tidak berubah dari standar yang ada, tentu hal ini berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia yang akan penulis teliti, ketika seorang manajer harus bisa mempertahankan image produk agar tetap konsisten dan tetap terjaga eksistensinya, dengan cara apa seorang manajer dalam perusahaan waralaba mengatur sumber daya manusia, apakah seorang manajer memiliki pengaturan yang sudah ter-standar oleh *franchisor* untuk pengaturan sumber daya manusia.

Dalam permasalahan ini penulis ingin mengambil contoh sebuah perusahaan waralaba yang sudah terkenal di Indonesia yaitu rumah makan Ayam Bakar Wong Solo, khususnya yang berada di daerah Banjarmasin, mengapa penulis tertarik menjadikan rumah makan Ayam Bakar Wong Solo sebagai objek penelitian, karena melihat dari sejarah perusahaan, Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo dapat dilihat bahwa bisnis ini melakukan ekspansi besar-besaran di Provinsi Kalimantan Selatan khususnya di Kota Banjarmasin.

Rumah makan Ayam Bakar Wong Solo adalah waralaba asli Indonesia yang didirikan oleh Puspo Wardoyo, dengan nuansa Islami sebagai ciri khas utama, dengan prinsip *"hallalan thayyiban"* artinya, yang halal lagi baik. Diawali dari warung kaki lima biasa dan terus berkembang, mulai dipatenkan secara resmi menjadi bisnis waralaba pada tahun 1991. Kini rumah makan Ayam Bakar Wong Solo sudah tersebar di banyak provinsi di Indonesia seperti yang dapat dilihat sekarang, bahkan rumah makan Ayam Bakar Wong Solo juga sudah membuka beberapa gerai di Negara tetangga yaitu Malaysia. Saat ini Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo sudah memiliki enam buah gerai di negeri jiran, dan akan membuka gerai ketujuhnya.[5]

Rumah makan Ayam Bakar Wong Solo sangat jarang sekali sepi pelanggan, Rumah makan yang satu ini selalu terlihat padat terutama pada jam makan siang dan malam, bahkan rumah makan Ayam Bakar Wong Solo akan sangat ramai pada bulan Ramadhan, hingga tidak ada kesempatan bagi pelanggan untuk makan apabila tidak memesan tempat terlebih dahulu apabila bulan Ramadhan menjelang buka puasa, dari pengamatan penulis rumah makan Ayam Bakar Wong Solo inilah yang paling ramai dibandingkan dengan rumah makan lainnya, bahkan setelah Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo menambah jumlah gerainya di berbagai daerah di Banjarmasin tetap saja rumah makan ini tidak kekurangan pengunjung.

Penulis sendiri tidak jarang berkunjung sebagai konsumen di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo. Penulis memperhatikan karyawan yang bekerja

[5] Wong solo group, *Kiat Sukses Wong Solo Rajai kuliner di Negri Jiran*. http://wongsolo.com/language/id/2014/09/kiat-sukses-wong-solo--rajai-kuliner-negeri-jiran/, diakses pada tanggal 3 febrari 2015.

sebagai pelayan maupun koki, mereka terlihat professional dan cekatan dalam melayani konsumen. Walaupun ramai para pelayan cekatan melayani semua konsumen dengan baik, berpakaian rapi seragam dengan nuansa Islami, dan para koki sangat cekatan memasak memenuhi puluhan pesanan makanan. Sehingga para pelanggan tidak menunggu terlalu lama untuk pesanan yang dipesannya. Menurut penulis sumber daya manusia yang berkualitas dapat mempengaruhi banyak aspek dalam perusahaan mulai dari kualitas produk hingga pelayanan yang layak yang mungkin telah dijelaskan sebelumnya.

Dari pernyataan tersebut penulis ingin mengkaji lebih dalam tentang hal tersebut dengan mengangkat sebuah skripsi yang berjudul **"***Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Waralaba Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin Dalam Menjaga Reputasi Perusahaan***"**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah manajemen sumber daya manusia pada bisnis waralaba Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo?
2. Bagaimana Manajemen sumber daya manusia Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo dalam perspektif Islam.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui manajemen sumber daya manusia pada bisnis waralaba Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo.
2. Untuk mengetahui manajemen sumber daya manusia Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo dalam perspektif Islam.

D. Signifikansi Penelitian

1. Menambah Khazanah keilmuan serta wawasan penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya yang ingin mengetahui tentang pengaturan manajemen bisnis waralaba khususnya pengaturan manajemen sumber daya manusia.
2. Sebagai bahan informasi ilmiah bagi siapa saja yang ingin melaksanakan penelitian selanjutnya dari sudut pandang yang berbeda.
3. Menambah bahan kepustakaan bagi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam serta perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin dan bagi pihak lain yang berkepentingan dengan hasil penelitian ini.
4. Untuk memenuhi tugas dan melengkapi persyaratan penyelesaian kuliah guna memperoleh gelar SI Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.
5. Sebagai referensi bagi rumah makan Ayam Bakar Wong Solo dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sehingga tetap eksis sebagai *franchise* asli indonesia.

E. Definisi Oprasional

1. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya)[6]. Analisis yang dimaksud di sini adalah penyelidikan untuk mengkaji lebih dalam suatu objek penelitian.
2. Manajemen adalah penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran[7]. secara lengkapnya yang penulis maksud, manajemen adalah pengaturan dalam sebuah perusahaan, agar efektif dan efsien untuk membantu tercapainya tujuan perusahaan.
3. Waralaba adalah kerjasama dibidang usaha dengan bagi hasil seusai dengan kesepakatan. [8] Pengertian yang dimaksud penulis waralaba adalah kerjasama antara *franchisor* dan *franchisee* dengan memberikan hak kelola atau hak jual merek tertentu.
4. Reputasi adalah perbuatan sebagai sebab mendapat nama baik, Reputasi menurut penulis adalah kesan para konsumen terhadap rumah makan ayam bakar wong solo
5. Sumber daya manusia (SDM) adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerja atau

---

[6] *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi 3. Hal 43

[7] Ibid. Hal 707

[8] Ibid. hal 1268

karyawan).[9] Dalam hal ini Sumber Daya manusia yang dimaksud adalah seluruh karyawan rumah makan Ayam Bakar Wong Solo.

F. Kajian Pustaka

Dalam penelitian ini tentu saja penulis menjadikan beberapa hasil penelitian yang terdahulu sebagai acuan dan tolak ukur, beberapa di antaranya; penelitian oleh Siti Fatimah (0901150126) dengan judul penelitian "*Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah Teladan Banjarmasin"* penelitian tersebut berisi tentang proses perusahaan koperasi jasa keuangan syariah Teladan Banjarmasin dalam melakukan rekrutmen, seleksi, kontrak kerja, pelatihan, pengembangan dan kompensasi. juga menjelaskan tinjauan ekonomi syariah pada koperasi jasa keuangan syariah terhadap manajemen sumber daya manusia dengan syariat-syariat Islam.

Penelitian dari Istiqamah (0701157991) dengan judul penelitian **"***Strategi Pemasaran Pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Banjarmasin***"** penelitian ini membahas strategi pemasaran yang dilakukan oleh rumah makan Ayam Bakar Wong Solo berdasarkan tinjauan Islam. Dalam penelitiannya disimpulkan bahwa rumah makan Ayam Bakar Wong Solo tidak memiliki penyimpangan dari prinsip syariah dalam manajemennya.

Tesis dari H. Syahrani (07.0203.0386) dengan judul penelitian "*Bisnis Waralaba Di Indonesia Dalam Perspektif Hukum Bisnis Syariah*" dalam penelitian ini dibahas mengenai perjanjian waralaba dalam perspektif Islam, dan

[9] Sejathi, *Pengertian Sumber Daya Manusia,* http://id shvoong.com/bussines-management/ human-resources, diakses tanggal 27 januari 2015

dalam hasil Tesis ini disimpulkan bahwa bisnis waralaba tidak bertentangan dengan syariat Islam, selama objek perjanjian waralaba merupakan hal yang tidak dilarang dalam Islam, karena dalam waralaba disyaratkan untuk dibuat secara tertulis, diperlukan sebagai bagian dari dalam rangka perlindungan bagi kedua belah pihak.

Penelitian dari Muhammad Nasir (03240075), UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang berjudul *manajemen Sumber Daya Manusia di BMT Al-Ikhlas Yogyakarta*. Penelitian ini berisikan tentang bagaimana Manajemen Sumber Daya Manusia yang ada di BMT Al-Ikhlas Yogyakarta, penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif, hasil temuan yang ditemukan dari penelitian ini bahwa mulai dari proses perekrutan, seleksi penempatan karyawan, pengembangan dilakukan dengan ketat, dan dalam prosesnya BMT Al-Ikhlas menggunakan sistem magang, dengan menggunakan sistem tersebut BMT Al-Ikhlas dapat mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Penelitian dari Cintia Septiani (0704130113), Universitas Indonesia, dengan judul penelitian "*Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan; Studi Kasus di Perpustakaan RSUP Fatmawati*", penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen Sumber Daya Manusia yang ada di Perpustakaan RSUP Fatmawati yang meliputi Perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pelaksanaan, serta Pengawasan, penelitian bersifat deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif, dan hasil temuan yang di dapatkan dari penelitian ini adalah bahwa perpustakaan RSUP Fatmawati dilakukan secara konsisten, hal tersebut dilihat dari perencanaan yang selalu dibuat dalam program

kerja tahunan perpustakaan, dan dalam menjalankannya Pihak perpustakaan telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen.

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan diatas, pada penelitian yang akan dilakukan penulis kali ini memiliki karakteristik tersendiri, dapat dilihat dari objek penelitian dan metode penelitian yang akan dilakukan penulis.

G. Sistematika penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari V (Lima) bab yang disusun secara sistematis dengan susunan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan alasan memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permaslahan yang tergambarkan dirumuskan dalam perumusan masalah, setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan substansi dari hasil yang diinginkan. signifikasi penelitian merupakan kegunaan atau manfaat dari hasil penelitian. Definisi operasional merupakan untuk membatasi istilah-istilah dalam penelitian yang bermakna umum dan luas, kajian pustaka ditampilkan sebagai adanya informasi atau tulisan dari aspek yang lain sedangkan sistematika penulisan merupakan tata cara penulisan skripsi yang bersifat sistematis serta terstruktur secara keseluruhan.

Bab II Landasan teori, Sesuai dengan judul yang tertera, pada Bab ini akan diuraikan tentang Landasan Teori yang menjadi dasar pemikiran dalam mencari pembuktian dan solusi yang tepat dari rumusan masalah dan tujuan penelitian.

Dalam Bab ini juga akan dijabarkan tentang kerangka dan analisis dari permasalahan yang ada pada Bab I.

Bab III metode penelitian, sebagai fasilitas penelitian di lapangan guna mewujudkan tujuan dari penelitian skripsi ini. Bagian ini terdiri dari jenis, sifat, dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data hingga analisis data.

Bab IV berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data, dan analisis data.

Bab V merupakan bagian penutup berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan memberikan pemahaman secara komprehensif hasil penelitian yang dilakukan peneliti. Atas dasar tersebut maka akan melahirkan saran dan pengetahuan dari hasil penelitian.