

DIGITAL MARKETING, PERGESERAN MULTIFAKTOR PERILAKU KONSUMEN PADA ERA-NEXT NORMAL

by Anita Roosmawarni

Submission date: 13-Sep-2023 09:23AM (UTC+0700)

Submission ID: 2164654621

File name: ihan_Ekonomi,_Bisnis_dan_Keuangan_Era_Next_Normal_-_Anita_1.pdf (505.49K)

Word count: 2211

Character count: 14390

BAB 1

DIGITAL MARKETING, PERGESERAN MULTIFAKTOR PERILAKU KONSUMEN PADA ERA-NEXT NORMAL

Didin Fatihudin^{1*}, M. Anang Firmansyah², Anita
Roosmawarni³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Surabaya

^{*)} didin.fatihudin@fe.um-surabaya.ac.id

^{*)} dienafdloka@gmail.com

Pendahuluan

Digital marketing berpengaruh besar terhadap pergeseran perilaku konsumen di era-pasca covid19. Banyak faktor mempengaruhi perilaku konsumen (Patiro, 2022). Konsumen bisa melakukan pembelian kapan saja. Tidak mengenal ruang, tempat dan waktu. Perilaku konsumen menarik untuk dikaji lebih dalam. Disamping mekanisme pasar permintaan dan penawaran, juga perilaku konsumen. Subdisiplin ilmu manajemen yang tercepat perkembangannya dalam aktivitas ekonomi adalah manajemen pemasaran. Mulai dari *marketing strategic*, *marketing mix*, *promotion mix*, perilaku konsumen hingga ke konsep penjualan.

Secara umum aktivitas ekonomi dibagi kedalam tiga kegiatan ; (a) produksi/pabriksasi, (b) perdagangan dan (c) jasa. **Produksi** (*production*) adalah kegiatan menciptakan suatu produk barang mulai dari bahan mentah, menjadi bahan baku dan hingga barang jadi dengan tujuan untuk meningkatkan nilai tambah. produsen atau pabrik. **Perdagangan** (*trading*) adalah aktivitas seseorang yang memindahkan barang dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk mencari margin/tambahan, laba atau selisih dari membeli suatu barang untuk di jual kembali ke pihak lain. mencari selisih dari harga beli ke harga jual. orangnya disebut pedagang. Sedangkan **Jasa**(*services*) adalah aktivitas menjual jasa barang tidak berwujud, tetapi dapat dirasakan manfaatnya oleh konsumen seperti jasa transportasi, rumah sakit, logistik (Fatihudin,2019).

Dari sisi *marketing* produk barang dengan jasa memiliki karakteristik yang berbeda. Tentu perlakuannya juga harus berbeda. Disisi yang berbeda perilaku produsen juga harus dipahami sebagaimana memahami perilaku konsumen. Di era pandemi maupun pasca pandemi covid-19 banyak faktor yang mempengaruhi pergeseran perilaku konsumen. Pembelian online perubahan perilaku konsumen saat covid19(Amsari,2022).

Dimensi motivasi berpengaruh terhadap perilaku konsumen dan pengambilan keputusan (Wight, K. G., et al., 2022). Multifaktor pengaruhi perilaku konsumen

membeli produk (Fatihudin, 2019). Manfaat (utilitas) produk selalu dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan (Mauliddah et al., 2021). Banyak topik/tema, variabel menarik untuk riset perilaku konsumen (Fatihudin, 2020).

Ini sangat menarik untuk di kaji. Di samping digitalisasi marketing, faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pergeseran perilaku konsumen tersebut. Covid19 menggeser perilaku konsumen dari belanja konvensional ke belanja online (Amsari, 2022). Digitalisasi *marketing* hanyalah persoalan teknis kecepatan, kemudahan, efisiensi dalam logistik-pengiriman, bukan pada kualitas produk barang atau jasa itu sendiri. Apa arti kecepatan jika mutu produk barang yang dikirimkan tidak berkualitas. Membuat konsumen lari, enggan menjadi loyalitas pelanggan. Belanja online lebih mudah menghasilkan kepuasan pelanggan dibandingkan loyalitas pelanggan (Rahman, 2022). Sebenarnya mutu produk dan memahami perilaku konsumen menjadi kunci keberhasilan dalam konsep penjualan.

Metode dan ruanglingkup kajian dalam artikel ini lebih menekankan pada deskriptif kajian literasi teks-kontekstual digital marketing realitas perilaku konsumen era-pasca covid19. Tetapi fokus penekanannya pada perilaku konsumen. Secara substansi focus pada; (1) bagaimana mekanisme pasar (*demand-supply*) berjalan sesuai realitas; (2) Faktor apa saja yang membedakan

barang (*good*) dengan jasa (*services*); (3) faktor determinan apa saja yang mempengaruhi perubahan perilaku konsumen dalam melakukan pembelian barang/jasa.

Pembahasan

Marketing global, nasional, regional, lokal ini erat keterkaitannya, mulai dari struktur pasar, positioning, segmentasi pasar, hingga digitalisasi marketing (Firmansyah et al., (2017). Digitalisasi marketing hampir tidak ada batas waktu, ruang dan tempat. Darimanapun, kapanpun, dimanapun bisa dilakukan pembelian. Secara realitas banyak faktor yang mempengaruhi minat konsumen, keputusan konsumen, pembelian konsumen. Secara umum perilaku konsumen digolongkan kedua faktor yang mempengaruhinya; (a) faktor internal dan; (b) faktor eksternal. Internal bersumber dari konsumen secara pribadi personal. Misalnya penghasilan, persepsi, gaya hidup, gengsi, emosi dan utamanya kemampuan membeli. Walau menggebu-gebu ingin membeli produk, tapi tidak memiliki uang untuk membayarnya, hanyalah mimpi belaka. Faktor eksternal bersumber dari lingkungan konsumen, juga yang melekat pada barang itu sendiri. Lingkungan seperti keluarga, teman, sahabat, orang tua, tetangga, referensi, rekomendasi, iklan, promosi, dst.

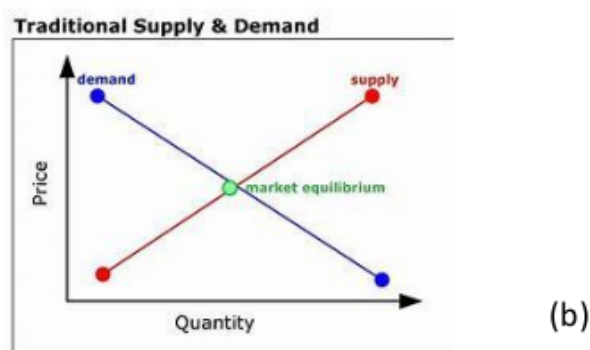
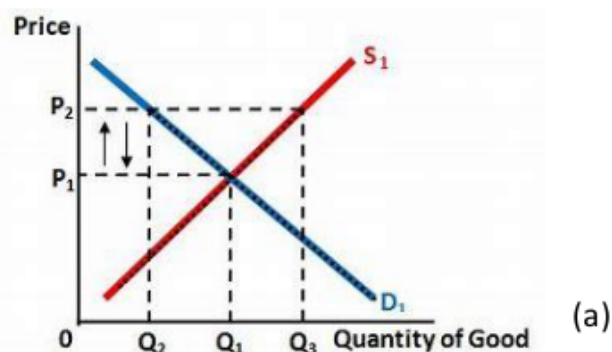
1. Mekanisme Pasar Berjalan Sesuai Realitas

Dinyatakan dalam teori ekonomi mikro, bahwa 'mekanisme pasar' akan di ditentukan oleh hukum permintaan (*demand*) dan hukum penawaran (*supply*) (Mauluddiyah, et al.,2021). Hukum permintaan itu hasilnya negatif. Sedangkan hukum penawaran hasilnya positif. ⁸ Hukum permintaan menyatakan bahwa jumlah permintaan suatu barang sangat dipengaruhi oleh faktor harga. ¹ Jika harga naik maka permintaan jumlah barang akan menurun.

Kebalikannya jika harga turun, maka jumlah permintaan barang menjadi meningkat. Lain halnya dengan hukum penawaran. ⁶ Jika jumlah penawaran barang meningkat, maka jumlah permintaan barang juga akan meningkat. Hukum permintaan dan permintaan ini berlaku jika *ceteris paribus* berlaku. Faktor lain konstan (tetap), yang berubah hanya faktor harga dan jumlah barang saja. Tetapi jika faktor lain berubah seiring dengan berubahnya harga dan jumlah barang, maka mekanisme pasar tersebut di atas tidak berlaku.

Sebagai contoh di pasar properti misalnya ; harga "rumah" naik terus, tapi orang-orang beli terus. Harga naik, permintaan juga naik. Harga kendaraan seperti mobil ; harga "mobil" naik terus, tapi orang juga beli terus. Berarti hukum permintaan-penawaran (mekanisme pasar) dalam teori ekonomi mikro tidak

berlaku. Kurva (a) menunjukkan penurunan-kenaikan harga berpengaruh terhadap kenaikan-penurunan jumlah baerang. Kurva (b) menunjukkan keseimbangan pasar yang normal, ketika harga permintaan setuju dengan harga penawaran pada tingkat harga yang disepakati. Sesuai ekpektasi konsumen dan menguntungkan bagi produsen.



Gambar 1: *Market Equilibrium*

Susahnya, sulit bertemu 'harga' dan sering terjadi tawar-menawar antara penjual dengan pembeli. Terutama pada barang primer dan sekunder. Sebab masing-masing baik produsen maupun konsumen memiliki ekspektasi yang berbeda. Memiliki kepentingan yang berbeda. Tidak ada pedagang yang

ingin merugi, pasti ingin untung. Sehemat mungkin biaya produksi, tapi semaksimal mungkin laba yang diperoleh. Kembali modal saja (*breakevent*) tidak mau.

Di sisi berbeda konsumen ingin memperoleh barang yang di harapkan, tetapi kalau bisa dengan harga semurah mungkin. Kepuasan maksimal dengan biaya minimal. Pedagang-konsumen sulit untuk mufakat. Tidak akan ketemu. Kecuali pedagang bersedia menurunkan harga. Konsumen bersedia menaikkan harga. Baru harga keseimbangan akan bertemu. Mekanisme pasar berjalan normal.

Memahami Perilaku Konsumen. Realitasnya mekanisme pasar sangat dipengaruhi oleh banyak faktor. Disitulah pentingnya produsen perlu memahami keinginan-kebutuhan konsumen. Caranya bagaimana? ⁴ dengan cara memahami perilaku konsumen dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Produsen diharapkan dengan memahami perilaku konsumen mampu dapat meningkatkan volume penjualan. Pembelian yang meningkat mendorong kapasitas-volume produksi juga meningkat. Keuntungan juga meningkat. Produsen ketika membuat suatu produk pertanyaan yang utama adalah siapa konsumen yang akan anda layani?; Segmen pasar yang mana? ;Positioning produk anda mau di letakkan di posisi mana?; Mau masuk struktur

pasar yang mana? (Persaingan sempurna atau oligopoli atau monopoli); Berapa kemampuan produksi?; Berapa kapasitas produksi anda?

Segmentasi Pasar Konsumen. Di bawah ini ada beberapa pembagian segmentasi pasar konsumen di Indonesia; (1) *Psikografi*; segmentasi pasar berdasarkan peta perkembangan jiwa konsumen (bayi, anak, remaja, pemuda, dewasa, lansia, gender, laki-perempuan, wanita-pria). (2) *Geografi*; segmentasi pasar berdasarkan wilayah tempat tinggal konsumen, desa, kota, daerah urban(desa bukan, kota bukan). (3) *Sosiografi* ; segmentasi pasar berdasarkan strata sosial, tingkat-strata sosial konsumen, (berpenghasilan rendah, biasa, menengah bawah, menengah atas, orang kaya, kaum jetset, golongan *the have*, kaum borju).

Determinan Makroekonomi. Dalam perspektif makro ekonomi berbeda misalnya permintaan dan penawaran barang secara agregat sangat dipengaruhi oleh inflasi, suku bunga, uang yang beredar, dan regulasi (Samuelson,et al.,1992) Kegiatan ekonomi di seluruh dunia diyakini tidak ada menganut *mekanisme pasar murni-pasar bebas (kapitalisme)*. Tetapi lebih ke sistem ekonomi campuran antara sosialisme-komunisme-kapitalisme dan syariah. Di Indonesia misalnya harga tiket pesawat, harga tiket kapal laut, tiket Bis antar kota, tiket kereta api semua

ditentukan oleh campurtangan pemerintah (regulasi) semua memakai HET (harga eceran tertinggi). Walaupun dalam realitas pada momen tertentu (hari raya keagamaan, tahun baru), HET kadang sulit dikendalikan. Masyarakat sebagai konsumen tidak berdaya. Permintaan banyak sedangkan persediaan terbatas. Otomatis harga akan meningkat. Hukum *demand-supply* hampir dipastikan berlaku lagi. (Mauluddiyah, 2021)

2. **Perbedaan Barang versus Jasa.**

Secara global produk dibedakan jadi dua; Barang (*goods*) dan Jasa (*services*). Bila dihitung jenis barang maupun jasa bisa beribu-ribu, bahkan berjuta-juta barang-jasa. Perbedaan karakteristik barang dengan jasa ;

Tabel 1:
Karakteristik Barang dan Jasa

| No. | BARANG (GOODS) | JASA (SERVICES) |
|-----|---------------------------|-----------------------------|
| 1. | Berwujud | Tidak berwujud |
| 2 | Dapat dilihat, diraba | Hanya dirasakan, dinikmati |
| 3 | Ada volume | Batas layanan |
| 4 | Komposisi bahan baku | Jenis layanan |
| 5 | Bisa dimiliki | Hanya persepsi, pengakuan |
| 6 | Bisa dipindahkan | Tidak bisa dipindahkan |
| 7 | Bisa dijual kembali/seken | Hanya melekat pada jasa ybs |
| 8. | dst | dst |

Sumber : diolah penulis(2022)

3. Variabel-Factorial Pengaruhi Pergeseran Perilaku Konsumen

Banyak faktor-variabel yang dapat mempengaruhi pergeseran perilaku konsumen dalam pembelian suatu produk. Ada faktor yang bersumber dari barang yang dibeli, juga ada yang berasal dari konsumen yang bersangkutan (Fatihudin,2017). Agar mudah mengidentifikasi sumber asal variabel perubahan perilaku konsumen.

Di bawah ini diberi dua contoh kasus pada barang dan jasa. Kasus bidang jasa; jasa penginapan Hotel dan jasa perjalanan Kereta Api. Kasus Jenis Barang; Mobil dan rumah. Faktor-variabel perilaku konsumen di bawah ini dapat dijadikan indikator atau variabel bebas (X), variabel intervening (Z) dari sebuah riset marketing yang mempengaruhi terhadap variabel terikat lainnya (Y).

Tabel 2: Hotel vs Kereta Api (jasa)

| No. | HOTEL/PENGINAPAN | | KERETA API | |
|-----|-----------------------|------------------------|----------------------------|------------------------|
| | Variabel dari Hotel X | Variabel dari Konsumen | Variabel dari Kereta Api X | Variabel dari Konsumen |
| 1 | Brand hotel | Gaya hidup | Jenis layanan(Ek,Bis.Eks) | Penghasilan |
| 2 | Harga Tarif | Penghasilan | Harga Tiket | Nyaman |
| 3 | Nyaman | Selera | Cepat | Aman |
| 4 | Aman | Rekomendasi | Tepat waktu | Ramah |
| 5 | AC | Referensi | Nyaman | Harga |
| 6 | Televisi | Gengsi | Aman | Referensi |
| 7 | WIFI | Aman | Iklan | Selera |

| | | | | |
|----|---------------|----------|-----------|-------------------|
| 8 | Parkir luas | Nyaman | AC | lokasi dekat |
| 9 | Iklan/promosi | Internet | internet | informatif |
| 10 | Kolam renang | Promosi | Restorasi | Cepat |
| 11 | Loundry | Layanan | Musik | Santai, rileks |
| 12 | Pijat | Ramah | Televisi | Pemandangan indah |

Sumber : diolah penulis(2022)

Bisa dua atau lebih produk yang berbeda ada beberapa kemungkinan memiliki variabel-faktor yang sama. Variabel tersebut ada yang melekat pada produk itu sendiri, ada juga variabel-faktor yang melekat pada individu konsumen. Harga bukan satu-satunya variabel yang pengaruhi permintaan suatu produk. Akan tetapi salahsatu variabel-faktor saja.

Tabel 3: Rumah/Properti vs Mobil (produk)

| No | RUMAH/PROPERTY | | MOBIL/KEDARAAN | |
|----|----------------------------|-------------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| | Variabel dari Rumah | Variabel dari Konsumen | Variabel dari Mobil | Variabel dari Konsumen |
| 1 | Lokasi | Gaya hidup | Merek (Brand) | Penghasilan |
| 2 | Harga Jual | Penghasilan | Harga jual kembali | Nyaman |
| 3 | Nyaman | Selera | Mesin kuat | Aman |
| 4 | Aman | Rekomendasi | Model/bentuk eksterior | Rekomendasi |
| 5 | Dekat sekolah | Harga | Nyaman, aman | Harga |
| 6 | Dekat terminal | Gengsi | Warna cat/eksterior | Referensi |
| 7 | Dekat Pasar | Aman | Promosi | Selera |
| 8 | Parkir luas | Nyaman | Pajak murah | Gengsi |
| 9 | Iklan/promosi | Internet | Interior, AC | Gaya hidup |
| 10 | PLN/listrik | Promosi | Tempat service banyak | Kecepatan |

| | | | | |
|----|----------|---------------|------------------|---------------|
| 11 | Internet | Layanan | Audio lengkap | Pajak murah |
| 12 | PDAM | Fasum lengkap | Spart Part mudah | Warna menarik |

Sumber : diolah penulis (2022)

Mungkin untuk perumahan yang jadi pertimbangan utama adalah lokasi, nyaman, aman dekat fasilitas umum seperti sekolah, pasar dan parkirnya luas. Beda dengan membeli mobil, pertimbangan utama adalah model, merek (*brand*), spartpart mudah didapat, tempat *service* banyak. Jadi produk yang berbeda, akan berdampak pada perubahan perilaku konsumen yang berbeda pula dalam mengambil keputusan pembelian suatu produk.

Simpulan

Berdasarkan uraian di atas, secara ringkas dapat disimpulkan;

1. Mekanisme pasar *demand-supply* akan berjalan sesuai kenyataan jika *ceteris paribus* ditiadakan. Kurva *demand-supply* tidak berlaku lagi. Sebab faktor-variabel lain selain 'harga' dan 'kuantitas', seperti penghasilan, gaya hidup, gengsi, referensi, preferensi, lokasi, bentuk, warna, model, berubah semua. maka kurva hukum *demand-supply* akan berubah sesuai realitas. Terpenting bagaimana produsen mampu memahami faktor-variabel apa saja yang paling berpengaruh terhadap permintaan. Digital marketing di era-pasca covid19 itu terbatas pada

kemudahan, kecepatan logistik, bukan pada kualitas produk. Loyalitas konsumen tercipta sebab mutu produk.

2. Karakteristik yang membedakan barang dengan jasa ; barang bisa berwujud, Jasa tidak berwujud tetapi dapat dirasakan/dinikmati. Barang bisa dipindahkan, jasa tidak bisa, tapi ada pengakuan yang bisa dipersepsikan untuk orang lain. Volume ada dibarang, tapi dijasa batas pelayanan/jenis layanan. Barang dan jasa beda karakteristik, sehingga perlakuannya berbeda. Termasuk perilaku konsumennya.
3. Banyak faktor-variabel determinan yang mempengaruhi keputusan konsumen melakukan pembelian barang/jasa. Ada variabel/faktor yang berasal dari diri konsumen yang tidak bisa diintervensi oleh produsen misalnya penghasilan, gaya hidup, selera dst. Ada faktor-variabel yang melekat dari barang/jasa itu sendiri seperti volume, harga, model, promosi, model, dst. Ini bisa diintervensi oleh produsen bisa ditambah atau dikurangi.

Daftar Pustaka

- Amsari,S.,Permata,S.D.Consumer Factors In Deciding To Purchase Online At Shopee E-Commerce During The Covid-19 Pandemic. *Proceeding International Seminar on Islamic Studies Volume 3 Nomor 1 Tahun 2022 Medan, February 23th -24th, 2022 e-ISSN: 2722-7618.*
- Fatihudin,D.,A.Firmansyah.(2019) *Pemasaran Jasa : (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan).* Jogjakarta : Deepublish.
- Fatihudin.D.(2020).*Metodologi Penelitian, untuk ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi ; dari Teori ke Praktek.* Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Firmansyah,A,,Fatihudin,D.(2017).*Globalisasi pemasaran (Marketing Globalization).* Jogjakata : Depublish.
- Mauliddah, N., Fatihudin, D., & Roosmawarni, A. (2021). Pengantar Ekonomi Mikro. Purbalingga : Media Aksara
- Fatihudin,D.,(2017).Analysis of Factors Affecting Consumer Decisions Buy Motorcycle (Study on City of Surabaya Indonesia). *International Journal Of Innovative Research (IJRD) Vol.6. issue 6. pages 107-118 ; Globeedu Group.*
- Patiro, Shine Pintor Siolemba, Hety Budiyaniti, Kresno Agus Hendriana Hendarto, Panic-buying behavior during the Covid-19 Pandemic in Indonesia: A social cognitive theoretical model ; *Gadjah Mada International Journal of Business, Vol. 24, No. 1, Mar 2022, 25-55*
- Rahman, Sarli, Fadrul Fadrul, Yusrizal Yusrizal, Robert Marlyna, Mujtaba M Momin. Improving the satisfaction and loyalty of online shopping customers based on e-commerce innovation and e-service quality; *Gadjah Mada International Journal of Business, Vol. 24, No. 1, Mar 2022, 56-81.*
- Samuelson,Paul.A,. William D. Nordhaus.,(1992). Economics. 14th edition,Mc.Graw-Hill Inc.New York.
- Wight,K.G., Liu,PJ., Bettman,J.R.,&Fitzsimons,G.J.(2022). Social relationships and consumer behavior. In L. R. Kahle, T. M. Lowrey, & J. Huber, *APA handbook of consumer psychology* (pp.351–372). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/0000262-014>

DIGITAL MARKETING, PERGESERAN MULTIFAKTOR PERILAKU KONSUMEN PADA ERA-NEXT NORMAL

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

1%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Trisakti University

Student Paper

1%

2

feb.um-surabaya.ac.id

Internet Source

1%

3

www.slideshare.net

Internet Source

<1%

4

123dok.com

Internet Source

<1%

5

duta.co

Internet Source

<1%

6

wisnuadi.com

Internet Source

<1%

7

www.scribd.com

Internet Source

<1%

8

oktywidya82.wordpress.com

Internet Source

<1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On