BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perekonomian berkembang dengan sangat cepat sebagai akibat dari tatanan ekonomi global yang semakin kompleks, perdagangan bebas, dan peningkatan tingkat persaingan di berbagai industri telah menyebabkan era globalisasi yang tidak dapat dihindari, Industri rumah tangga, seperti Usaha Kecil Menengah (UKM) dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), memainkan peran penting dalam pertumbuhan dan perkembangan ekonomi (Syamhari, 2023).

Dalam era globalisasi saat ini, setiap usaha kecil dan menengah menghadapi persaingan pasar yang bergantung pada tingkat perkembangan kualitas produk yang ditawarkan kepada konsumen. Persaingan dalam dunia industri merupakan hal yang tak asing lagi bagi suatu cara untuk merebut kedudukan dalam memasarkan produknya. Setiap bisnis harus memperhatikan dan mempertimbangkan kepuasan konsumen. Masalah yang sering dihadapi oleh bisnis adalah mereka belum tentu mampu memberikan kepuasan maksimal yang diharapkan oleh konsumen. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah dengan mempertimbangkan faktor harga. Konsumen biasanya lebih cenderung memilih produk dengan harga yang lebih murah (Rohmah, 2020).

Kepuasan pelanggan dapat menghasilkan beberapa keuntungan, seperti hubungan perusahaan dengan pelanggan menjadi lebih baik, pelanggan menjadi lebih loyal, dan membuat rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan. Setiap bisnis harus dapat memuaskan semua keinginan pelanggannya; kepuasan pelanggan adalah hasil dari kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. Salah satu cara terbaik untuk memenuhi harapan dan keinginan perusahaan adalah dengan memberikan layanan terbaik (Tjiptono, 2022).

Salah satu cara perusahaan dapat memuaskan konsumen dengan meningkatkan kualitas adalah dengan mempertimbangkan harapan atau keinginan konsumen (Informasi) dan sarana penunjang (Teknologi). Tingkat kepuasan konsumen berkorelasi positif dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, dan tingkat kepuasan konsumen berkorelasi positif dengan kualitas pelayanan (Adhari, 2021).

1.2. Identifikasi Masalah

Melihat fenomena diatas dengan adanya persaingan yang mengglobal dalam semua industri terutama dalam industri halal yang menjadi fenomena menarik pada saat ini maka dalam penelitian ini akan mengurai tentang persaingan industri halal yang berkelanjutan dengan implementasi *quality function deployment* dan metode *service quality* ditinjau dari azaz, kebijakan dan dampaknya di masyarakat. Data dan fakta bahwa perekonomian nasional sangat dipengaruhi oleh usaha kecil, mikro, dan menengah (UMKM). Mengingat fakta bahwa 64,2 juta unit usaha, atau 99,9% dari total unit usaha di Indonesia, adalah UMKM. Di Indonesia, UMKM berkontribusi sebesar 61,07%, atau sekitar Rp 8.573,89 triliun, terhadap Produk Dosmestik Bruto saat itu (Saputra, 2021).

Dengan meningkatnya jumlah UMKM di Indonesia, pemerintah memberlakukan kebijakan halal, seperti yang ditunjukkan oleh Undang-Undang Nomor 33 tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal. Peraturan ini mewajibkan perusahaan makanan dan minuman untuk menjual produk mereka dengan sertifikasi halal pada tahun 2024. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa Indonesia memiliki mayoritas penduduk yang beragama Islam. Menurut data dari *Royal Islamic Strategic Studies Centre* (RISSC), ada 231,06 juta orang di Indonesia yang beragama islam, menjadikannya negara dengan populasi muslim terbesar di dunia. Namun, dengan proporsi 86,7% dari populasi, Indonesia berada di posisi ke-35 di dunia. (https://databoks.katadata.co.id/).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal, proses produk halal termasuk bagian dari proses

kegiatan yang bertujuan untuk menjamin kehalalan suatu produk, yang meliputi pembelian bahan baku, penyediaan bahan baku, pengolahan, penyimpanan, pengemasan, pendistribusian, dan penyajian produk. Menurut definisi ini, produk makanan seperti daging dan ikan termasuk dalam kategori ini. Sertifikat halal yang dikeluarkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) adalah bukti hukum bahwa produk tersebut halal. Namun, UMKM di Indonesia menghadapi kesulitan dalam menerapkan kebijakan pemerintah karena tidak memahami pentingnya sertifikasi halal (Gunawan dkk., 2020). Laporan Kemenkeu (2021) menunjukkan bahwa dari 65 juta UMKM di Indonesia, hanya 1%, atau sekitar 650.000, yang memiliki sertifikasi halal.

Penyebab permasalahan dengan hal tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi dan pemahaman tentang mekanisme pengajuan sertifikasi halal, UMKM tidak menyadari pengurusan sertifikasi halal. Sertifikasi halal pada produk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menghasilkan lebih banyak uang bagi perusahaan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh ketua tim pengabdian kepada masyarakat, logo halal pada kemasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan konsumen tentang apa yang mereka beli. Penambahan logo halal pada kemasan juga dapat memengaruhi keputusan tersebut (Mardhotillah dkk., 2022).

Berdasarkan data kualitas pelayanan, pengajuan sertifikasi halal belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal untuk memuaskan pelanggannya. Bahkan, dalam setahun terakhir tercatat oleh pihak manajemen LPPOM-MUI Jawa Timur telah menerima kritik dan saran, secara tertulis sebanyak 18 kali. Beberapa keluhan atau kritikan yang masuk mengenai:

Tabel 1.1. Data keluhan pengajuan sertifikasi halal dalam 1 tahun

Keluhan	Banyaknya
Sikap pelayan yang kurang ramah terhadap pelanggan saat menjawab pertanyaan mengenai produk maupun promosi tentang pengajuan sertifikasi halal. Bahkan pernah terjadi pelanggan yang tidak jadi	3 kali

melakukan transaksi pengajuan sertifikasi halal dikarenakan sikap pelayan yang kurang baik.	
Durasi waktu pelayanan pemerolehan sertifikasi halal yang cendrung lama dalam prosesnya sehinggamenyebabkan pelanggan ogah-ogahan untuk melanjutkan Prosesnya.	4 kali
Belum maksimalnya petugas yang melayani proses dan masih rangkap Layanan sebagai Office dan Auditor	4 kali
Tempat pusat layanan yang belum dikenal Masyarakat luas dikarenakan masih menjadi satu kantor dengan MUI Jawa Timur	4 kali
Area parkir yang kurang luas dan tidak ada petugas parkir sehingga membingungkan	3 kali

Sumber: Data LPPOM-MUI Jawa Timur.

Dengan banyaknya keluhan yang diterima manajemen LPPOM-MUI Jawa Timur, maka mempengaruhi jumlah pelanggan yang bertransaksi. Hal ini menyebabkan penurunan omset pengajuan sertifikasi halal.

Berikut ini merupakan data omset pengajuan sertifikasi halal dalam 3 tahun terakhir:

Tabel 1.2. Data omset pengajuan sertifikasi halal selama 3 tahun terakhir

TAHUN	OMSET
2021	**5,0 M**
2022	**4,6 M**
2023	**3,5 M**
2024	**4,5 M**

Sumber: Data LPPOM-MUI Jawa Timur.

Untuk menunjang urgensi penelitian ini terdapat beberapa penelitian yang dilakukan oleh Oktaniar dkk. (2020) menyebutkan bahwa adanya logo halal

pada kemasan produk akan berdampak langsung pada kepuasan dan keputusan pembelian, khususnya pada umat muslim (Oktaniar dkk., 2020). Menurut Lada dan Kurniawati dkk. (2018) penelitian dilakukan pada salah satu perusahaan, diketahui terdapat peningkatan pembelian sebesar 20% setelah melakukan pemasangan logo halal pada kemasan. Ada pengaruh yang signifikan antara logo halal dan kepuasan konsumen (Kurniawati, 2018).

Dari penelitian tentang kepuasan pelanggan seperti yang telah dilakukan Thawil (2019) menyatakan bahwa hasil kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, harga dapat mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan pelanggan serta kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, pada sisiyang lain untuk meningkatkan kinerja perusahaan, perusahaan diharuskan menunjukkan tingkat pelayanan yang paling penting bagi kebutuhan pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang terbaik melalui penggunaan karyawan yang memiliki tingkat kompetensi yang tinggi pada bidangnya. Karena faktor utama dalam menunjang bisnis perusahaan di bidang jasa pelayanan dapat dilihat dari tingkat Sumber Daya Manusia (SDM) perusahaan. (Ibrahim dan Thawil 2019).

Menurut Ulkhaq (2017) *Service Quality* sudah dianggap sebagai salah satu elemen kunci dari kesuksesan penyedia layanan karena dapat menyebabkan pelanggan menjadi puas. Servqual sebagai metode untuk mengukur kualitas layanan jasa menjadi lebih prima akan mengakibatkan pelanggan menjadi loyal dan dasar ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengguankan metode *Service Quality* (ServQual) yaitu untuk mengukur suatu penilaian tingkat kepuasan pelanggan bagi pelayanan dengan dimensi pelayanan yakni *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy* (Ulkhaq dkk., 2017).

Sedangkan penggunaan *Quality Function Deployment* untuk memberikan usulan peningkatan kualitas pelayanan sertifikasi halal berdasarkan atribut-atribut yang menjadi prioritas dari metode *Importance Performance Analysis* dan QFD sebagai alat perencanaan untuk melakukan perbaikan terhadap kualitas sertifikasi halal. Pemilik usaha diharuskan untuk lebih jeli dalam

melihat tingkat pelayanan yang dapat memenuhi ekspetasi atau standar dari pelanggan.

Dari hal tersebut diats maka penelitian ini harus dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diterima di pelanggan sertifikasi halal sesuai dengan harapan pelanggan dan apa yang sebenarnya terjadi. Dengan demikian, kesenjangan antara pelanggan dan LPPOM-MUI Jawa Timur sebagai penyedia layanan dapat dikurangi. Diharapkan pelanggan sertifikasi halal dapat mengembangkan strategi perbaikan kualitas pelayanan yang berkelanjutan sehingga LPPOM-MUI Jawa Timur terus dipercaya.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini akan dibatasi pada permasalahan sebagai berikut:

1. Analisa strategi dalam peningkatan kepuasan pelanggan untuk pengajuan sertifikasi halal pada LPPOM-MUI Jawa Timur.
2. Penelitian dilakukan pada kantor Layanan sertifikasi halal LPPOM-MUI Jawa Timur
3. *Service Quality,* digunakan sebagai alternatif solusi dalam penyelesaian masalah.
4. Implementasi rumusan strategi dilakukan tidak pada semua poin rumusan strategi.
5. Mengembangkan metode *Service Quality* sebagai alternatif solusi dalam penyelesaian masalah yang berkelanjutan.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah penerapan dimensi mutu dengan metode servqual berdampak pada pelayanan LPPOM-MUI Jawa Timur sudah sesuai dengan kualitas pelayanan Pengajuan sertifikasi halal?

2. Bagaimana strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam pengajuan sertifikasi halal di LPPOM-MUI Jawa Timur?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian dalam penelitain ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kesesuaian mutu dengan metode *servqual* berdampak pada pelayanan LPPOM-MUI Jawa Timur sudah sesuai dengan kualitas pelayanan Pengajuan sertifikasi halal.
2. Untuk membuat strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam pengajuan sertifikasi halal di LPPOM-MUI Jawa Timur yang berkelanjutan.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan berdampak dan banyak manfaat, adapun beberapa manfaat yang nantinya akan di peroleh sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan akan berdampak dan memberi manfaat untuk memberikan informasi tentang kepuasan pelanggan untuk pengajuan sertifikasi halal pada LPPOM-MUI Jawa Timur. Penelitian ini juga akan digunakan sebagai *literature* dalam pelaksanaan penelitian yang relevan di masa yang akan datang.

1.5.2 Manfaat praktis

Manfaat praktis akan kami tujukan kepada beberapa pihak sebagai berikut:

a. Bagi auditor sertifikasi halal LPPOM-MUI Jawa Timur

   Hasil penelitian akan menjadi sumber informasi, saran dan masukan bagi pihak pengurus badan penyelenggra jaminan Produk Halal (BPJPH) sebagai Lembaga Pemeriksa Halal (LPH) tertua dan terpercaya untuk

lebih meningkatkan kinerjanya untuk kepuasan pelanggan dengan pendekatan *Service Quality.*

b. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharap menjadi tambahan sumber referensi bagi institusi yang menaungi peneliti, yaitu Unipda dan LPPOM-MUI Jawatimur.

c. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan tentang Fenomena yang terjadi dan sebagai latihan untuk menambah kesiapan, wawasan dan pengetahuan dalam menyiapkan tantangan kedepan yang semakin kompetitif dengan persaingan yang semakin terbuka.