

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim terbanyak di dunia. Hal itu menjadikan sebagian besar masyarakatnya mempunyai standar dalam menentukan segala kebutuhan konsumsi makanannya berdasarkan aturan islam yang disebut dengan syariat islam. Dengan adanya syariat islam inilah yang mengarahkan masyarakat kita untuk terbiasa mengkonsumsi makanan-makanan halal. Islam mengajarkan kita agar senantiasa untuk mengkonsumsi segala kebutuhan di muka bumi dengan memilih yang serba halal dan baik, baik makanan dan minuman atau kebutuhan lain seperti obat-obatan, pakaian dan lain-lainnya, disebut halal apabila bahan-bahan yang terkandung dalam keduanya harus dari bahan baku pilihan yang sesuai syariat islam dan memiliki sertifikat halal yang resmi di keluarkan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI).

Konsep halal dalam kehidupan masyarakat Indonesia telah banyak di kenal dan diterapkan khususnya oleh umat islam. Halal di peruntukkan bagi segala sesuatu yang baik dan bersih. Allah SWT telah menegaskan dalam Al Quran Al Maidah ayat 3 : “Di haramkan bagimu (memakan) bangkai, darah, daging babi” (QS. 5:3). Menurut ayat di atas, kata “memakan” tidak hanya di maksudkan memakan melalui mulut, tetapi memakan tersebut dapat berarti mengkonsumsi dalam menggunakan olahan babi untuk berbagai keperluan.

Masyarakat muslim dalam memilih produk yang akan dipakai atau dikonsumsi harus melihat dari Halal atau tidak suatu produk yang akan dibeli atau dikonsumsi. Karena di dalam ajaran Islam sendiri kita diajarkan untuk memiliki sifat waro' atau berhati-hati dalam melakukan sesuatu termasuk membeli barang terlebih untuk dikonsumsi atau digunakan. Tujuannya adalah setiap barang yang masuk ke dalam tubuh akan aman dari hal-hal yang diharamkan dalam agama Islam. Cara umat Islam mengkonsumsi sebenarnya sudah diatur didalam Al-Qur'an dan Hadist. Dan juga masyarakat muslim tidak diperbolehkan mengkonsumsi produk-produk tertentu karena adanya bahan-bahan yang digunakan tidak sesuai dengan ajaran Islam atau dalam aturan Islam disebut sebagai Syariat Islam. Muslim dilarang mengkonsumsi daging babi, alcohol, darah, daging mati dan daging yang tidak disembelih menurut hukum Islam (Q.S. Al Baqarah : 173).

Menurut Sandi, A., Marsudi., and Rahmawanto, (2011) keterangan tentang halal pada produk yang dijual terutama di Indonesia mempunyai arti yang sangat penting dan dimaksudkan untuk melindungi masyarakat yang beragama Islam agar terhindar dari melakukan pengkonsumsian pangan yang tidak halal. Menurut Stanton dan William (2004:282) label adalah bagian sebuah produk yang membawa informasi verbal tentang produk atau tentang penjualnya. Sebuah label bisa merupakan bagian dari kemasan atau pula etiket (tanda pengenal) yang dicantumkan pada produk.

Berdasarkan Al-Qur'an surat Al-Baqarah:168 yang artinya: "Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di

bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan , karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu”, dan dalam Hadist, Salman Alfarisi R.A: Rasulullah SAW ditanya tentang hokum mentega, keju, dan bulu binatang. Beliau menjawab, halal adalah sesuatu yang dihalalkan oleh Allah SWT didalam Kitab-Nya (Al-Qur’an), haram adalah sesuatu yang diharamkan oleh Allah SWT dalam kitab-Nya, dan sesuatu yang Allah SWT diamkan (tidak ditetapkan hukumnya) maka termasuk yang diampuni”. (Ali Mustofa Ya’kub:33). Para Sahabat Rosululloh juga sangat memerhatikan persoalan tentang makanan halal, karena ini bukan masalah sepele atau masalah yang ringan karena barang halal yang masuk kedalam tubuh manusia akan menjadikan perlakuan baik bagi manusia karena makanan yang halal akan menjadi satu dengan bagian tubuh kita dan menjadikan kita mudah untuk beribadah kepada Allah SWT. Begitupula sebaliknya makanan yang haram akan berdampak buruk pada tubuh kita dan dikatakan bahwa manusia yang memakan makanan yang haram atau memasukkan barang yang haram kedalam perutnya maka akan mendapat laknat dari para malaikat dan sholatnya tidak akan diterima selama makanan haram itu masih ada didalam perutnya.

Berdasarkan dalil nash Al-Qur’an dan Hadist di atas, maka ketentuan syariat inilah yang menjadi tolok ukur utama konsumen muslim dalam proses pemilihan produk-produk makanan dan minuman. Ketidak inginan masyarakat muslim untuk mengonsumsi produk-produk haram akan meningkatkan keterlibatan yang lebih tinggi dalam proses pemilihan produk (high

involvement). Dengan begitu akan adanya produk yang dipilih untuk di konsumsi dan produk yang disisihkan akibat adanya proses pemilihan tersebut. Proses pemilihan produk sendiri akan menjadikan kehalalan sebagai tujuan atau pilihan utamanya. Proses pemilihan produk halal akan membatasi produk-produk yang akan masuk kedalam pasar atau lingkungan umat muslim sendiri karena pentingnya barang yang halal bagi masyarakat muslim. Bukan hanya produk makanan, melainkan barang yang digunakan juga perlu diperhatikan karena pada hakekatnya itu sama pentingnya, yang nantinya akan dimintai pertanggungjawaban.

Penentuan kepuasan pelanggan juga dipengaruhi Kepribadian religius, religiusitas (keberagamaan) merupakan suatu sikap atau kesadaran yang muncul yang didasarkan atas keyakinan atau kepercayaan seseorang terhadap suatu agama. Indikator Religiusitas Islam menurut El-Menouar dan Stiftung (2014) berdasarkan Indikator yang telah dikembangkan Charles Glock yaitu kepercayaan, ritual, ketaatan, pengalaman, pengetahuan dan konsekuensi.

Sikap (*Attitude towards the Behavior*) merupakan evaluasi kepercayaan (*belief*) (Jogiyanto, 2007:36). Kepercayaan seseorang akan hal negatif atau positif yang diterima apabila mengonsumsi minuman halal pada penelitian ini dioperasionalkan oleh variabel Religiusitas. Tingkat Religiusitas (*Attitude towards the Behavior*) atau kepercayaan pada aturan dalam agama yang dianut oleh konsumen untuk mengonsumsi makanan halal mempengaruhi Minat Beli (*Intention Behavior*) konsumen.

Faktor sosial yang mempengaruhi perilaku konsumen atau pembeli barang-barang konsumsi terdiri dari kelompok yang mempengaruhi (*reference groups*), keluarga (*family*), dan status sosial. Faktor pribadi perorangan yang mempengaruhi perilaku konsumen atau pembeli barang-barang konsumsi terdiri dari tingkat siklus kehidupan (*life cycle stage*) dan umur si pembeli, pekerjaan, keadaan ekonomi, cara hidup (*life style*), kepribadian, dan konsep diri sendiri (*self concept*), yaitu bagaimana seseorang melihat dirinya sendiri (Assauri, 2010:137). Empat proses psikologis penting yaitu motivasi, persepsi, pembelajaran, dan sikap secara fundamental mempengaruhi tanggapan konsumen terhadap berbagai rangsangan pemasaran (Kotler dan Keller, 2009:226).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dengan demikian dapat diambil judul tentang “ANALISIS PENGARUH PERSEPSI LOGO HALAL, KEPERIBADIAN RELIGIUS DAN FAKTOR SOSIAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MAKANAN BEKU (Studi Kasus Masyarakat Surakarta)”. .

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka permasalahan yang ingin diteliti oleh peneliti dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah Persepsi Logo Halal berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Makanan beku di Surakarta?
2. Apakah kepribadian religius berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Makanan beku di Surakarta?

3. Apakah faktor sosial berpengaruh kepuasan pelanggan terhadap Makanan beku di Surakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dari perumusan masalah yang ada diatas, maka dapat diambil tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menganalisa pengaruh Persepsi Logo Halal terhadap kepuasan pelanggan Makanan beku di Surakarta.
2. Untuk menganalisa pengaruh Kepribadian religius terhadap kepuasan pelanggan Makanan beku di Surakarta.
3. Untuk menganalisa pengaruh Faktor Sosial terhadap kepuasan pelanggan Makanan beku di Surakarta.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menambah pengetahuan teoritis dan memperluas wawasan untuk mempelajari langsung dan menganalisis hubungan mengenai pengaruh Persepsi Logo Halal, Kepribadian religius dan terhadap kepuasan pelanggan Makanan beku.
2. Dapat dijadikan informasi tambahan bagi pembaca untuk menambah referensi penelitian yang lebih baik selanjutnya.