

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara satu kesatuan Republik Indonesia merupakan salah satu negara yang berhasil bangkit dari keterpurukan akibat penjajah, berkat usaha dan pertolongan Allah Indonesia merdeka, yang mana kehidupan dari sebelumnya rakyat sangat menderita dibawah tekanan penjajah yang memanfaatkan kekayaan negara baik dari sumberdaya alam dan sumberdaya manusia. Banyak yang memandang bahwa Indonesia adalah salah satu negara yang kekayaan alamnya merupakan surga yang ada di dunia, oleh sebab itu banyak investor dari luar negri yang datang untuk berbisnis di Indonesia.¹ Dari Sabang sampai Merauke tidak hanya destinasi keindahan alam yang ada pada setiap daerah, melainkan bayak budaya lokal yang memberikan warna dan daya tarik baik bagi orang luar daerah bahkan orang luar negara. Sehingga secara tidak langsung dapat mengangkat kualitas dan perekonomian negara yang mampu bersaing dengan negara maju yang lainnya. Dan oleh sebab itu hubungan perkonomian antar negara akan lebih harmonis untuk melakukan kegiatan bersama dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Saat ini sudah banyak perusahaan yang mengelola barang kebutuhan negara maupun kebutuhan manusia langsung, Dengan keberadaan para pengusaha serta perusahaan yang memproduksi berbagai macam produk

¹M.C. Ricklefs, *Sejarah Indonesia Modern 1200-2008*, (Jakarta: PT. SERAMBI ILMU SEMESTA, 2008), 328.

menjadikan masa modern terasa sangat cepat.² Disertai dengan adanya sarana perbelanjaan yang lebih efektif untuk jadi tempat berbelanja kebutuhan pribadi maupun kebutuhan rumah tangga serta lebih mudah untuk ditemui. Beberapa tempat yang menjadi sarana untuk menyediakan kebutuhan masyarakat adalah Supermarket, Indomart, Minimarket, Swalayan, dan Mall serta yang lain sebagainya. Sudah banyak produk yang tersalur pada masyarakat untuk di konsumsi, dan masyarakat sudah lebih mudah untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan pokoknya. bagi semua kalangan tidak harus menunggu lama dalam mendapatkan suatu produk yang diinginkan, saat ini pelaku ekonomi yang serba cepat yang disertai teknologi dan system yang lebih canggih. Dari situ tidak akan ada kata lagi rasa kesulitan seperti sebelumnya yang dapat memperlambat proses aktivitas pelaku ekonomi. Baik dari petani juga mereka tidak lagi merasakan yang sebelumnya mereka betani namun sebagian hasil dari pertaniannya harus diberikan kepada para kolonial penjajah, dan semua orang berhak merasakan kesejahteraan dalam hidupnya.³

Seiring dengan penduduk rakyat Indonesia yang mayoritas adalah beragama muslim, maka dari berbagai produk yang diproduksi dipastikan bahwa barang tersebut benar-benar aman dikonsumsi dan halal untuk jadi jaminan bagi para konsumen muslim. Bahkan tidak hanya sampai disitu saja, seiring dengan perkembangan zaman produk-produk yang halal ditandai dengan label halal yang tercantum di kemasan dan juga sudah bersertifikasi

² Pearce, Robinson, *Manajemen Strategis, formulasi, implementasi, dan pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), 11.

³ Kristina Budiati, *Kepak sayap, 22 kisah perempuan Indonesia Menembus Batas 5 Benua*, (Jogjakarta: Indie Book Corner, 2014), 65.

halal baik yang tidak tercantum label halal di kemasan yang dikeluarkan lppom MUI. Dan juga banyak tempat perbelanjaan yang berdiri di sekitar lokasi Supermarket akan tetapi tidak di semua produknya ada jaminan kehalalannya, oleh sebab itu telah hadir di kalangan masyarakat supermarket yang berbasis syariah, yaitu supermarket Sakinah Surabaya yang memberikan solusi perbelanjaan jaminan serba halal di setiap produknya. Yang mana dalam hal ini menunjukkan loyalitas khususnya bagi masyarakat muslim, namun tentunya tidak hanya sampai distu saja. Dengan adanya ini juga memberikan jaminan yang lebih terhadap kualitas produk untuk bisa di konsumsi oleh semua kalangan. Karena label halal merupakan rujukan utama bagi para konsumen agama Islam dalam mencari produk, dan label halal tidak hanya bisa dirasakan oleh kelompok muslim saja, melainkan semua kalangan juga bisa merasakan suatu produk yang menandakan itu halal. Halal dalam istilah Bahasa arab, di dalam agama islam yang artinya “diizinkan” atau “boleh”. Keterangan halal ini memang banyak dijumpai pada produk makanan, minuman, dan obat-obatan yang diizinkan untuk dikonsumsi menurut Islam.⁴

Supermarket Sakinah Surabaya memberikan solusi yang tepat bagi orang yang sering bingung akan kehalalan suatu produk, sebab penjualan disana hanya menyediakan produk yang bersertifikasi halal, bahkan dari itu disana tidak menyediakan produk seperti halnya rokok, dan minuman keras. Oleh sebab itu bagi msyarakat umum khususnya untuk pembelian disana

⁴Ady Syahputra, *Pengaruh Labelisasi Halal Terhadap Keputusan Masyarakat Kecamatan Perbaungan Dalam Pembelian Produk Makanan Dalam Kemasan*, jurnal, Vol.2 No.8.

terbatas, apalagi letak Supermarket tersebut berada di tengah-tengah kota Surabaya, yang mana kota Surabaya merupakan kota terbesar kedua setelah Jakarta dan banyak kalanganpun bertempat tinggal disana, baik secara menetap maupun hanya pendatang atau perantauan. Akan tetapi dari hal tersebut perlu diperhatikan dengan banyaknya pelanggan yang datang ke Supermarket tersebut untuk membeli beberapa produk halal yang dijual disana, padahal secara umum penjualan disana masih terbatas akan produknya untuk menjadi tempat perbelanjaan dari kebutuhan masyarakat. Namun bukan jadi suatu penghambat bagi para konsumen untuk lebih memilih membeli produk label halal di Supermarket Sakinah Surabaya, karna selain masyarakat terdekat disana juga banyak pembeli dari daerah yang lumayan jauh dari lokasi tempat tersebut memilih berbelanja ke Supermarket Sakinah Surabaya.

Ada beberapa hal yang menjadikan konsumen ramai untuk membeli produk disana, selain memang adanya penjualan yang terbatas akan tetapi disisi lain yang memberikan pengaruh adalah sumber dari kehalalan produknya yang menjadi tolak ukur kepercayaan masyarakat setempat maupun konsumen yang dari daerah lainnya serta harga produk yang terjangkau dan merakyat. Sebab dari kondisi yang seperti itu para konsumen dapat merasakan kepuasan langsung dalam pembeliannya di Supermarket tersebut dan jadi sensasional tersendiri untuk tolak ukur kehalalan bagi produk.⁵ Sehingga dari permasalahan yang ada maka orang-orang selain dari

⁵Muhammad, *Ekonomi Mikro Dalam Perspektif Islam*, (Yogyakarta: BPFE, 2004), 189

daerah sekitarnya jadi penasaran sehingga dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen baik yang baru maupun yang menetap untuk jadi pelanggan.⁶ Dalam sebuah usaha faktor kesejahteraan konsumen merupakan hal yang pertama menjadi target untuk mendapatkan kepercayaan pada produk-produknya. Salah satu yang mendorong dalam menarik minat konsumen adalah pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan membangun unit usaha toko yang terjamin kehalalan semua produknya, Sehingga para konsumen mendapatkan kenyamanan dan kepuasan (*Utility*) yang bisa dirasakan oleh para konsumen dalam belanja atau mengkonsumsi barang-barang tersebut.⁷ Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang tau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan dengan kinerja suatu produk dan harapan-harapannya setelah mengkonsumsi suatu produk, konsumen akan merasakan kepuasan atau kekecewaan. Kepuasan kan mendorong konsumen untuk membeli ulang produk. Sebaliknya, jika kecewa, konsumen tidak akan membeli produk yang sama lagi di kemudian harinya. Kepuasan konsumen merupakan bentuk evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen. Kekecewaan timbul apabila kinerja yang aktual tidak memenuhi harapan konsumen.⁸ Dalam pengertian pada teori konvensional kepuasan (*Utility*) bersifat individualis, lebih mengedepankan diri sendiri tanpa memperdulikan orang lain, yang mana kecukupan apa yang dia butuhkan lebih di prioritaskan

⁶Lerbin. Aritonang, *Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT SUN, 2005), 22.

⁷Pandji Anoraga, Ninik Widiyanti, *Dinamika koperasi* (Jakarta: PT RINEKA CIPTA, 2007), 103

⁸ Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *perilaku konsumen pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian*, (Yogyakarta: Andi offset, 2013), 181.

sebelum dia benar-benar mendapatkan kepuasan yang dia inginkan.⁹ Namun dalam Islam kepuasan dikoneksikan dengan kemaslahatan atau kebutuhan (*Need*), jadi tindakan tersebut lebih mengedepankan nilai-nilai kebersamaan yang sewajarnya sesuai dengan kebutuhan dan nilai-nilai dalam Islam semakin konsumen mendapatkan kemaslahatan dalam mengkonsumsi suatu produk maka dia akan terus menambah konsumsi tersebut yang akhirnya akan mendapatkan kepuasan dari suatu produk yang dia konsumsi.¹⁰

Berdasarkan pengamatan sementara, produk label halal yang dijual di Supermarket Sakinah Surabaya diharapkan mampu mengangkat kualitas perekonomian Indonesia serta kesejahteraan, yang mana Supermarket itu sendiri berbasis syariah yang hanya menjual produk-produk halal saja. di tengah-tengah persaingan dengan toko yang lainnya seperti indomart, alfamart dan toko besar milik perorangan di sekitar Supermarket Sakinah pembeli tetap banyak berbelanja produk label halal di Supermarket tersebut bahkan cenderung berulang-ulang. Hal tersebut merupakan salah satu indikasi bahwa mereka merasa puas berbelanja produk yang dijual di Supermarket Sakinah sekalipun hanya menjual produk-produk halal saja. Untuk mengetahui lebih lanjut, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH LABEL HALAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus di Supermarket Sakinah Surabaya)”**

⁹Nur Rianto Al Arif, Euis Amalia, *Teori Mikroekonomi* (Jakarta: KENCANA PRENADA MEDIA GROUP, 2010), 111

¹⁰*Ibid*, hlm 121

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah di uraikan diatas tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan :

Bagaimana pengaruh label halal terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus di Supermarket Sakinah Surabaya)?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh label halal terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus di Supermarket Sakinah Surabaya). Sedangkan, kegunaan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti dalam memberikan pemahaman dan pengetahuan yang mendalam mengenai pengaruh label halal terhadap kepuasan konsumen. Sehingga, peneliti dapat mempunyai ilmu serta pengalaman untuk dijadikan pedoman kedepannya.

2. Bagi Civitas Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pengaruh label halal terhadap kepuasan konsumen. Serta dari penelitian ini juga diharapkan untuk dapat dijadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang menjadikan kualitas dari penelitian tersebut lebih baik dari sebelumnya.

3. Bagi Supermarket

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Supermarket Sakinah yang mana secara langsung dapat mengetahui sejauh mana kepuasan konsumennya terhadap produk yang sudah mereka konsumsi. Serta dapat mengevaluasi dari hasil survei kepuasan konsumen yang mana untuk diperbaiki dan mana yang perlu untuk dikembangkan selanjutnya. Sehingga dari penelitian ini benar-benar memberikan dampak positif terhadap perkembangan dan menjaga kepercayaan konsumen untuk kedepannya.

D. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi beberapa hal dasar dalam melakukan penelitian antara lain, latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang telaah pustaka serta penjelasan mengenai teori yang digunakan dalam penelitian. Tujuannya adalah sebagai landasan untuk pembahasan terkait masalah yang diteliti agar mudah dipahami oleh pembaca. Dalam hal ini penulis menjelaskan mengenai pengaruh label halal terhadap kepuasan konsumen, untuk memberikan ukasan lebih luas dari apa yang sudah diteliti sebelumnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian. Seperti jenis penelitian, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan membahas tentang gambaran umum tempat penelitian dan hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Peneliti memberikan ulasan serangkaian tentang pengaruh label halal terhadap kepuasan konsumen yang akan disertakan data langsung melalui tinjauan kepada konsumen langsung.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi penutup yang didalamnya terdapat kesimpulan yang merupakan hasil penelitian dan analisa dari peneliti. Selain itu juga berisi saran-saran yang membangun untuk kemajuan bagi penelitian selanjutnya yang mengambil variabel atau obyek yang serupa dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi rujukan berupa buku-buku penunjang penelitian, skripsi atau penelitian terdahulu serta beberapa website resmi yang menunjang keperluan penelitian.