

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Ekonomi adalah kegiatan atau usaha seseorang untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan hidupnya. Secara konseptual, maka hampir setiap aktivitas manusia berhubungan dengan ekonomi, karena hampir setiap aktivitas manusia berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan. Secara sederhana, makna kegiatan dalam arti ekonomi bagi seseorang hanyalah untuk mencapai kesejahteraan hidup. Tolok ukur kinerja dapat dilihat berdasarkan setiap peristiwa penghasil uang.<sup>1</sup>

Cakupan kegiatan ekonomi juga sangat luas, mulai dari kegiatan produksi hingga penjualan dan pembelian barang dan jasa. Dalam kegiatan ekonomi, memerlukan cara untuk mengelola bisnis. Rancangan kepengurusan harus benar sejak awal berdirinya perusahaan. Tata kelola perusahaan yang baik diperlukan untuk mengelola hal ini. Dalam manajemen, semua fungsi menjalankan bisnis difokuskan dan menghasilkan sesuatu yang berkualitas tinggi. Pelaku ekonomi dapat mengembangkan cara untuk menghadapi ancaman eksternal dan memanfaatkan peluang yang ada.

Manajemen adalah suatu proses yang sistematis untuk mencapai tujuan dengan perencanaan yang baik, kepemimpinan, pengendalian dan penggunaan sumber daya yang tersedia dengan sebaik-baiknya agar semua tujuan yang direncanakan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Manajemen sama dengan pengelolaan, oleh karena itu manajemen dipahami sebagai suatu proses tersendiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengarahan, dengan menggunakan ilmu dan seni untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>2</sup>

Pengelolaan atau yang sering disebut dengan manajemen sering merujuk pada kegiatan internal suatu organisasi berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Istilah “manajemen” berasal dari kata kerja “*to administrator*” yang berarti menangani atau mengatur. Dari pengertian manajemen di atas dapat disimpulkan bahwa istilah manajemen tidak hanya

---

<sup>1</sup> Usep Sudrajat dan Suwaji, *Ekonomi Manajerial* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 12.

<sup>2</sup> John Suprihanto, *Manajemen* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014), 2.

mencakup kinerja suatu kegiatan yang mencakup fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian untuk mencapai pencapaian yang efektif dan efisien.<sup>3</sup>

Manajemen perusahaan yang baik kemudian memastikan bahwa konsumen puas dengan penggunaan produk dan layanan. Kepuasan dipengaruhi oleh tingkat harapan kualitas pelayanan. Kepuasan konsumen sebagai hasil membandingkan harapan atas suatu produk atau jasa dengan kenyataan yang diterima seseorang menimbulkan dua kemungkinan. Kemungkinan pertama adalah dengan memberikan informasi yang terlalu banyak kepada konsumen, konsumen memiliki ekspektasi yang terlalu tinggi. Ini menyebabkan ketidakpuasan ketika penjual tidak dapat mengisi informasi. Kemungkinan lain adalah jika penjual tidak dapat memberikan informasi kepada konsumen, maka minat konsumen terhadap produk atau jasa menjadi lebih rendah dan transaksi tidak akan berhasil. Kepuasan konsumen adalah reaksi konsumen terhadap perbedaan antara minat sebelumnya dan kinerja aktual setelah penggunaan.

Menurut Kotler, kepuasan konsumen adalah tingkat emosional dimana seseorang melaporkan hasil perbandingan antara kinerja produk yang diterima dan diharapkan. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi pasca pembelian bahwa pilihan yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan muncul ketika hasil yang dicapai tidak memenuhi harapan konsumen. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan hasil perbandingan antara kinerja produk dengan kesesuaian harapan yang diungkapkan konsumen setelah pembelian. Ketika produk memenuhi atau melebihi harapan konsumen, konsumen merasa puas, begitu pula sebaliknya, jika produk tidak sesuai harapan, konsumen tidak akan puas.<sup>4</sup>

Pengelolaan usaha juga dilakukan oleh Intermedia Offset yang ada di Kudus. Intermedia Offset bergerak dibidang jasa percetakan. Pengertian percetakan (*printing*) sendiri adalah teknik atau seni membuat salinan kata atau gambar di atas kertas, kain dan permukaan lainnya. Perusahaan percetakan adalah jenis perusahaan

---

<sup>3</sup> Hariyanto, "Strategi Pengelolaan Perpustakaan dalam Menumbuhkan Budaya Literasi di MAN 1 Gunung Kidul Yogyakarta," (Skripsi, UIN SUNAN KALIJAGA, 2018), 13.

<sup>4</sup> Firman Ghazali, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih pada Ketel Walbarua di Desa Ubun* (Pasuruan: CV Qiara Media, 2020), 30.

yang bergerak di bidang percetakan di atas kertas, plastik, kain, dan lainnya. Dengan menawarkan layanan ini, pencetak menerima remunerasi untuk layanan atau biaya, yang jumlahnya ditentukan dan disepakati bersama antara konsumen atau penerima layanan dan industri percetakan.<sup>5</sup>

Intermedia adalah perusahaan percetakan. Pendiri dan direktur perusahaan ini adalah Bapak Ridwan. Pada saat perusahaan didirikan, awalnya merupakan usaha kecil yang sebenarnya dikelola dengan modal yang sangat kecil, namun pendiri perusahaan terus mengembangkan perusahaan, dari tahun 2004 perusahaan didirikan dengan nama Metro Setting. Saat itu perusahaan hanya melayani desain, layout dan sablon. Pada tahun 2010, nama Metro Setting diubah menjadi Surya Cipta Grafika. Untuk mengembangkan usahanya, Ridwan memutuskan belajar percetakan di kota Solo. Selama dua tahun dia memulai perusahaannya mengembangkan strategi awal selama studinya.

Sekembalinya dari kota Solo pada tahun 2012, nama Surya Cipta Grafika diubah menjadi Intermedia. Nama Intermedia berasal dari Grup Intermedia di kota Solo, tempatnya belajar percetakan. Dengan modal awal Rp. 270.000.000,- pada saat itu, ia memulai perusahaannya dengan peralatan dan sumber daya manusia yang terbatas. Sudah beberapa tahun ini permintaan konsumen akan jasa percetakan semakin meningkat, yang cukup menjadi sarana yang baik untuk kemajuan bisnis. Saat ini perusahaan telah mampu menambah peralatan yang cukup, antara lain: Mesin cetak, mesin jilid, mesin pemotong kertas, dan lainnya. Dengan adanya perangkat tersebut diharapkan dapat mendukung proses produksi perusahaan sesuai pesanan konsumen dan meningkatkan tenaga penjualan untuk kebutuhan jasa percetakan konsumen.

Perusahaan yang ingin berkembang tentu tidak dapat menerapkan kebijakan yang sama untuk berbagai aktivitas. Pimpinan perusahaan harus peka terhadap perubahan pesat dan dinamis yang terjadi di lingkungan tempat perusahaan tersebut beroperasi. Perusahaan saat ini tidak lagi bisa melakukan monopoli atas usaha tertentu dikarenakan kebijakan deregulasi yang ditetapkan pemerintah menumbuhkan iklim usaha dimana perusahaan dari berbagai sektor dapat bersaing secara sehat. Lebih

---

<sup>5</sup> Mardiana Sukendah, "Strategi Perusahaan untuk Meningkatkan Kesejahteraan Pekerja Menggunakan Sistem Premi dalam Pengupahan Buruh Harian Skala UMKM pada Usaha Percetakan di Surabaya Barat," *Jurnal Manajemen Bisnis* 1, no. 2 (2017): 170.

jauh, era globalisasi yang mengarah pada liberalisasi perdagangan menuntut perusahaan untuk menerapkan strategi terbaik dalam memenangkan persaingan bisnis.

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis pengelolaan dan pengembangan bisnis percetakan Intermedia Offset Kudus ditinjau dari segi Islam. Prinsip Islam yang menjadi pisau analisis dalam artikel ini adalah prinsip keadilan, prinsip keseimbangan, prinsip kehendak bebas, prinsip tanggung jawab, dan prinsip kebajikan. Penelitian ini didukung penelitian yang telah dilakukan oleh Khairul Anwar dan Afidah Rozi Anti tentang pengelolaan dan pengembangan bisnis percetakan pada Rumah Grafika Pekalongan dalam perspektif etika bisnis Islam.

Menciptakan kepuasan pelanggan dapat membawa manfaat bagi bisnis, termasuk menelaraskan hubungan bisnis-konsumen, menciptakan landasan yang baik untuk pembelian berulang, menciptakan loyalitas pelanggan, dan menghasilkan rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan untuk perusahaan. Tentunya ketika sebuah perusahaan mendapatkan keuntungan dari kepuasan konsumen, maka pemasaran dilakukan dengan cara menciptakan permintaan terhadap produk yang dibuat oleh perusahaan tersebut. Dengan demikian, maka peneliti tertarik untuk meneliti secara mendalam perihal pengelolaan usaha dan menyimpulkan judul "Pengelolaan Usaha Percetakan untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Manajemen Bisnis Syari'ah (Studi Kasus pada Usaha Percetakan Intermedia Offset Kudus)."

## **B. Fokus Penelitian**

Memperjelas fokus penelitian yang akan dibahas agar peneliti dapat melakukan penelitian dengan lancar dan teliti. Penelitian ini hanya akan membahas mengenai bagaimana pengelolaan usaha percetakan yang dilakukan oleh Intermedia Offset di Kabupaten Kudus dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan di angkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengelolaan usaha percetakan pada Intermedia Offset dalam meningkatkan kepuasan konsumen?
2. Bagaimana kendala pada pengelolaan usaha percetakan pada Intermedia Offset dalam meningkatkan kepuasan konsumen?

3. Bagaimana solusi pada pengelolaan usaha percetakan pada Intermedia Offset dalam meningkatkan kepuasan konsumen?
4. Bagaimana pengelolaan usaha percetakan pada Intermedia Offset dalam meningkatkan kepuasan konsumen dalam perspektif manajemen bisnis syariah?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengelolaan usaha percetakan pada Intermedia Offset dalam meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui kendala pada pengelolaan usaha percetakan pada Intermedia Offset dalam meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui solusi pada pengelolaan usaha percetakan pada Intermedia Offset dalam meningkatkan kepuasan konsumen.
4. Untuk mengetahui pengelolaan usaha percetakan pada Intermedia Offset dalam meningkatkan kepuasan konsumen dalam perspektif manajemen bisnis syariah.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Berikut ini beberapa manfaat penelitian yang diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Secara Teoritis

Bahwa penelitian ini menawarkan sebuah pengembangan teori mengenai kepuasan pelanggan yang diperoleh dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan calon konsumen. Sehingga konsumen tersebut puas dalam menggunakan jasa maupun produk yang diberikan oleh produsen. Guna memperoleh kepuasan konsumen maka pihak Intermedia Offset menerapkan fungsi pengelolaan yaitu *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling* secara baik dengan menganalisis kendala dan memberikan solusi atas kendala dalam pengelolaan usaha.

2. Secara Praktis

- a. Peneliti

Dapat dijadikan tambahan wawasan dalam bidang akademis terkait analisis pengelolaan usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

b. Masyarakat

Dapat dijadikan sebagai informasi mengenai segala hal tentang analisis pengelolaan usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

c. Perusahaan

Dapat dijadikan saran untuk peningkatan usaha terhadap Intermedia Offset dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pembahasan ke dalam penelitian skripsi ini, maka secara keseluruhan diperlukan sebuah sistematika penulis. Adapun sistematika penulis yang dimaksud yaitu seperti yang diuraikan di bawah ini:

BAB I pendahuluan, pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II merupakan kajian teori yang memuat uraian tentang kajian teori dan penelitian terdahulu yang relevan dan terkait dengan judul skripsi. Pada bab ini penulis menjelaskan tentang pengelolaan usaha, kepuasan konsumen dan lain sebagainya.

BAB III merupakan metode penelitian yang memuat secara rinci metode penelitian yang digunakan peneliti, jenis penelitian, lokasi penelitian, metode pengumpulan data serta analisis data yang digunakan.

BAB IV merupakan hasil penelitian dan pembahasan, pada bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian berupa gambaran umum lokasi penelitian, hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

BAB V merupakan penutup, bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran. Kesimpulan menyajikan secara ringkas seluruh penemuan penelitian yang ada hubungannya dengan masalah penelitian.