BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

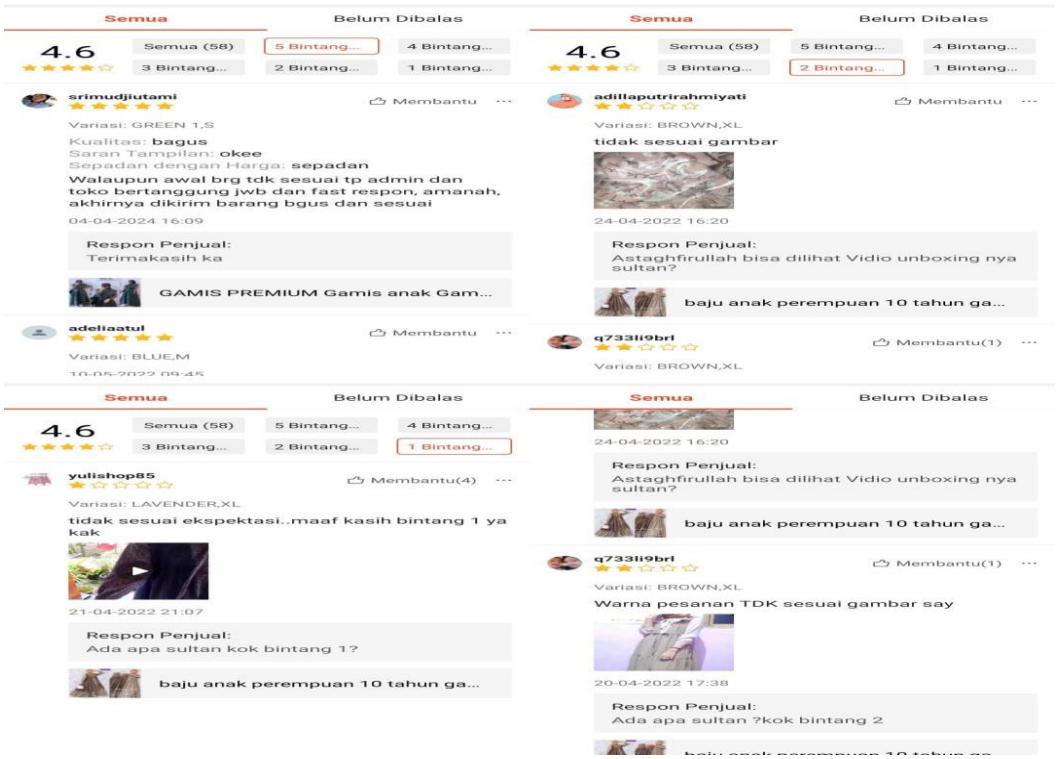
Zaman sekarang memiliki bisnis online adalah salah satu hal yang sangat menguntungkan, dimana transaksi yang dilakukan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja dan dimana saja. Setelah masyarakat mengenal jual beli online maka di ketahui pengguna layanan Transaksi jual beli online semakin meningkat drastis, baik dari *marketplace* maupun melalui media sosial (Tilaar et al., 2018). Bisnis online akan menjadi lebih mudah pada zaman sekarang dengan menggunakan internet yang dapat dibuka kapan saja dan dimana saja baik itu di rumah, di luar kota dan kapan saja bisa dijalankan hanya menggunakan internet untuk transaksi secara online dan bukan hal yang tidak mungkin bisnis online dapat menjadi sumber utama penghasilan atau bahkan bisa membuka banyak lapangan kerja dan Nabi Muhammad juga mengajarkan untuk berdagang kepada umatnya.

Nabi Muhammad SAW adalah seorang pengusaha namun pada zamannya internet belum ada. Walaupun demikian Nabi Muhammad SAW mengajarkan kita untuk berbisnis dan mengarah kepada kemandirian dan tidak bergantung kepada orang lain. Nabi Muhammad Saw banyak mengajarkan kepada sahabat dan umatnya pada zamannya sebagaimana diriwayatkan oleh Ibrahim Al Harbi dalam Ghorib Al Hadits dari hadits Nu'aim bin Abdurahman, Rasulullah SAW bersabda *: "Sembilan dari sepulih pintu rezeki ada dalam perdagangan"* berdasarkan hadits ini dapat dijadikan dasar untuk berbisnis atau berdagang karena menjadikan cara terbaik dalam mencari rezeki Allah SWT.

Pada awal kemunculan internet hanya digunakan untuk ilmu pembelajaran akademik, namun seiring perkembangan zaman internet digunakan sebagai akses untuk mendapatkan banyak uang dari binis online. (Sriyanto & Kuncoro, 2019). Dari banyaknya *marketplace* yang ada diindonesia seperti shopee, Tokopedia, Bukalapak,

blibli peneliti lebih tertarik dengan shopee karena shoppe merupakan marketplace terbesar di indonesia. Menurut kompas.com salah satu siaran tv di indonesia shopee mimiliki 278,5 triliun , Tokopedia 270,8 triliun, Bukalapak 77,4 triliun dan Blibli 30,9 Triliun Berdasarkan nilai *GMV atau Gross Merchandise Value* yang merupakan nilai pengurkuran dari total penjualan barang dalam jangka waktu tertentu yang digunakan pada *marketplace*. Tetapi ada penjual yang menjual barang tidak sesuai dengan apa yang difoto semua kecanggihan teknologi dapat digunakan sesuai masyarakat sebagai hal positif dan ada yang digunakan sebagai hal positif ada yang negatif sebagai penjual.

Gambar 1.1 Gambar Fenomena Keluhan Di Shopee



Sumber : Ulasan Keluhan di Shopee

Berdasarkan gambar 1.1 dari ulasan keluhan di shopee ada banyak keluhan yang didapatkan dari kualitas produk yang tidak sesuai dengan yang di posting akan

mengakibatkan menurunnya kepercayaan terhadap penjual. Hal itu tidak dapat dibenarkan dan Nabi Muhammad Saw juga mengajarkan kita untuk selalu jujur dalam berdagang sebagai mana yang ada dalam sirah nabawiyah saat nabi Muhammad Saw berdagang selalu jujur ada kekurangan dan kelebihan barang yang di jual belikan.

Dalam transaksi jual beli online yang terjadi dishope Ada kepercayaan yang harus dijaga oleh penjual kepada pembeli agar apa yang dijual di shopee dikirimkan sesuai produk yang ada difoto kepada pembeli hal ini untuk menjadikan tingkat kepercayaan kepada pembeli yang dilakukan oleh penjual terhadap konsumen agar percaya terhadap produk yang akan dibeli konsumen. kepercayaan konsumen terhadap toko online akan mempengaruhi untuk minat beli kembali pada toko yang sama. sehingga terjadi transaksi jual beli kembali (Saefuloh, 2020). Berdasarkan penjelasan yang ada maka Kepercayaan konsumen yang dilakukan oleh penjual kepada konsumen akan berpengaruh terhadap minat beli konsumen dishope sehingga dapat meningkatkan penjualan para penjual.

Penjual di Shopee atau bisa di bilang *Seller* harus menjaga Kualitas produk yang diberikan kepada pembeli untuk meningkatkan rasa kepercayaan yang di berikan kepada pembeli, Sehingga kualitas produk yang diberikan adalah salah satu alasan kenapa konsumen membeli produk tersebut. Menurut Kotler & Armstrong kualitas produk adalah hal yang menjadi alasan terhadap minat beli konsumen atas kepuasan yang dimiliki konsumen atas produk yang dibeli. baik dari manfaat dan hargan produk membuat konsumen puas terhadap produk yang berkualitas (Ginting & Harahap, 2022). Berdasarkan penjelasan diatas dapat diartikan bahwa kualitas produk menjadi faktor pendukung para konsumen untuk meningkatkan minat beli terhadap suatu produk di shopee karena lebih mudah di lihat dari deskripsi tentang kualitas produk yang akan dibeli.

Kepercayaan dan kualitas produk yang bagus akan memungkinkan untuk mempengaruhi terhadap minat beli seseorang. Menurut (Meldarianda dan Lisan 2010) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan minat beli konsumen adalah suatu perencanaan pembelian produk yang akan di beli oleh konsumen (Tilaar et al., 2018).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diartikan bahwa minat beli seseorang dapat dipengaruhi oleh kepercayaan yang diberikan penjual kepada pembeli dan kualitas produk yang diberikan kepada konsumen untuk meningkatkan Minat Beli. Banyak alasan yang mempengaruhi Minat Beli terhadap suatu produk mulai dari persaingan perusahaan Banyak faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian, mulai dari persaingan dari perusahaan yang menjual produk sejenis, harga dibawah rata rata, faktor ekonomi, dan faktor sosisal. Selain itu faktor internal juga berpengaruh seperti kepercayaan konsumen atas pelayanan penjual dan kualitas produk yang dijual (Khairunnisa Ginting & Harahap, 2022). Dari banyaknya produk yang dijual dishope termasuk ada produk pakaian muslim yang akan di teliti nanti oleh peneliti. Produk pakaian muslim adalah produk produk yang lebih banyak digunakan oleh banyak muslim sebagai mana contoh produk pakaian muslim dapat dilihat dari tabel berikut

Tabel 1.1 Kualitas Pencarian Produk Pakaian Muslim Di Shope pada bulan febuari 2024

PRODUK PAKAIAN MUSLIM	VOLUME PENCARIAN	KUALITAS PENCARIAN
Baju koko	2.789.520	Bagus
Kain sarung	41.367	Bagus
gamis anak perempuan	2.564.568	Sangat Bagus
gamis remaja	1.006.856	Bagus
Baju koko anak laki laki	1.886.349	Bagus

Sumber : bagian data kata kunci pencarian di seller shope centre

Berdasarkan tabel 1.1 Menunjukkan bahwa produk Pakaian muslim dengan jangkauan volume pencairan dengan kualitas sangat bagus adalah Baju koko yang merupakan *best seller* produk. dimana kepercayaan terhadap penjual yang menjual baju koko dishope lebih banyak dibandingkan dengan kategori produk lainnya. dilihat dari volume pencariannya. Kualitas Produk dengan kategori Baju koko menunjukkan bahwa itu adalah sangat sangat bagus karena dengan Volume pencarian yang

menunjukkan sangat baik dibandingkan produk pakaian Muslim lainnya yang ada di data pencarian Kata Kunci seller shope center dan merupakan *the best product* atau *best seller*.

Semakin berkembangnya bisnis online tanya banyak menghasilkan pengusaha suskses dan dahulunya menjual secara offline sekarang sudah mulai ikut dalam pemasaran online hal itu banyak terjadi saat ini karena dengan menjual online jangkauan pemasaran produk menjadi lebih luas. Selain itu banyaknya akses yang didapat secara gratis baik dengan pemasaran produk secara online yang dilakukan penjual secara orginal dan non original atau iklan berbayar dan menjangkau pengunjung toko baik itu dari dalam kota maupun luar kota membuat penjual lebih berpeluang aktif dalam mengembangkan bisnisnya di Shopee seperti toko anak sultan store.

Anak Sultan Store adalah Toko online yang menjual Produk Pakaian Muslim di Shopee, Toko ini dibangun oleh mahasiswa pada saat 2020 dikarenakan kuliah online, toko anak sultan store dibuat untuk mengisi waktu luang mahasiswa tersebut namun tidak diduga toko ini memiliki 1400 pengikut dishopee dan pernah menjadi *star seller* dishopee pada tahun 2022, dalam jangka 2 tahun toko anak anak sultan store berhasil menjadi toko dengan predikat star seller, star seller adalah toko online di shope yang memiliki penjualan yang bagus perbulannya dan minimal 100 penjualan. Dengan kategori produk pakaian muslim dan menggunakan selogan bisnis sekalian dakwah dan ibadah, insyaallah jujur dan amanah membuat peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh kepercayaan dan kualitas produk terhadap minat beli di Shopee pada toko Anak Sultan Store.

Dengan slogan yang ada menjadikan karakteristik sendiri bagi toko Anak Sultan Store dan dikenal dengan toko produk pakaian muslim yang baik, namun dengan fenomena yang ada di gambar 1.1 tentang keluhan pembeli di shopee dengan membuat bintang 1 dan ulasan buruk terhadap kualitas pelayanan dan tidak amanahnya penjual yang ada pada gambar 1.1 membuat peneliti tertarik apakah toko anak sultan store pernah mendapatkan ulasan keluhan atau tidak, dan solusi apa yang

di lakukan apabila terjadi peristiwa seperti gambar 1.1 atau ulasan bintang 1 dari pembeli dan tentunya akan mempengaruhi omset penjualan toko anak sultan store seperti yang ada pada tabel penjualan berikut :

Tabel 1.2 Data Omset Penjualan Toko Anak Sultan Store

Bulan dan Tahun	Jumlah Omset Penjualan	Pertumbuhan
Maret 2022	Rp 3.110.840	
April 2022	Rp 4.871.450	56.6 %
Mei 2022	Rp 10.381.610	113,1 %
Juni 2022	Rp 1.362.160	-86 %

Sumber : Laporan keuangan Toko Anak Sultan Store

Berdasarkan data dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa penjualan tidak stabil dan mengarah pada penurunan, banyak hal yang menyebabkan penurunan omset penjualan di toko anak sultan store. Bisa melalui faktor internal maupun eksternal ditambah lagi pemilik toko anak sultan store ke luar negri dan baru pulang dari german harus menyusun penelitian akhir, dan faktor eksternal seperti banyaknya toko baru yang menjual produk pakain muslim yang serupa atau bahkan lebih besar, hal itu harus dihindari untuk meningkatkan omset penjualan toko anak sultan store dan pada penelitian ini menjadi tantangan bagi pemilik toko anak sultan store sebagai toko pakaian muslim yang memegang teguh nilai islam yaitu as sidiq atau kejujuran dan amanah atau dapat dipercaya mengenai kualitas produk yang ada.

Strategi Untuk dapat menarik minat beli konsumen kembali toko anak sultan store harus memperbaiki kesalahan yang ada baik dari internal maupun eksternal dan menjadikan konsumen datang kembali untuk membeli produk pakaian muslim di toko anak sultan store. Menurut Prinsip islam dalam jual beli sebagai mana Allah telah berfirman dalam Alquran yang artinya :

Yang Artinya : "(yaitu) orang-orang yang mengingat Allah sambil berdiri, duduk, atau dalam keadaan berbaring, dan mereka memikirkan tentang penciptaan langit dan bumi (seraya berkata), "Ya

Tuhan kami, tidaklah Engkau menciptakan semua ini sia-sia; Maha Suci Engkau, lindungilah kami dari azab neraka." (QS. Ali 'Imran 3: Ayat 191)

Berdasarkan ayat diatas Maka dapat dijadikan pedoman bahwa dalam kegiatan apapun kita harus menginngat Allah SWT dalam hal apapun termasuk bermain jual beli dan kita juga harus mengingat Allah. Dalam proses jual beli adanya kualitas produk yang baik akan meningkatkan kepercayaan konsumen untuk dapat menarik minat beli dan bahkan membuat konsumen tertarik untuk datang lagi membeli produk pakaian muslim di toko anak sultan store. Berdasarkan dari uraian Latar Belakang diatas peneliti mengambil judul penelitian berjudul **"Analisis Pengaruh Kepercayaan dan *Product Quality* Terhadap Minat Beli Belanja online Produk Pakaian Muslim pada Toko Anak Sultan Store Di Shopee"**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Kepercayaan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Minat Beli pada Toko Anak Sultan Store ?
2. Apakah *Product Quality* Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Minat Beli pada Toko Anak Sultan Store ?
3. Apakah Kepercayaan dan *Product Quality* Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Minat Beli pada Toko Anak Sultan Store ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk Menganalisis dan Mengetahui Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Beli Pada Toko Anak Sultan Store.
2. Untuk Menganalisis dan Mengetahui Pengaruh *Product Quality* terhadap Minat Beli Pada Toko Anak Sultan Store.
3. Untuk Menganalisis dan Mengetahui Pengaruh Kepercayaan dan *Product Quality* terhadap Minat Beli Pada Toko Anak Sultan Store.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1.Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan sumber masukan bagi pihak yang mendalami ilmu ekonomi islam terutama yang ingin mengengembangkan konsep Pemasaran Dalam Islam**.** Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat khususnya bagi pengembangan Ilmu Ekonomi dan Bisnis sebagai sumber bacaan dan dijadikan referensi yang dapat Memberikan informasi teoritis terhadap peneliti selanjutnya yang tertarik dengan penelitian terkait dan dapat menambah sumber pustaka yang telah ada.

1.4.2 Manfaat Praktis

A. Bagi Dunia Akademik

Penelitian ini dapat menjadi tambahan informasi dan sumbangsih pemikiran universitas sebagai lembaga pendidikan bagi pengembangan Ilmu Ekonomi Islam.

B. Bagi Pelaku Usaha

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan bagi pelaku usaha agar menjaga Kepercayaan dan Kualitas Produk dengan tambahan Ilmu Pemasaran Islam untuk meningkatkan Penjualan Pelaku Usaha.