BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah meskipun LPPOM MUI Jawa Timur telah memberikan pelayanan yang memadai dalam proses sertifikasi halal, terdapat beberapa area yang masih perlu perbaikan untuk memenuhi harapan pelanggan secara optimal. Berdasarkan hasil *survey, Focus Group Discussion (FGD),* dan observasi yang dilakukan terhadap 185 responden, serta analisis menggunakan metode *SERVQUAL* yang menghitung gap antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pelanggan, ditemukan sejumlah dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan LPPOM MUI Jawa Timur.

Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), meskipun fasilitas yang ada sudah cukup baik, memiliki gap negatif yang cukup besar, berkisar antara -0.6 hingga -0.7. Hasil *survey dan FGD* menunjukkan bahwa sebagian pelanggan merasa fasilitas yang disediakan, terutama ruang tunggu, kurang memadai dan aksesibilitas untuk pelanggan yang datang dari luar daerah bisa lebih baik. Meskipun kebersihan ruang terjaga dengan baik, beberapa pelanggan menginginkan lebih banyak kursi tunggu, akses parkir, dan ruang yang lebih nyaman. Observasi mendukung temuan ini, dengan beberapa ruang di kantor LPPOM MUI yang terlihat memadai namun membutuhkan sedikit perhatian dalam hal fasilitas seperti tempat sampah yang cukup dan kebersihan di beberapa area tertentu. Peningkatan fasilitas fisik, terutama ruang tunggu dan aksesibilitas, sangat dibutuhkan untuk memperkecil gap ini dan meningkatkan kenyamanan pelanggan.

Dimensi *Reliability* (Keandalan) menunjukkan nilai gap yang lebih besar, berkisar antara -0.7 hingga -0.74, yang menandakan bahwa pelanggan merasa bahwa proses sertifikasi halal lebih lama dari yang diharapkan. FGD memperlihatkan bahwa pelanggan menginginkan proses sertifikasi yang lebih cepat dan lebih efisien,

sementara *survey* menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa waktu pemrosesan lebih lama dari yang diharapkan. Observasi di lapangan mengungkapkan bahwa meskipun LPPOM MUI Jawa Timur sudah berusaha untuk mempercepat proses sertifikasi, masih ada beberapa tahapan yang memerlukan waktu lebih lama dari yang seharusnya. Oleh karena itu, peningkatan keandalan dalam hal kecepatan layanan dan penyederhanaan prosedur sertifikasi diperlukan untuk mengurangi gap ini dan meningkatkan kecepatan dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), meskipun hasil *survey* menunjukkan sebagian besar pelanggan merasa cukup puas dengan kecepatan respon yang diberikan oleh staf, masih ada segmen pelanggan yang merasa bahwa tanggapan terhadap keluhan atau pertanyaan bisa lebih cepat dan lebih efektif. Hasil FGD mengungkapkan bahwa meskipun staf LPPOM MUI Jawa Timur sangat ramah dan profesional, respon terhadap pertanyaan dan keluhan terkadang memerlukan waktu lebih lama dari yang diharapkan. *Gap* yang ditemukan pada dimensi ini berkisar antara -0.58 hingga -0.65, menunjukkan bahwa peningkatan dalam kecepatan respon dan proaktifitas staf dalam memberikan informasi tambahan kepada pelanggan akan sangat membantu dalam memperbaiki kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Dimensi *Assurance* (Jaminan) memiliki *gap* yang lebih kecil, dengan nilai *gap* berkisar antara -0.43 hingga -0.55. Walaupun staf LPPOM MUI Jawa Timur memiliki pengetahuan yang cukup baik mengenai prosedur sertifikasi halal, beberapa pelanggan merasa bahwa penjelasan yang diberikan terkadang kurang rinci, terutama dalam menangani penolakan sertifikasi atau situasi yang lebih kompleks. Hasil survey menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa percaya dengan kompetensi staf, namun mereka menginginkan penjelasan yang lebih mendalam dan transparan. Observasi mengungkapkan bahwa staf sudah berusaha memberikan penjelasan yang jelas, namun penjelasan lebih rinci dan lebih komunikatif sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap proses sertifikasi halal.

Pada dimensi *Empathy* (Empati), meskipun sebagian besar pelanggan merasa bahwa mereka diperlakukan dengan baik, hasil dari *survey* dan FGD menunjukkan adanya keinginan untuk mendapatkan pendekatan yang lebih personal terhadap kebutuhan masing-masing pelanggan. Beberapa pelanggan merasa bahwa mereka membutuhkan informasi lebih awal mengenai proses sertifikasi halal, terutama jika mereka membawa produk yang tidak familiar dengan prosedur yang berlaku. Dimensi ini memiliki *gap* yang lebih kecil, antara -0.5 hingga -0.6, tetapi tetap menunjukkan bahwa pendekatan yang lebih personal dan empatik dari staf LPPOM MUI Jawa Timur dapat meningkatkan pengalaman pelanggan secara signifikan.

Secara keseluruhan, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *gap* negatif yang ditemukan pada dimensi-dimensi pelayanan mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan kenyataan yang diterima dalam pelayanan yang diberikan oleh LPPOM MUI Jawa Timur. Fasilitas fisik, keandalan, tanggapan terhadap keluhan, dan jaminan dalam pelayanan merupakan area yang memerlukan perhatian lebih besar untuk mengurangi gap ini dan lebih memenuhi harapan pelanggan. Peningkatan pada dimensi-dimensi tersebut akan membawa kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dan meningkatkan reputasi LPPOM MUI Jawa Timur sebagai lembaga sertifikasi halal yang tepercaya dan profesional.

Peningkatan dalam fasilitas fisik, proses sertifikasi, kecepatan respon terhadap keluhan, dan jaminan yang lebih transparan akan memberikan dampak positif terhadap pengalaman pelanggan dan kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan melakukan perbaikan yang disarankan, LPPOM MUI Jawa Timur dapat memperkecil gap yang ada dan lebih mendekati standar pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan, serta memperkuat posisi mereka sebagai lembaga sertifikasi halal terkemuka di Indonesia dan di pasar internasional.

- Rekomndasi dalam simpulan hasil penelitian ini diantaranya memperbaiki daan meningkatkan sistem pendidikan pelanggan tentang proses sertifikasi halal sejak awal melalui panduan tertulis, video edukasi, atau sistem informasi digital yang kekinian, melengkapi SOP dan Juknis pada semua

proses sertifikasi halal dari pendaftaran hingga memperoleh sertifikasi Halal, melengkapi system *e-complain* untuk memperlancar komunikasi terkait alasan penolakan sertifikasi dengan penjelasan yang lebih rinci.

5.2 Saran

1. Diharapkan kepada pihak LPPOM MUI Jawa Timur untuk lebih meningkatkan keadaan fisik fasilitas yang ada, seperti menjaga lingkungan kantor agar tetap bersih dan rapi, memperbaiki aksesibilitas bagi pengunjung, serta meningkatkan kenyamanan di ruang tunggu. Hal ini termasuk menambah jumlah kursi tunggu bagi pengunjung, menyediakan tempat sampah yang cukup, serta merawat kebersihan toilet dan keindahan bangunan kantor untuk menciptakan kesan yang lebih baik bagi pelanggan.
2. Diharapkan kepada pihak LPPOM MUI Jawa Timur untuk meningkatkan keandalan dalam proses sertifikasi halal, seperti mempercepat waktu pelayanan dan tidak membiarkan pelanggan menunggu terlalu lama untuk mendapatkan informasi atau status sertifikasi mereka. Memastikan bahwa setiap produk yang disertifikasi halal mendapatkan penilaian yang tepat dan sesuai prosedur akan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.
3. Diharapkan kepada pihak LPPOM MUI Jawa Timur untuk lebih meningkatkan ketanggapan staf terhadap keluhan atau pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan. Hal ini termasuk memberikan informasi pendaftaran atau status sertifikasi dengan jelas dan lebih proaktif dalam membantu pelanggan yang mengalami kesulitan dalam memahami proses sertifikasi halal. Staf yang cepat tanggap dan siap membantu akan sangat meningkatkan kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan.
4. Diharapkan kepada pihak LPPOM MUI Jawa Timur untuk meningkatkan jaminan terhadap proses sertifikasi halal dengan cara memberikan keyakinan yang lebih besar kepada pelanggan bahwa produk mereka telah diperiksa secara menyeluruh dan sesuai dengan standar halal yang berlaku. Menyediakan penjelasan yang lebih rinci tentang alasan sertifikasi yang diterima atau ditolak akan membantu memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap proses sertifikasi.

5. Diharapkan kepada pihak LPPOM MUI Jawa Timur untuk meningkatkan kepedulian terhadap pelanggan, terutama dengan memberikan perhatian yang lebih kepada pelanggan yang membawa produk yang lebih kompleks atau yang tidak familiar dengan prosedur sertifikasi halal. Memberikan pendampingan lebih personal serta penjelasan awal yang lebih lengkap mengenai proses sertifikasi akan membantu pelanggan merasa lebih dihargai dan lebih memahami apa yang perlu dipersiapkan.
6. Bagi LPPOM MUI Jawa Timur, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk terus meningkatkan kualitas layanan, mengurangi gap antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan, dan mempertahankan posisi mereka sebagai lembaga sertifikasi halal yang tepercaya dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pelaku usaha.
7. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan teori dan metodologi dalam mengukur kualitas pelayanan di lembaga sertifikasi lainnya. Peneliti selanjutnya dapat mengeksplorasi lebih dalam aspek-aspek lain yang memengaruhi kualitas layanan dan membandingkannya dengan sektor lain yang memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda.
8. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana kualitas pelayanan di LPPOM MUI Jawa Timur dapat lebih ditingkatkan untuk memenuhi harapan pelanggan. Selain itu, hasil ini diharapkan menjadi dasar bagi LPPOM MUI Jawa Timur untuk melakukan perbaikan sistem layanan yang lebih sistematis dan terstruktur, serta memberikan informasi yang berguna untuk peningkatan kebijakan internal lembaga.
9. Bagi pihak LPPOM MUI Jawa Timur, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi seluruh staf dan pihak terkait di lembaga ini untuk lebih memahami pentingnya kualitas pelayanan dalam sertifikasi halal. Selain itu, temuan ini diharapkan dapat membantu pihak-pihak terkait untuk lebih menyadari peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, guna meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada

akhirnya akan memperkuat posisi LPPOM MUI Jawa Timur di pasar domestik maupun internasional.