

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Dalam konsep pemasaran konsumen di spesifik sebagai beberapa unsur penting untuk dicermati karena orientasi adalah pada kepuasan konsumen, kepuasan konsumen sangat tergantung pada pihak penjualan, pada barang dan jasa yang dibutuhkan termasuk juga pelayanan pada konsumen. Konsep pemasaran bertujuan memberikan kepuasan terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa konsep pemasaran yang berhasil adalah konsep pemasaran yang selalu berorientasi kepada konsumen.

Menurut ( Schiffman dan Kanuk, 2000 ) menyatakan perilaku konsumen dapat diartikan sebagai perilaku yang diperlihatkan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan akan memuaskan mereka.

Perilaku konsumen adalah proses dan aktivitas ketika seseorang dengan pencairan, pemilihan, pembelian, penggunaan, serta pengevaluasian produk dan jasa demi memenuhi kebutuhan dan keinginan. Perilaku konsumen merupakan hal-hal yang mendasari untuk membuat keputusan pembelian. Untuk memahami konsumen dimulai dari memahami kebutuhan dan keinginan yang menjadi motivasi karena motivasi merupakan salah satu faktor psikologis kiranya perlu memperoleh perhatian sebab motivasi yang ada akan mendorong kebutuhan dengan diekspresikan dalam perilaku pembelian dan konsumsi suatu produk.

Perilaku konsumen muslim harus mencerminkan hubungan antara dirinya dengan Allah SWT. Bentuk belanja sehari-hari dari konsumen muslim adalah manifestasi dzikir dirinya atas nama Allah SWT yaitu dengan memilih jalan yang dibatasi oleh Allah SWT seperti tidak memilih barang yang haram, tidak kikir dan tidak tamak agar selamat dunia dan akhirat.

Produk muslim banyak dikaitkan dengan sarana beribadah, produk muslim memiliki keunggulan bahwa dalam hal memenuhi kebutuhannya tidak sekedar memenuhi kebutuhan individual (materi), tetapi juga memenuhi kebutuhan sosial (spiritual). Dalam hal ini konsumen muslim ketika mendapatkan penghasilan rutinnya, baik mingguan, bulanan, atau tahunan, ia tidak berfikir pendapatan yang sudah diraihinya itu harus dihabiskan untuk dirinya sendiri, tetapi karena kesadarannya bahwa ia hidup untuk mencari ridha Allah, sebagian pendapatannya dibelanjakan di jalan Allah (Fi sabillah). Berbeda dengan produk lainnya yang hanya memenuhi kebutuhan secara visual (penglihatan) hanya memikirkan untuk mempercantik diri dan tetap modis di kalangan masyarakat yang melihatnya.

Melihat fenomena pada saat sekarang ini seperti pakaian, tren hijab juga terus berkembang menjadi bagian dari fashion hal ini terlihat dari banyaknya gerai yang khusus menjual hijab serta pakaian syar'i dan gampang ditemui. Hal ini menandakan banyaknya permintaan terhadap hijab dan pakaian syar'i yang juga sangat banyak peminatnya karena perkembangan model pakaian yang semakin modern namun tidak menyimpang dari syariah islam. Kenyataannya semakin banyaknya wanita yang mengenakan hijab pada dekade terakhir ini merupakan pemandangan umum yang menarik perhatian, fenomena ini muncul dengan

seiring berkembangnya beragam jenis mode, bentuk dan jenis hijab yang unik dan menarik..

Adapun masalah yang terjadi pada Toko Madinah Mekah Pekanbaru yaitu, (1) banyak nya pesaing sesama toko muslim,(2)banyak nya peminat yang berbelanja pada bulan tertentu,(3)Harga yang tinggi menyebabkan kurangnya aktifitas pembelian bagi konsumen yang menengah kebawah.

Toko madinah mekkah ini dibangun tahun 2013 oleh ibu Rona Wati dan bapak Bambang. Di pekanbaru ini belum ada toko yang menjual perlengkapan haji yang lengkap, oleh karena itu ibu Rona Wati membuka toko yang menjual perlengkapan haji yang lengkap dan oleh-oleh yang langsung dari arab.

Banyaknya orang-orang dewasa dan juga mahasiswa yang berbelanja di toko ini karena barang-barangyang dibutuhkan seperti perlengkapan haji, baju muslimah, baju koko, peci, sajadah, sepatu, inai, lipstip, pensil alis, oleh-oleh dari arab dan masih banyak lagi lainnya. barang-barang di sini termasuk barang-barang yang bagus dengan kualitasyang baik, selain itu dengan adanya karyawan yang baik hati, ramah dan murah senyum, mampu membuat pelanggan merasa nyaman. Semua karyawan dan manajer di toko madinah mekkah ini berpakaian syar'i, dan suasana didalam toko ini adem, tenang, kadang menghidupkan musik islami, dan yang masuk selalu mengucapkan salam dan juga tetap memakai sepatu atau sandal untuk masuk ke dalam toko ini.

Berdasarkan tabel 1.1 dapat kita lihat jumlah pengunjung yang berbelanja di toko Madinah Mekkahpekanbaru pada tahun 2017.

**Tabel 1.1**  
**Data Pengunjung Toko Madinah Mekkah**  
**Pekanbaru tahun 2017**

| NO            | Bulan     | Jumlah konsumen (Orang) |
|---------------|-----------|-------------------------|
| 1             | Januari   | 952                     |
| 2             | Februari  | 967                     |
| 3             | Maret     | 990                     |
| 4             | April     | 1164                    |
| 5             | Mei       | 1792                    |
| 6             | Juni      | 1400                    |
| 7             | Juli      | 1538                    |
| 8             | Agustus   | 1980                    |
| 9             | September | 1590                    |
| 10            | Oktober   | 1867                    |
| 11            | November  | 1546                    |
| 12            | Desember  | 1302                    |
| <b>Jumlah</b> |           | <b>17084</b>            |

*Sumber : Hasil Survei Toko Madinah Mekkah Pekanbaru 2017*

Berdasarkan data jumlah pengunjung toko Madinah Mekkah Pekanbaru tahun 2017 setiap bulannya beraneka ragam. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen yang berbelanja dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti harga, kelengkapan produk, promosi pelayanan serta faktor lainnya yang dapat mempengaruhi konsumen dalam berbelanja. Dari jumlah data pengunjung pada toko madinah mekkah ini dapat dilihat jumlah data pengunjung pada tahun 2017 yaitu 17084 dari jumlah data pengunjung ini yang melakukan transaksi yaitu di perkirakan sebanyak 2.847

**Tabel 1.2**  
**Daftar Produk Dan Harga**  
**Toko Madinah Mekah**

| No | Produk               | Harga          |
|----|----------------------|----------------|
| 1  | Pakaian syar'i       | ± Rp 395.000   |
| 2  | Jilbab biasa ( kaos) | ± Rp 45.000    |
| 3  | Jilbab syar'i        | ± Rp 125.000   |
| 4  | Sepatu               | ± Rp 125.000   |
| 5  | Sejadah kecil        | ± Rp 40.000    |
|    | Sejadah besar        | ± Rp 1.500.000 |
| 6  | Sarung               | ± Rp 50.000    |
| 7  | Peci                 | ± Rp 100.000   |
| 8  | Coklat 1kg           | ± Rp 295.000   |
| 9  | Kurma                | ± Rp 75.000    |
| 10 | Air zam-zam 1 liter  | ± Rp 150.000   |
|    | Air zam-zam 10 liter | ±Rp 1.300.000  |
| 11 | Inai                 | ± Rp 15.000    |
| 12 | Lipstip              | ± Rp 30.000    |
| 13 | Baju koko            | ± Rp 225.000   |
| 14 | Oleh-oleh khas       | ± Rp 350.000   |
| 15 | Kaos kaki            | ± Rp 15.000    |
| 16 | Pensil alis          | ± Rp 15.000    |
| 17 | Parfum               | ± Rp 50.000    |
| 18 | Madu kecil ¼ kg      | ± Rp 125.000   |
|    | Madu besar ½ kg      | ± Rp 185.000   |
|    | Madu yaman 1kg       | ± Rp 1.550.000 |
| 19 | Sorban               | ± Rp 50.000    |
| 20 | Tas                  | ± Rp 460.000   |
| 21 | Perlengkapan Umroh   | ± Rp 5.000.000 |
| 22 | Sarung tangan        | ± Rp 25.000    |
| 23 | Tasbih               | ± Rp 45.000    |
| 24 | Dll                  | -              |

**Sumber: Hasil survey toko Madinah Mekkah Pekanbaru 2017**

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa banyaknya produk yang dijual pada toko Madinah Mekkah, namun produk yang di analisa sebagian kecil yang terdapat pada toko Madinah Mekkah, dan dapat dilihat bahwa harga yang di tawarkan pada toko ini bisa dikatakan mahal oleh sebagian masyarakat maupun

mahasiswa, namun untuk masyarakat lain harga ini lumayan wajar bagi mereka yang ingin berpenampilan lebih baik ataupun yang lagi dalam proses persiapan umrah atau haji. Produk disini bisa dikatakan mahal dibandingkan toko malindo, Ramayana , central busana yang mungkin bahannya sma.

Adapun produk yang banyak peminatnya yaitu kurma dan air zam-zam, hal ini dikarenakan khasiatnya baik untuk kesehatan dan kedua produk tersebut tidak begitu mahal dikalangan masyarakat atau pun mahasiswa yang ingin membelinya, dibandingkan dengan produk yang lain. Selain itu produk yang tidak kalah peminatnya yaitu perlengkapan umroh dimana masyarakat yang membelinya sudah mempercayai toko tersebut untuk menyediakan perlengkapan umroh secara lengkap dan terpercaya.

Pada toko Madinah Mekkah ini tidak mempunyai member dalam pembelian produknya tetapi toko madinah mekkah ini memberikan discount kepada konsumen yang membeli produk pakaian tanpa patokan harga tertentu.

**Tabel 1.3**  
**Data Penjualan Produk Toko Madinah**  
**Mekah tahun 2017**

| NO            | Bulan     | Penjualan (Rp)       |
|---------------|-----------|----------------------|
| 1             | Januari   | Rp 30.000.000        |
| 2             | Februari  | Rp36.500.000         |
| 3             | Maret     | Rp39.500.000         |
| 4             | April     | Rp42.000.000         |
| 5             | Mei       | Rp47.000.000         |
| 6             | Juni      | Rp45.500.000         |
| 7             | Juli      | Rp46.800.000         |
| 8             | Agustus   | Rp57.500.000         |
| 9             | September | Rp47.500.000         |
| 10            | Oktober   | Rp50.500.000         |
| 11            | November  | Rp46.850.000         |
| 12            | Desember  | Rp44.500.000         |
| <b>Jumlah</b> |           | <b>Rp534.150.000</b> |

*Sumber : Data Olahan2017*

Berdasarkan data penjualan Toko Madinah Mekkah Pekanbaru tahun 2017 setiap bulannya berfluktuasi. Disini dapat dilihat penjualan terbanyak yaitu pada bulan agustus memasuki bulan Ramadhan dan bulan oktober ibadah haji dan umrah..

Untuk meningkatnya permintaan konsumen dari berbagai produk, maka produsen berusaha memenuhi kebutuhan yang konsumen inginkan. Dengan itu, produsen berupaya meningkatkan berbagai produk yang di minati oleh para konsumen di Toko Madinah Mekkah Pekanbaru. Oleh karena itu, produsen harus cepat tanggap dalam mengenali faktor-faktor yang dapat menarik konsumen dalam berbelanja. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul “ **ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM BERBELANJA PRODUK MUSLIM DI TOKO MADINAH MEKKAHPEKANBARU**”.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, dapatlah dirumuskan permasalahan sebagai berikut :”Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam berbelanja produk muslim di toko madinah mekkah pekanbaru”

## 1.3. Tujuan dan Manfaat penelitian

### 1.3.1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis perilaku konsumendalam berbelanja produk muslim di toko Madinah MekkahPekanbaru.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam berbelanja produk muslim di toko Madinah Mekkah pekanbaru

### 1.3.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

#### a. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara empiris dalam bidang kajian perilaku konsumen, terutama dalam menjelaskandan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsemen dalam berbelanja produk muslim di toko Madinah Mekkahpekanbaru.

#### b. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan penulis tentang perilaku konsumen yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian produk tersebut.



c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang berminat dalam mengembangkan penelitian tentang perilaku konsumen dapat dipakai sebagai informasi

#### 1.4. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan ini dibagi dalam 6 (enam) bab dan dirinci dalam beberapa sub dengan penjelasan sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, sistematika penulisan.

**BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

Dalam bab ini telaah pustaka yang menjelaskan tentang pengertian perilaku konsumen, teori-teori perilaku konsumen, faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen, pengertian dan ruang lingkup produk, kepuasan konsumen, peran konsumen dalam membeli, keputusan pembelian, penelitian terdahulu dan bab ini juga menguraikan tentang hipotesis.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini metodologi penelitian menjelaskan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, serta analisis data.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM USAHA**

Dalam bab ini akan dibahas tentang sejarah berdirinya perusahaan yang bersangkutan, struktur organisasi perusahaan, dan aktifitas yang terjadi di perusahaan.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan dibahas hasil penelitian yang menjelaskan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam berbelanja.

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini penutup yang berisikan tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.