

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia dikenal sebagai negara dengan populasi muslim terbesar di dunia. Berdasarkan informasi dari situs DataIndonesia.com, pada 2023, tercatat populasi Muslim di Indonesia mencapai kurang lebih 244,41 juta penduduk. Data tersebut menunjukkan bahwa 87,1% dari populasi penduduk Indonesia menganut agama Islam (Rizaty, 2024). Hal ini mengakibatkan semakin meningkatnya permintaan akan makanan halal. Kehalalan suatu produk makanan menjadi aspek yang krusial bagi seorang Muslim, sehingga dalam memilih makanan perlu dilakukan dengan sangat teliti dan penuh kehati-hatian.

Banyak produk makanan yang beredar di masyarakat belum bersertifikasi halal, meskipun produk tersebut telah dinyatakan halal oleh pelaku usahanya. Mendaftar pada sertifikasi halal bagi sebuah produk merupakan hal penting agar tidak menimbulkan keraguan bagi para konsumen untuk mengonsumsi suatu makanan. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia telah memberlakukan kebijakan sertifikasi produk halal melalui Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) untuk semua pelaku usaha terutama produsen makanan dan minuman guna melindungi konsumen muslim dengan menerapkan program sertifikasi halal *self declare* dengan pola pendampingan proses produk halal (P3H).

P3H memiliki peran penting untuk memperoleh sertifikasi halal dalam skema *self declare* (Hastuti dkk., 2024, hlm. 31). P3H bertugas mendampingi dan

membimbing para pelaku usaha dalam memenuhi persyaratan dan prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, P3H juga berperan sebagai fasilitator utama yang membantu pelaku usaha dalam memahami dan menerapkan Sistem Jaminan Produk Halal (SJPH) dengan baik.

Kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kehalalan produk yang dikonsumsi terus meningkat, sehingga berdampak pada tingginya permintaan terhadap produk halal. Menanggapi hal tersebut, LP3H UIN Antasari berperan penting dalam mendukung proses sertifikasi halal melalui pendampingan yang efektif dan efisien. Berdasarkan informasi yang didapatkan dari situs info.halal.go.id/pendampingan, jumlah pendamping proses produk halal pada LP3H mencapai 977 pendamping. Menurut data yang diperoleh dari LP3H UIN Antasari, sejak tahun 2022 hingga sekarang, telah tercatat 5327 produk yang didaftarkan untuk memperoleh Sertifikat Halal (SH) melalui lembaga ini. Pada tahun 2024, jumlah produk yang mendapatkan sertifikat halal sudah mencapai 1809 produk. Data tersebut mencerminkan tingginya antusiasme pelaku usaha dalam memperoleh sertifikat halal serta menegaskan peran penting pendamping proses produk halal dalam memperlancar proses sertifikasi. Namun, untuk memastikan bahwa layanan pendampingan ini memberikan kontribusi optimal, diperlukan analisis mendalam mengenai kinerja pendamping serta ekspektasi pelaku usaha dalam proses tersebut. Analisis ini penting untuk memastikan bahwa seluruh pendamping memberikan pelayanan yang konsisten, sehingga memudahkan pelaku usaha dalam memenuhi standar halal yang ditetapkan. Analisis kinerja ini juga dapat membantu mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan atau

peningkatan, sehingga LP3H dapat terus berinovasi dan memberikan dampak lebih signifikan bagi pengembangan industri halal di wilayah Banjarmasin dan daerah sekitarnya. Upaya ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pelaku usaha, tetapi juga menguatkan kepercayaan masyarakat terhadap produk halal yang diciptakan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelaku usaha memiliki pandangan positif terhadap layanan yang disediakan oleh P3H, yang termasuk dalam tanggung jawab Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) di wilayah Kecamatan Pesisir Tengah, Kabupaten Pesisir Barat. Mayoritas pelaku usaha memberikan umpan balik yang mengindikasikan bahwa kinerja layanan P3H di wilayah tersebut dinilai sangat baik dan efektif (Efrilludin, 2024, hlm. 74). Kajian ini menerapkan metode kualitatif dengan menerapkan metode *Structural Equation Model – Partial Least Square* (SEM-PLS) untuk menganalisis persepsi pelaku usaha terhadap layanan yang diberikan oleh Pendamping Produk Halal (P3H). Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Khairun Nisa (2023), dengan menerapkan metode *Structural Equation Model – Partial Least Square* menunjukkan bahwa semua komponen mutu layanan yang mencakup keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*), dan harga (*price*) berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pelaku usaha. Namun pada penelitian tersebut tidak memasukkan dimensi *compliance*, dimensi *compliance* (kepatuhan) penting untuk diteliti agar mengetahui apakah pendamping proses produk halal dalam melakukan pendampingan telah sesuai dengan peraturan. Selain itu, penelitian tersebut tidak menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) guna mengevaluasi

apakah kinerja suatu layanan telah sesuai dengan harapan penerima atau masih terdapat aspek yang belum terpenuhi. Hal ini mengakibatkan, belum teridentifikasinya area layanan yang memerlukan perbaikan guna merancang strategi baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan Pendamping Proses Produk Halal. Dewi Hastuti dan kawan-kawan (2024) mengevaluasi kepuasan pelaku usaha terhadap layanan sertifikasi halal *self-declare* dengan meneliti lima aspek kualitas layanan, meliputi bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Penelitian tersebut menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menganalisis data. Indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini sejalan dengan indikator yang digunakan dalam penelitian yang diuji oleh Khairun Nisa, yang menganalisis 5 dimensi kualitas pelayanan yang dikenal sebagai *Servqual* (*Service Quality*). Meskipun menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), penelitian tersebut tidak menambahkan dimensi *compliance* dalam indikator penelitian.

Berdasarkan penelitian terdahulu, telah banyak peneliti yang mengkaji tentang kualitas pelayanan dari berbagai lembaga pendamping proses produk halal, hal ini karena pentingnya meneliti tentang kinerja dari pendamping proses produk halal, sebab kualitas pelayanan dari P3H sendiri secara langsung mempengaruhi integritas dan kepercayaan terhadap label halal yang diberikan kepada produk-produk yang dikonsumsi oleh masyarakat. Penelitian yang akan peneliti lakukan penting karena belum terdapat kajian mendalam mengenai kualitas pelayanan dalam pendampingan proses produk halal yang dilakukan oleh LP3H UIN Antasari.

Melalui penelitian ini, peneliti bertujuan untuk memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai tingkat kualitas layanan menurut persepsi pelaku usaha di Kalimantan Selatan, yang memiliki dinamika dan tantangan berbeda dibandingkan dengan penelitian di lokasi lain. Selain itu, penggunaan metode IPA dalam penelitian ini merupakan sebuah inovasi penting dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang lebih banyak mengandalkan metode SEM-PLS. Metode IPA menawarkan pendekatan yang lebih aplikatif untuk menilai prioritas perbaikan dalam dimensi-dimensi pelayanan, sehingga lebih relevan untuk pengambilan keputusan secara praktis. Penelitian ini akan menambahkan dimensi *compliance* (kepatuhan) yang belum dibahas dalam penelitian sebelumnya. Penambahan dimensi ini penting karena kepatuhan terhadap aturan halal merupakan aspek penting yang memengaruhi kepercayaan konsumen terhadap produk halal. Hal tersebut menjadikan penelitian ini lebih komprehensif dalam mengevaluasi kualitas pelayanan pendamping proses produk halal (P3H).

P3H memiliki peran krusial dalam mengelola sertifikasi halal *self declare*, di mana para pendamping mendampingi pelaku usaha untuk menyatakan kehalalan produk secara digital. Dengan demikian, diperlukan kajian mendalam guna mengoptimalkan layanan agar setiap tahap dalam proses pendampingan berlangsung sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penelitian ini ditujukan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang memerlukan perbaikan, mencakup kepatuhan terhadap regulasi, keandalan informasi yang diberikan, hingga kemudahan akses layanan bagi pelaku usaha. Dengan memahami tingkat kepuasan dan harapan pelaku usaha terhadap layanan pendampingan, diharapkan dapat

disusun pendekatan yang lebih optimal dalam meningkatkan mutu layanan P3H. Berdasarkan konteks ini, peneliti tertarik untuk mengkaji kualitas pelayanan pendamping proses produk halal (P3H) yang tergabung dalam LP3H UIN Antasari Banjarmasin berdasarkan penilaian pelaku usaha dalam studi berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Pendamping Proses Produk Halal LP3H UIN Antasari Menggunakan *Importance Performance Analysis*".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Pendamping Proses Produk Halal LP3H UIN Antasari dalam Proses Sertifikasi Halal menggunakan *Importance Performance Analysis*?
2. Manakah atribut-atribut yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan Pendamping Proses Produk Halal LP3H UIN Antasari guna meningkatkan kepuasan pelaku usaha menggunakan *Importance Performance Analysis*?

C. Tujuan Penelitian

Sebagaimana rumusan masalah yang telah diajukan di atas, maka penelitian dengan menganalisis kualitas pelayanan Pendamping Proses Produk Halal LP3H UIN Antasari menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA), akan diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis kualitas pelayanan Pendamping Proses Produk Halal LP3H UIN Antasari dalam proses sertifikasi halal menggunakan *Importance Performance Analysis*.
2. Mengidentifikasi atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan pendamping proses produk halal guna meningkatkan kepuasan pelaku usaha menggunakan *Importance Performance Analysis*.

D. Signifikansi Penelitian

1. Secara Teoritis

Riset ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap kemajuan wawasan keilmuan di masa depan terkait metode *Importance Performance Analysis* guna menganalisis kualitas pelayanan pada sebuah lembaga dalam konteks produk halal, yang menjadi model bagi penelitian lanjutan di bidang ini.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, studi ini bermanfaat untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan sekaligus memenuhi salah satu syarat kelulusan program sarjana (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

- b. Bagi Akademis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Antasari Banjarmasin,

khususnya Program Studi Ekonomi Syariah yang berminat mengkaji topik ini lebih lanjut.

c. Bagi LP3H UIN Antasari

Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi LP3H UIN Antasari untuk mengevaluasi efektivitas program pendampingan sertifikasi halal. Melalui evaluasi ini, lembaga diharapkan dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan, sehingga dapat secara efektif meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pelaku usaha dalam industri produk halal.

E. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disajikan dalam lima bab yang disusun secara sistematis sesuai standar karya ilmiah dan mengacu pada pedoman penulisan skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Kerangka penyajiannya diatur dengan pola sebagai berikut:

1. BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Pendamping Proses Produk Halal LP3H UIN Antasari dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Selain itu, bab ini juga mencakup rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, serta sistematika penulisan.

2. BAB II : LANDASAN TEORI

Bagian ini memuat teori-teori yang mendukung penelitian, termasuk konsep kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, pendampingan proses produk halal, tinjauan penelitian terdahulu, serta kerangka berpikir yang menjadi dasar analisis penelitian.

3. BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metodologi yang digunakan dalam penelitian, yang meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, variabel serta indikator penelitian, teknik pengumpulan dan analisis data, serta tahapan penelitian yang dilakukan.

4. BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, disajikan data yang telah dikumpulkan dalam bentuk yang terorganisir agar mudah dipahami dan dianalisis. Penyajian data bertujuan untuk mempermudah interpretasi serta penarikan kesimpulan. Selain itu, analisis data dilakukan untuk mengolah dan menafsirkan informasi yang telah dikumpulkan guna memperoleh hasil yang relevan dengan tujuan penelitian.

5. BAB V : PENUTUP

Bab penutup memuat kesimpulan, saran, dan rekomendasi. kesimpulan berisi rangkuman jawaban atas rumusan masalah penelitian, sementara saran dan rekomendasi diberikan kepada Pendamping Proses Produk Halal

(P3H) untuk peningkatan kualitas layanan. Rekomendasi juga disampaikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian lanjutan.