

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini konsumen semakin kritis dalam mencari dan menggali informasi tentang produk yang mereka butuhkan dari berbagai sumber yang tersedia, baik itu dari media massa, media elektronik, maupun secara langsung dari kerabat dan teman. Sehingga, mengakibatkan semakin selektifnya konsumen dalam mengambil keputusan produk mana yang akan dibeli..

Pasar yang semakin ramai dengan barang – barang hasil produksi yang beraneka ragam menyebabkan semakin ketatnya persaingan antar produsen. Produsen dituntut untuk terus melakukan inovasi produk dalam mempengaruhi keputusan pembelian konsumen, sebab pada saat ini pasar telah dikuasai oleh pembeli atau konsumen, sehingga perusahaan perlu memahami keinginan konsumen. Dengan memahami keinginan konsumen dan menyediakan apa yang mereka inginkan, maka dengan sendirinya akan memberikan keuntungan tersendiri bagi perusahaan, yaitu terciptanya hubungan yang harmonis dan langgeng antara konsumen dan produsen atau dalam arti konsumen berkemungkinan untuk terus membeli produk yang dikeluarkan oleh produsen tersebut. Tetapi sayangnya bukanlah hal yang mudah bagi perusahaan untuk terus memahami dan menyediakan hal-hal yang dibutuhkan oleh konsumen, sehingga terciptanya keputusan pembelian dari konsumen. Beberapa

faktor-faktor dalam keputusan pembelian seharusnya diperhatikan oleh perusahaan, sehingga memudahkan jalan bagi perusahaan untuk menciptakan keputusan pembelian dari konsumen tersebut.

Sesuai dengan wawancara warga RW. 010 Medan Satria yaitu Bapak Sumitro, kualitas produk merupakan salah satu faktor lainnya yang mempengaruhi keputusan pembelian kopi luwak *white coffee*. Setiap konsumen tentu menginginkan untuk membeli barang yang berkualitas tinggi. Akan tetapi, cukup banyak perusahaan yang memproduksi, memasarkan dan menjual barang dengan kualitas yang rendah untuk memperoleh keuntungan sebanyak – banyaknya. Hal ini berdampak negatif bagi konsumen yang mengkonsumsinya, seperti jatuh sakit, dan sebagainya.

Hal tersebut juga sesuai dengan yang dikatakan oleh konsumen kopi luwak *white coffee*. Kopi luwak dalam beberapa informasi yang saya dapatkan, memang memiliki kadar kafein yang lebih rendah dibandingkan kopi-kopi yang lain. Tetapi tetap saja serendah apapun kadar kafein yang ada didalam kopi luwak akan memberikan potensi untuk meningkatnya asam lambung yang bisa menyebabkan iritasi lambung. Bila kemudian ada iklan yang mengatakan bahwa kopi luwak aman bagi penderita maag, maka perlu kehati-hatian bagi para konsumen yang menderita sakit maag agar tidak segera percaya dengan iklan tersebut. Apakah ukuran aman yang dikatakan dalam iklan tersebut, memang benar-benar aman. Artinya para penderita iritasi lambung bisa mengkonsumsi kopi tersebut tanpa harus khawatir akan mengganggu stabilitas lambungnya. Untuk membuktikan bahwa kopi luwak yang diiklankan tersebut aman bagi penderita maag, maka beberapa waktu lalu saya

sempatkan untuk mencoba meminumnya. Segelas *white coffee* yang dikatakan diproduksi dari biji-biji kopi luwak yang rendah kafein tersebut, ternyata tidak cukup bersahabat bagi lambung saya. Karena setelah meminum kopi tersebut lambung langsung bereaksi dan menyebabkan sakit. Sekujur tubuh merasakan lemas yang sama seperti mengkonsumsi kopi-kopi yang mengandung kadar kafein yang lebih tinggi. Saya termasuk pecandu minuman kopi namun setelah sakit thypus beberapa waktu lalu, hampir satu bulan tidak mengkonsumsi minuman kopi. Tetapi setelah melihat bahwa kopi luwak yang diiklankan di televisi aman bagi penderita maag, saya tergerak untuk mencobanya. Seharusnya iklan tersebut tidak mengatakan bahwa kopi tersebut aman bagi penderita maag, karena pada kenyataannya hal tersebut tidak benar sama sekali bila berdasarkan apa yang saya alami. Baiknya iklan tersebut mengatakan bahwa kopi luwak tersebut rendah kafein dan masih bisa dikonsumsi penderita maag pada kondisi-kondisi tertentu dan tidak berlebihan. Bagi penderita iritasi lambung memang sebaiknya tidak lagi mengkonsumsi minuman kopi serendah apapun kandungan kafein yang ada didalamnya. Bagi produsen minuman kopi sebaiknya tidak melakukan pembohongan terhadap konsumen dengan mengatakan kopi yang dijual aman bagi penderita maag¹.

Berdasarkan wawancara dengan warga RW. 010 Medan Satria yaitu Bapak Sigit, faktor lain yang mempengaruhi keputusan pembelian kopi luwak *White coffee* adalah pengetahuan konsumen tentang produk kopi luwak *White coffee*. Pada

¹ <http://padiemas.blogdetik.com/2012/01/24/iklan-kopi-luwak-membohongi-penderita-maag/>. Diakses tanggal : 25 Februari 2014

zaman sekarang ini, konsumen semakin kritis dalam melakukan sebuah pembelian, mereka menginginkan produk yang akan dibelinya mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan mereka. Pengetahuan terhadap suatu produk menjadi dasar bagi konsumen untuk melakukan suatu keputusan pembelian. Akan tetapi, cukup banyak konsumen yang kurang memiliki pengetahuan tentang sebuah produk, sehingga sulit melakukan keputusan pembelian dan mudah beralih ke produk yang lainnya.

Hal ini sesuai dengan pendapat konsumen kopi luwak *white coffee*. Luwak *White coffee* merupakan produsen kopi pendatang baru di Indonesia yang berani mengklaim dirinya sebagai kopi putih pertama di Dunia. Luwak *white coffee* kopi diolah dengan teknologi tinggi, yang mampu menghasilkan aroma kopi yang mantap dan terasa nikmat saat dirasakan.

Seseorang yang mengkonsumsi kopi ini, tidak akan merasakan sakit lambung dan jantung berdetak kencang, karena luwak *white coffee* diproduksi dengan mesin berteknologi Cold Drying dari Jepang, yaitu melalui proses pembekuan atau pendinginan hingga -40 derajat Celsius yang mampu menghilangkan asam gastric penyebab nyeri lambung hingga 80%, namun unsur caffein dari kopi ini masih tetap dipertahankan 100%.

Dari iklan yang sudah ditayangkan di berbagai media, mereka (Luwak *White coffee*) tidak mencantumkan pengolahan kopi tersebut berasal dari kotoran hewan luwak. Mereka hanya menggunakan gambar binatang luwak dan tulisan luwak sebagai brand kopinya. Jadi bisa dikatakan bahwa ini adalah kopi putih “merek luwak”, bukan kopi putih yang diproduksi dari hasil fermentasi kotoran luwak.

Ternyata kopi ini terbuat dari biji kopi Arabica biasa, tanpa ada campuran dari proses pengolahan kopi oleh luwak.. Strategi yang diterapkan oleh manajemen pemasaran luwak *white coffee* memang sangat brilliant, karena rata-rata masyarakat Indonesia sempat terkecoh dengan nama kopi luwak, padahal kopi luwak merupakan kopi langka yang mahal harganya².

Faktor lain yang tidak kalah penting dalam keputusan pembelian kopi luwak *white coffee* adalah label halal. Pencantuman label halal dalam kemasan produk sangatlah penting, khususnya Indonesia merupakan salah satu negara dengan mayoritas muslim terbesar di dunia. Label halal berfungsi sebagai keyakinan bagi konsumen dalam mempengaruhi keputusan pembelian bahwa produk tersebut terjamin akan kehalalannya. Sehingga, banyak perusahaan yang berlomba – lomba untuk memperoleh sertifikat label halal agar menjadi salah satu pilihan konsumen dalam memutuskan pembelian. Akan tetapi, masih terdapat beberapa produk yang belum bersertifikat halal dan yang bersertifikat halal dicurigai masih mengandung zat haram.

Kopi luwak *white coffee* diduga mengandung lemak babi. Dugaan bahwa kopi putih produksi PT Javaprima abadi – Semarang ini “tidak halal” setelah ditemukan kode E471 dalam kemasannya. Diketahui, kodefikasi makanan atau minuman yang diawali dengan huruf “E” adalah produk yang mengandung lemak babi. Dikalangan BPOM mengenai E471, itu merupakan kandungan lemak babi. Kami heran, mengapa produk ini bisa beredar bebas dipasaran ‘Kata Direktur Lembaga Pengkajian Kota

² <http://blog-lookatme.tumblr.com/page/4>. Diakses tanggal : 25 Februari 2014

Pahlawan (LPKP) Surabaya, Zaenal Karim. Ia juga heran, meski terdapat kode E471, namun dikemas luwak *white coffee* tersebut juga tercetak logo halal Majelis Ulama Indonesia (MUI). Tolong jangan hanya label halal saja yang di-fatwakan. Label haram juga sangat penting digunakan. Masa umat diajak subhat terus-terusan. Tegas Zaenal Karim³. Hal tersebut sesuai dengan keluhan dari warga RW. 010 Medan Satria Kota Bekasi mengenai Kopi luwak *white coffee*, karena warga cukup meragukan mengenai kehalalan dari produk kopi luwak *white coffee*.

Berdasarkan hal – hal tersebut yang telah dikemukakan diatas, maka terdapat beberapa faktor – faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen, diantaranya adalah rendahnya kualitas produk, kurangnya pengetahuan konsumen, label halal yang masih mengandung zat haram.

Dari beberapa faktor – faktor tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai label halal.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, dapat dirumuskan identifikasi masalah yang relevan mempengaruhi rendahnya keputusan membeli konsumen adalah sebagai berikut :

1. Rendahnya kualitas produk
2. Kurangnya pengetahuan konsumen
3. Label halal yang masih mengandung zat haram

³ Forum.kompas.com/nasional/255922-kopi-luwak-hara.html . Diakses tanggal : 25 Februari 2014

C. Pembatasan Masalah

Dari pemaparan masalah diatas, dapat diketahui bahwa label halal memiliki peran yang perlu diperhatikan oleh perusahaan dalam membuat sebuah produk yang halal juga. Keterbatasan peneliti dalam hal waktu, dana dan tenaga, maka peneliti hanya memfokuskan masalah yang diteliti hanya pada masalah “Hubungan antara Label Halal dengan Keputusan Pembelian Konsumen pada Kopi Luwak *White Coffee*”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan hal – hal tersebut, peneliti tertarik mengadakan penelitian lebih spesifik lagi meneliti salah satu permasalahan yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen, masalah yang diteliti sebagai berikut : “Apakah Terdapat Hubungan antara Label Halal dengan Keputusan Pembelian Konsumen pada Kopi Luwak *White Coffee* ?”.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi beberapa pihak, antara lain :

1. Bagi peneliti, agar dapat menambah wawasan mengenai label halal dan hubungannya dengan keputusan pembelian konsumen.

2. Bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi, khususnya Program Studi Pendidikan Tata Niaga, untuk memahami pengaruh label halal dengan keputusan pembelian konsumen.
3. Bagi pembaca, sebagai sumber untuk menambah wawasan tentang pentingnya label halal dalam upaya meningkatkan keputusan pembelian konsumen.