

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Pendamping Proses Produk Halal (P3H) LP3H UIN Antasari
 - a. Profil Lembaga Pendamping Proses Produk Halal UIN Antasari Banjarmasin

Lembaga Pendamping Proses Produk Halal (LP3H) UIN Antasari Banjarmasin didirikan pada tahun 2021 sebagai wujud komitmen perguruan tinggi dalam mendukung sertifikasi halal bagi pelaku usaha, khususnya di Kalimantan Selatan (Makiah dkk., 2025, hlm. 40). LP3H ini bernaung di bawah Pusat Kajian Halal (PKH) UIN Antasari dan berperan sebagai fasilitator dalam proses pendampingan sertifikasi halal sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH). Sejak awal berdiri, LP3H UIN Antasari telah aktif melakukan sosialisasi regulasi sertifikasi halal pada beberapa tempat di Kalimantan Selatan, mengadakan kegiatan pelatihan Pendamping Proses Produk Halal dan melakukan pendampingan kepada pelaku usaha mikro dan kecil dalam memenuhi persyaratan sertifikasi halal sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2021 tentang Sertifikasi Halal bagi Pelaku Usaha Mikro dan Kecil (Makiah dkk., 2025, hlm. 20).

LP3H UIN Antasari Banjarmasin berlokasi di lingkungan kampus Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Setelah melalui pelatihan pendamping proses produk halal (P3H) *bacth* 1,2 dan 3, Pusat Kajian Halal sebagai lembaga pendamping proses produk halal (LP3H) telah merekrut 977 orang P3H per tahun 2024 yang telah tersertifikasi dan bertugas memberikan bimbingan terkait persyaratan administrasi, proses produksi, serta standar kehalalan suatu produk (Makiah dkk., 2025, hlm. 43).

b. Visi, Misi dan Tujuan Pusat Kajian Halal selaku Lembaga Pendamping Proses Produk Halal di Kalimantan Selatan

Visi Pusat Kajian Halal yaitu “Sebagai pusat studi yang unggul dalam kajian dan pendampingan halal untuk masyarakat Kalimantan Selatan dan Indonesia.”

Misi dari Pusat Kajian Halal selaku Lembaga Pendamping Proses Produk Halal (LP3H) sebagai panduan kebijakan dalam melaksanakan kegiatan mencakup:

- 1) Mengembangkan studi halal dalam produk pangan, minuman, kosmetik, obat, instrumentasi, sistem distribusi dan wisata bagi kemajuan halal di Kalimantan Selatan dan Indonesia.
- 2) Meningkatkan peran serta dan kontribusi institusi dalam memberikan informasi, edukasi dan advokasi jaminan produk halal bagi masyarakat Kalimantan Selatan dan Indonesia.

- 3) Mengembangkan kerja sama dengan berbagai pihak untuk meningkatkan mutu dan mencapai tujuan sebagai pusat Halal di Kalimantan Selatan dan Indonesia (Makiah dkk., 2025, hlm. 32).

Pusat Kajian Halal sebagai Lembaga Pendamping Proses Produk Halal (LP3H) memiliki tujuan sebagai berikut:

- 1) Melakukan penelitian studi halal di bidang pangan, minuman, kosmetik, obat, instrumentasi, sistem distribusi dan wisata serta lingkup yang berkaitan dengan bidang ekonomi, sosial, dan humaniora.
- 2) Melakukan kajian yang berkaitan dengan fatwa halal dan haram produk pangan, minuman, kosmetik, obat, instrumentasi dan sistem distribusi.
- 3) Menjalankan fungsi sebagai Lembaga Pemeriksa Halal (LPH) sebagaimana amanat UU No. 33 Tahun 2014.
- 4) Melaksanakan pengawasan dan pendampingan sertifikasi halal kepada pelaku usaha baik industri kecil, menengah dan besar termasuk pelaku usaha rumah makan, rumah potong hewan dan wisata.
- 5) Memberikan jaminan produk halal bagi konsumen muslim
- 6) Melaksanakan pelatihan auditor halal dan penyelia halal dalam implementasi jaminan produk halal

- 7) Melaksanakan kegiatan pengabdian dan pengembangan masyarakat melalui sosialisasi, edukasi, informasi dan advokasi yang berkaitan dengan studi kehalalan.

c. Struktur Organisasi Personalia Pengurus Pusat Kajian Halal

Berikut ini merupakan struktur organisasi personalia pengurus di Pusat Kajian Halal sebagai Lembaga Pendamping Proses Produk Halal (LP3H) di UIN Antasari Banjarmasin:

- 1) Ketua Dewan Pengarah : Prof. Dr. H. Mujiburrahman, M.A.
- 2) Anggota Dewan Pengarah : Dr. Irfan Noor, M.Hum.
- 3) Anggota Dewa Pengarah : Dr. Muhammad Zaini Abidin, M.Ag.
- 4) Koordinator : Dr. Zulpa Makiah, M.Ag.
- 5) Sekretaris : Supian Sauri, S.E.I, M.E.
- 6) Anggota :
 - a) Dr.H.Anwar Hafidzi, Lc., M.A.Hk.
 - b) Ardian Trio Wicaksono,S.Si., S.Pd., M.Pd.
 - c) Khairunnisa, M.Pd.
 - d) Alvian Ikhsanul Fatiya, S.Pd., M.Si.
 - e) Helda Rahmawati, S.Si., M.Pd.
 - f) Iqbal Haitami, S.T., M.Eng.
 - g) Trining Puji Astutik, S.Si., S.Pd., M.Pd.
 - h) Nahdia Nazmi, S.H., M.H.

2. Profil Responden

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner berupa tautan Google *Form* yang disebarakan melalui aplikasi *WhatsApp*. Kuesioner tersebut ditujukan kepada para pelaku usaha yang menerima layanan pendampingan dari Pendamping Proses Produk Halal LP3H UIN Antasari dalam program sertifikasi halal *self-declare*. Jumlah kuesioner yang berhasil terkumpul adalah sebanyak 93 responden. Adapun profil responden yakni sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin ditampilkan pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	18	19,3%
2	Perempuan	76	81,7%
Jumlah		93	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2024 (data diolah 2021)

Berdasarkan data dalam tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa responden laki-laki berjumlah 18 orang dari 93 responden dengan persentase sebesar 19,3%, sedangkan responden perempuan berjumlah 76 dengan persentase sebesar 81,7%. Oleh karena itu, klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin sebagian besar adalah perempuan, yaitu 81,7%.

b. Usia

Klasifikasi responden berdasarkan usia ditampilkan pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	20-27 Tahun	26	28%
2	28-35 Tahun	25	27%
3	36-43 Tahun	24	26%
4	44-51 Tahun	10	11%
5	52-60 Tahun	7	8%
6	>60 Tahun	1	1%
Jumlah		93	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2024 (data diolah 2021)

Berdasarkan data dalam tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa klasifikasi responden dalam penelitian ini mencakup enam kategori dengan total 93 responden. Responden yang berusia 20-27 tahun lebih mendominasi yaitu berjumlah 26 orang dengan persentase sebesar 28%, diikuti responden berusia 28-35 tahun berjumlah 25 dengan persentase sebesar 27%, dan responden berusia 36-43 tahun berjumlah 24 orang dengan persentase sebesar 26%. Responden dengan usia 44-51 tahun tercatat sebanyak 10 orang dengan persentase sebesar 11%, sementara responden berusia 52-60 tahun berjumlah 7 orang dengan persentase sebesar 8%. Adapun responden berusia di atas 60 tahun hanya terdiri dari 1 orang dengan persentase 1%. Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden yakni 81% berada

dalam rentang usia 20-43 tahun, sedangkan responden dengan usia di atas 44 tahun memiliki proporsi yang lebih kecil.

c. Domisili

Klasifikasi responden berdasarkan domisili ditampilkan pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Domisili

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Kabupaten Banjar	3	3,2%
2	Kabupaten Balangan	8	8,6%
3	Kabupaten Barito Kuala	6	6,5%
4	Kabupaten Tapin	0	0
5	Kabupaten Hulu Sungai Tengah	4	4,3%
6	Kabupaten Hulu Sungai Utara	11	11,8%
7	Kabupaten Hulu Sungai Selatan	2	2,2%
8	Kabupaten Tabalong	13	14%
9	Kabupaten Tanah Laut	0	0
10	Kabupaten Tanah Bumbu	7	7,5%
11	Kabupaten Kotabaru	5	5,4%
12	Kota Banjarmasin	31	33,3%
13	Kota Banjarbaru	3	3,2%
Jumlah		93	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2024 (data diolah 2021)

Berdasarkan data dalam tabel 4.3, klasifikasi responden berdasarkan domisili menunjukkan bahwa mayoritas berasal dari Kota Banjarmasin, sebanyak 31 orang dari total 93 responden, atau setara dengan 33,3%. Posisi kedua diisi oleh responden dari Kabupaten Tabalong, berjumlah 13 orang atau sebesar 14%, diikuti oleh Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan 11

responden atau sebesar 11,8%. Selanjutnya, Kabupaten Balangan sebanyak 8 responden atau sebesar 6%, Kabupaten Tanah Bumbu sebanyak 7 responden atau setara 7,5%, Kabupaten Barito Kuala sebanyak 6 responden atau sebesar 6,5%, Kabupaten Kotabaru sebanyak 5 responden atau sebesar 5,4%, Kabupaten Hulu Sungai Tengah dengan 4 responden atau sebesar 4,3%, Kabupaten Banjar dan Kota Banjarbaru masing-masing 3 responden atau sebesar 3,2%, dan Kabupaten Hulu Sungai Selatan dengan 2 responden atau sebesar 2,2%. sedangkan Kabupaten Tapin dan Kabupaten Tanah Laut yaitu 0 responden atau 0%.

d. Jenis Usaha

Klasifikasi responden berdasarkan jenis usaha ditampilkan pada tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Usaha

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Kosmetik dan Produk Perawatan	0	0
2	Makanan dan Minuman	93	100%
Jumlah		93	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2024 (data diolah 2021)

Berdasarkan data dalam tabel 4.4, jumlah responden berdasarkan jenis usaha seluruhnya bergerak di bidang makanan dan minuman, dengan jumlah 93 responden yang mencakup 100% dari total responden. Sementara itu, tidak ada responden yang berasal dari jenis usaha kosmetik dan produk perawatan, yang tercatat sebanyak 0 responden atau 0%.

e. Omzet Per tahun

Klasifikasi responden berdasarkan omzet per tahun ditampilkan pada tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Omzet Per Tahun

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	< Rp. 50.000.000	77	83,7%
2	Rp. 50.000.000 – Rp.100.000.000	12	13%
3	Rp. 100.000.000 – Rp. 200.000.000	2	2,2%
4	Rp. 200.000.000 – Rp. 300.000.000	1	1,1%
5	Rp. 300.000.000 – Rp. 400.000.000	0	0
Jumlah		93	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2024 (data diolah dengan 2021)

Berdasarkan data dalam tabel 4.5, klasifikasi responden berdasarkan omzet per tahun menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu sebanyak 77 orang dari 93 responden atau setara 83,7% memiliki omzet per tahun kurang dari Rp. 50.000.000. Adapun responden dengan omzet per tahunnya antara Rp.50.000.000 hingga Rp. 100.000.000 mencakup 12 orang atau setara dengan 13%. Responden dengan omzet per tahun antara Rp. 100.000.000 hingga Rp. 200.000.000 hanya sebanyak 2 orang atau setara dengan 2,2%, dan responden dengan omzet per tahun antara Rp. 200.000.000 hingga Rp. 300.000.000 hanya sebanyak 1 orang atau 1,1%. Sedangkan omzet per tahun dengan rentang Rp. 300.000.000 hingga Rp. 400.000.000 sebanyak 0 responden atau 0%. Data ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pelaku usaha berada dalam kategori usaha kecil dengan pendapatan di bawah Rp. 50.000.000.

B. Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas Data

Setelah menyebarkan kuesioner, peneliti melakukan uji validitas data. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner dari masing-masing atribut yang terdapat pada kuesioner. Proses pengujian dilakukan menggunakan *Pearson Correlation*, di mana skor setiap *item* dibandingkan dengan skor total seluruh *item* menggunakan aplikasi statistik. Setiap butir pernyataan dianggap valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan nilai yang positif (Priyatno, 2014, hlm. 55). Pada penelitian ini, nilai r_{tabel} diperoleh melalui tabel *product moment pearson* dengan *degree of freedom* (df) = $n-2$ yaitu $93-2= 91$, dan taraf signifikansi 5% sehingga dihasilkan angka 0,2039.

Uji validitas ini akan menguji semua dimensi kinerja dan harapan terhadap variabel yang digunakan dalam penelitian. Berikut ini merupakan hasil uji validitas dimensi *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness* yang dilakukan pada 93 responden.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan (*Importance*)

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Compliance</i> (Kepatuhan)	Y1.1	0,786	0,2039	Valid
	Y1.2	0,833	0,2039	
	Y1.3	0,731	0,2039	
	Y1.4	0,791	0,2039	
	Y2.1	0,763	0,2039	

<i>Assurance</i> (Jaminan)	Y2.2	0,864	0,2039	Valid
	Y2.3	0,734	0,2039	
	Y2.4	0,826	0,2039	
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Y3.1	0,897	0,2039	Valid
	Y3.2	0,867	0,2039	
	Y3.3	0,9	0,2039	
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Y4.1	0,815	0,2039	Valid
	Y4.2	0,85	0,2039	
	Y4.3	0,868	0,2039	
<i>Empathy</i> (Empati)	Y5.1	0,845	0,2039	Valid
	Y5.2	0,911	0,2039	
	Y5.3	0,864	0,2039	
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Y6.1	0,904	0,2039	Valid
	Y6.2	0,886	0,2039	
	Y6.3	0,876	0,2039	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2024 (data diolah 2021)

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja (*Performance*)

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Compliance</i> (Kepatuhan)	X1.1	0,835	0,2039	Valid
	X1.2	0,863	0,2039	
	X1.3	0,742	0,2039	
	X1.4	0,713	0,2039	
<i>Assurance</i> (Jaminan)	X2.1	0,732	0,2039	Valid
	X2.2	0,83	0,2039	
	X2.3	0,773	0,2039	
	X2.4	0,837	0,2039	
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	X3.1	0,884	0,2039	Valid
	X3.2	0,93	0,2039	
	X3.3	0,904	0,2039	

<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	X4.1	0,789	0,2039	Valid
	X4.2	0,861	0,2039	
	X4.3	0,846	0,2039	
<i>Empathy</i> (Empati)	X5.1	0,879	0,2039	Valid
	X5.2	0,871	0,2039	
	X5.3	0,914	0,2039	
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	X6.1	0,894	0,2039	Valid
	X6.2	0,947	0,2039	
	X6.3	0,919	0,2039	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2024 (data diolah 2021)

Berdasarkan hasil uji validitas di atas menunjukkan seluruh *item* pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid karena nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} sesuai dengan standar yang ditetapkan. Oleh karena itu, semua pernyataan pada dimensi kualitas pelayanan ini dapat diandalkan dan layak digunakan.

b. Uji Reliabilitas Data

Setelah melakukan uji validitas data, langkah selanjutnya yaitu melakukan uji reliabilitas data. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana *item* pernyataan dalam kuesioner menghasilkan data yang konsisten atau stabil ketika dilakukan pengukuran berulang kali terhadap gejala yang sama (Sugiyono, 2019, hlm. 121). Proses pengujian ini dilakukan menggunakan aplikasi statistik untuk menghitung nilai *cronbach's alpha* (α). Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60 (Yuliardi & Nuraeni, 2017, hlm.

104). Nilai *cronbach's alpha* dapat diketahui dengan melihat data *Reliability Statistics*.

Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas data penelitian dengan menggunakan aplikasi statistik pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> (α)		Standar Reliabilitas	Keterangan
	Kinerja	Harapan		
<i>Compliance</i>	0,792	0,792	0,60	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,801	0,808	0,60	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,891	0,866	0,60	Reliabel
<i>Tangibles</i>	0,777	0,798	0,60	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,865	0,845	0,60	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,908	0,866	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil penelitian tahun 2024 (data diolah 2021)

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas, seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* (α) di atas 0.60. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa instrumen pernyataan dalam kuesioner bersifat reliabel atau memiliki tingkat konsistensi yang baik dalam menghasilkan data yang stabil meskipun digunakan pada waktu yang berbeda. Jika instrumen ini diterapkan kembali pada individu atau kelompok yang sama di lain waktu, hasil yang diperoleh tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan.

2. *Importance Performance Analysis*

Metode *Importance Performance Analysis* dilakukan dengan cara membandingkan skor rata-rata tingkat kinerja/kepuasan dan skor rata-rata tingkat harapan. Jika skor rata-rata tingkat kinerja sesuai atau lebih besar dari

skor rata-rata tingkat harapan, maka tidak terdapat kesenjangan dalam pelayanan. Sebaliknya, jika skor rata-rata tingkat kinerja lebih kecil daripada skor rata-rata tingkat harapan, maka terdapat kesenjangan dalam pelayanan.

Berikut adalah data rata-rata tingkat kepuasan atau kinerja (*performance*) serta tingkat harapan (*importance*):

Tabel 4.9 Rata-rata Skor *Performance* dan *Importance*

No Item	Item Performance	Item Importance	Performance	Importance	P-I
1	X1.1	Y1.1	4,27	4,38	(0,11)
2	X1.2	Y1.2	4,39	4,51	(0,12)
3	X1.3	Y1.3	4,49	4,61	(0,12)
4	X1.4	Y1.4	4,60	4,71	(0,11)
5	X2.1	Y2.1	4,46	4,60	(0,14)
6	X2.2	Y2.2	4,40	4,58	(0,18)
7	X2.3	Y2.3	4,59	4,67	(0,08)
8	X2.4	Y2.4	4,38	4,60	(0,23)
9	X3.1	Y3.1	4,38	4,52	(0,14)
10	X3.2	Y3.2	4,45	4,57	(0,12)
11	X3.3	Y3.3	4,44	4,57	(0,13)
12	X4.1	Y4.1	4,28	4,51	(0,23)
13	X4.2	Y4.2	4,42	4,40	0,02
14	X4.3	Y4.3	4,43	4,51	(0,08)
15	X5.1	Y5.1	4,31	4,56	(0,25)
16	X5.2	Y5.2	4,45	4,49	(0,04)
17	X5.3	Y5.3	4,54	4,54	-
18	X6.1	Y6.1	4,43	4,52	(0,09)
19	X6.2	Y6.2	4,47	4,44	0,03
20	X6.3	Y6.3	4,46	4,58	(0,12)
Rata-rata			4,43	4,54	(0,11)

Sumber: Hasil penelitian tahun 2024 (data diolah 2021)

Keterangan:

- X1.1 : P3H menyampaikan tujuan pertemuan dan menjelaskan hal-hal yang akan dilakukan saat verifikasi dan validasi
- X1.2 : P3H memberikan panduan dan bimbingan yang memastikan seluruh aspek produksi halal, mulai dari penyediaan bahan baku hingga pengemasan akhir, sesuai dengan ketentuan syariah
- X1.3 : P3H memudahkan pelaku usaha mendapatkan sertifikasi halal tanpa biaya tambahan yang tidak sesuai prinsip syariah
- X1.4 : P3H memastikan produk yang dihasilkan pelaku usaha sepenuhnya berasal dari bahan halal
- X2.1 : P3H mampu menjaga kerahasiaan data pelaku usaha selama proses verifikasi dan validasi
- X2.2 : P3H memiliki pengetahuan dan keahlian yang baik dalam mendampingi proses produk halal
- X2.3 : P3H bersikap sopan dan ramah selama berinteraksi dengan pelaku usaha
- X2.4 : Pendamping memiliki kemampuan dalam membangun kepercayaan
- X3.1 : P3H selalu hadir tepat waktu saat ada janji bertemu dengan pelaku usaha
- X3.2 : P3H melakukan verifikasi dan validasi dengan teliti sesuai prosedur
- X3.3 : P3H berusaha sepenuhnya memberikan layanan sesuai dengan prosedur
- X4.1 : P3H menunjukkan surat tugas sebagai identitas pendamping proses produk halal yang sah saat pertemuan pertama
- X4.2 : P3H selalu berpenampilan rapi selama proses verifikasi dan validasi
- X4.3 : P3H menggunakan peralatan yang sesuai (seperti *laptop* dan *handphone*) dalam melakukan tugasnya
- X5.1 : P3H mampu menanggapi keluhan pelaku usaha selama proses verifikasi dan validasi
- X5.2 : P3H mudah dihubungi dan selalu siap ditemui oleh pelaku usaha
- X5.3 : P3H berkomunikasi dengan cara yang mudah dipahami
- X6.1 : P3H cepat menanggapi pertanyaan atau memberikan bantuan kepada pelaku usaha
- X6.2 : P3H selalu siap memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha
- X6.3 : P3H cepat dan tanggap dalam memberikan informasi kepada pelaku usaha

Merujuk pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa sebagian besar *item* memiliki *gap* negatif, yang berarti bahwa kinerja P3H belum memenuhi harapan pelaku usaha. Nilai *gap* terbesar terdapat pada variabel *empathy* dengan *item* X5.1 (P3H mampu menanggapi keluhan pelaku usaha selama proses verifikasi dan validasi) yang memiliki *gap* sebesar -0,25, di ikuti variabel *assurance* *item* X2.4 (Pendamping memiliki kemampuan dalam membangun kepercayaan) dan *tangibles* dengan *item* X4.1 (P3H menunjukkan surat tugas sebagai identitas pendamping proses produk halal yang sah saat pertemuan pertama), masing-masing dengan nilai -0,23. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga aspek tersebut memerlukan perhatian lebih untuk dilakukan perbaikan karena memiliki jarak cukup jauh dari tingkat harapan.

Selain itu terdapat *item* dengan nilai rata-rata antara kinerja dan harapan yang seimbang, seperti pada variabel *empathy* dengan *item* X5.3 (P3H berkomunikasi dengan cara yang mudah dipahami). Adapun nilai rata-rata tingkat kinerja dan harapan dengan *gap* positif terdapat pada variabel *tangibles* dengan *item* X4.2 (P3H selalu berpenampilan rapi selama proses verifikasi dan validasi) yang memiliki *gap* positif sebesar 0,02 dan variabel *responsiveness* dengan *item* X6.2 (P3H selalu siap memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha) memiliki nilai *gap* positif sebesar 0,03. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pada aspek-aspek tersebut sudah mendekati atau bahkan melampaui harapan responden. Rentang *gap* dalam data ini menunjukkan bahwa aspek-aspek tertentu membutuhkan perbaikan yang

signifikan, sementara aspek lainnya dapat difokuskan pada strategi pemeliharaan kualitas untuk mempertahankan kinerja yang sudah baik.

Secara keseluruhan, hasil ini memberikan gambaran jelas tentang prioritas perbaikan dan strategi pengelolaan yang perlu diambil untuk meningkatkan kinerja layanan atau produk sesuai dengan harapan pengguna.

Adapun dalam menghitung nilai *gap* terdapat metode lain yang digunakan yaitu menghitung tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan, dan melakukan analisis menggunakan diagram kartesius untuk melihat faktor apa saja yang penting atau diprioritaskan guna menghilangkan kesenjangan (*gap*) sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Adapun kriteria penilaian tingkat kesesuaian yaitu sebagai berikut:

- a. Tingkat kesesuaian pelaku usaha $>100\%$: pelayanan sangat memuaskan
- b. Tingkat kesesuaian = 100% : pelayanan telah memuaskan
- c. Tingkat kesesuaian $< 100\%$: pelayanan belum memuaskan

Berikut ini tabel hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan:

Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan

Dimensi	Atribut	Tingkat Kinerja	Tingkat Harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
<i>Compliance</i> (Kepatuhan)	1	397	407	97,54
	2	408	419	97,37
	3	418	429	97,44
	4	428	438	97,72
<i>Assurance</i> (Jaminan)	5	415	428	96,96
	6	409	426	96,01
	7	427	434	98,39
	8	407	428	95,09

<i>Reliability</i> (Keandalan)	9	407	420	96,90
	10	414	425	97,41
	11	413	425	97,18
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	12	398	419	94,99
	13	411	409	100,49
	14	412	419	98,33
<i>Empathy</i> (Empati)	15	401	424	94,58
	16	414	418	99,04
	17	422	422	100,00
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	18	412	420	98,10
	19	416	413	100,73
	20	415	426	97,42
Rata-rata				97,58

Sumber: Hasil penelitian tahun 2024 (data diolah 2021)

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kesesuaian di atas menunjukkan rata-rata tingkat kesesuaian kurang dari 100% yaitu sebesar 97,58% yang artinya pelaku usaha merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan. Pada tabel di atas juga ditemukan tiga atribut pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian lebih dari atau sama dengan 100% yaitu atribut 13, 17 dan 19. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja dari ketiga atribut tersebut telah memuaskan pelaku usaha. Kemudian dilakukan analisis lebih lanjut untuk menentukan aspek yang perlu dipertahankan sebagai keunggulan layanan dan aspek yang memerlukan perbaikan. Keputusan diambil berdasarkan nilai rata-rata tingkat kesesuaian (Tki) secara keseluruhan yaitu 97,58%, dengan mengacu pada rata-rata tingkat kesesuaian setiap *item* pernyataan sebagai tolak ukur.

Parameter penentu keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika skor Tingkat Kesesuaian $< 97,58\%$, perbaikan/*action* (A) akan dilakukan

- b. Jika skor Tingkat Kesesuaian $> 97,58\%$ maka akan dipertahankan/*hold*
(H)

Tabel 4.11 Keputusan *Hold* dan *Action*

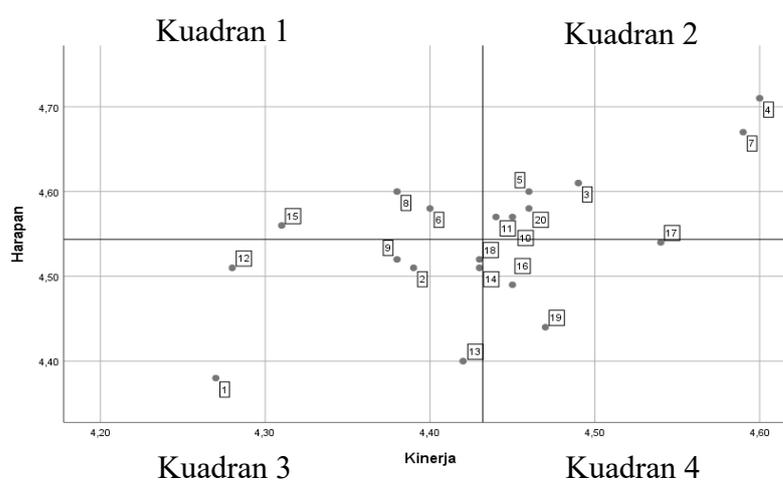
Dimensi	Atribut	Tingkat Kesesuaian (TKi)	Keputusan <i>Hold</i> (H)/ <i>Action</i> (A)
<i>Compliance</i> (Kepatuhan)	1	97,54	A
	2	97,37	A
	3	97,44	A
	4	97,72	H
<i>Assurance</i> (Jaminan)	5	96,96	A
	6	96,01	A
	7	98,39	H
	8	95,09	A
<i>Reliability</i> (Keandalan)	9	96,90	A
	10	97,41	A
	11	97,18	A
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	12	94,99	A
	13	100,49	H
	14	98,33	H
<i>Empathy</i> (Empati)	15	94,58	A
	16	99,04	H
	17	100,00	H
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	18	98,10	H
	19	100,73	H
	20	97,42	A

Sumber: Hasil penelitian tahun 2024 (data diolah 2021)

Berdasarkan tabel 4.11 tentang keputusan *hold* (dipertahankan) dan *action* (diperbaiki) diketahui bahwa dari total 20 atribut dimensi pelayanan, terdapat 8 atribut yang perlu dipertahankan karena telah memenuhi standar kepuasan pelaku usaha dan 12 atribut yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. 12 atribut yang memerlukan perbaikan tersebut sebagian besar berasal dari dimensi *reliability* (keandalan) dan

compliance (kepatuhan). Nilai tingkat kesesuaian 12 atribut tersebut lebih rendah dari nilai tingkat kesesuaian secara keseluruhan yaitu 97,58%. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan agar pelayanan dari kedua belas atribut tersebut dapat memenuhi harapan pelaku usaha.

Setelah dilakukan analisis tingkat kesesuaian, maka selanjutnya akan melakukan analisis menggunakan diagram kartesius. Diagram kartesius digunakan untuk menentukan posisi setiap atribut dalam setiap dimensi ke dalam empat kuadran seperti kuadran 1, kuadran 2, kuadran 3, dan kuadran 4. Setiap kuadran merepresentasikan kondisi yang berbeda antara satu dengan lainnya. Diagram Kartesius akan dianalisis menggunakan aplikasi statistik. Diagram ini dibentuk berdasarkan rata-rata nilai tingkat harapan (*importance*) dan kinerja (*performance*), dengan menghubungkan nilai tingkat kinerja pada sumbu X dan nilai tingkat harapan pada sumbu Y. Batas kuadran 1,2,3 dan 4 ditentukan berdasarkan nilai rata-rata dari kinerja (*performance*) dan tingkat harapan (*importance*).



Gambar 4.1 Hasil Analisis Diagram Kartesius

Sumber: Hasil penelitian tahun 2024 (data diolah dengan SPSS Statistics 25)

Berdasarkan gambar 4.1 diketahui item-item yang terbagi dalam empat kuadran, di antaranya sebagai berikut:

a. Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Item dalam kuadran 1 menunjukkan tingkat kinerja/*performance* yang berada di bawah nilai rata-rata keseluruhan kinerja/*performance* (4,43), namun tingkat harapan/*importance* berada di atas rata-rata keseluruhan harapan/*importance* (4,54). Harapan yang tinggi menunjukkan bahwa pelaku usaha memiliki ekspektasi besar terhadap item tersebut. Namun, layanan yang diberikan oleh P3H belum mencapai standar yang diharapkan oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, *item* pada kuadran ini perlu diprioritaskan untuk lebih ditingkatkan. Adapun *item* yang terdapat pada kuadran ini di urutkan berdasarkan tingkat prioritas yang ingin di perbaiki di antaranya sebagai berikut:

- 1) *Item* 15: P3H mampu menanggapi keluhan pelaku usaha selama proses verifikasi dan validasi (4,31)
- 2) *Item* 8: P3H memiliki kemampuan dalam membangun kepercayaan (4,38)
- 3) *Item* 6: P3H memiliki pengetahuan dan keahlian yang baik dalam mendampingi proses produk halal (4,40)

Prioritas perbaikan ditentukan berdasarkan nilai tingkat kinerja dari setiap item. *Item* dengan nilai kinerja yang lebih rendah mendapatkan prioritas perbaikan yang lebih tinggi. Penilaian didasarkan pada tingkat persepsi dibandingkan tingkat harapan, karena persepsi merupakan

penilaian dari pelaku usaha terhadap layanan yang diberikan oleh P3H. Semakin rendah nilainya maka semakin rendah juga tingkat kepuasan pelaku usaha.

b. Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)

Kuadran 2 merupakan kuadran yang diharapkan oleh pelaku usaha. *Item* yang ada pada kuadran ini memiliki tingkat kinerja/*performance* dan tingkat harapan/*importance* yang tinggi. Tingkat kinerja dan harapan dari *item* yang ada dalam kuadran ini melebihi nilai rata-rata keseluruhan tingkat kinerja (4,43) dan harapan (4,54). *Item* yang terdapat pada kuadran ini diurutkan berdasarkan tingkat prioritas yang ingin di pertahankan di antaranya sebagai berikut:

- 1) *Item* 11: P3H berusaha sepenuhnya memberikan layanan sesuai dengan prosedur (4,44)
- 2) *Item* 10: P3H melakukan verifikasi dan validasi dengan teliti sesuai prosedur (4,45)
- 3) *Item* 20: P3H cepat dan tanggap dalam memberikan informasi kepada pelaku usaha (4,46)
- 4) *Item* 5: P3H mampu menjaga kerahasiaan data pelaku usaha selama proses verifikasi dan validasi (4,46)
- 5) *Item* 3: P3H memudahkan pelaku usaha mendapatkan sertifikasi halal tanpa biaya tambahan yang tidak sesuai prinsip syariah (4,49)
- 6) *Item* 7: P3H bersikap sopan dan ramah selama berinteraksi dengan pelaku usaha (4,59)

- 7) *Item 4*: P3H memastikan produk yang dihasilkan pelaku usaha sepenuhnya berasal dari bahan halal (4,60)

c. Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Kuadran 3 mencakup beberapa item dengan tingkat kinerja (performance) dan tingkat kepentingan (importance) yang keduanya berada di bawah rata-rata keseluruhan. Item dalam kuadran ini dianggap kurang signifikan oleh pelaku usaha, meskipun kualitas kinerjanya juga tidak menonjol. *Item* yang terdapat pada kuadran ini di urutkan berdasarkan tingkat prioritasnya yaitu sebagai berikut:

- 1) *Item 1*: P3H menyampaikan tujuan pertemuan dan menjelaskan hal-hal yang akan dilakukan saat verifikasi dan validasi (4,27)
- 2) *Item 12*: P3H menunjukkan surat tugas sebagai identitas pendamping proses produk halal yang sah saat pertemuan pertama (4,28)
- 3) *Item 9*: P3H selalu hadir tepat waktu saat ada janji bertemu dengan pelaku usaha (4,38)
- 4) *Item 2*: P3H memberikan panduan dan bimbingan yang memastikan seluruh aspek produksi halal, mulai dari penyediaan bahan baku hingga pengemasan akhir, sesuai dengan ketentuan syariah (4,39)
- 5) *Item 13*: P3H selalu berpenampilan rapi selama proses verifikasi dan validasi (4,42)
- 6) *Item 14*: P3H menggunakan peralatan yang sesuai (seperti laptop dan handphone) dalam melakukan tugasnya (4,43)

- 7) *Item* 18: P3H cepat menanggapi pertanyaan atau memberikan bantuan kepada pelaku usaha (4,43)

d. Kuadran 4 (Berlebihan)

Item pada kuadran 4 menunjukkan tingkat harapan yang lebih rendah, namun memiliki kinerja yang lebih tinggi. Kuadran 4 juga disebut dengan kuadran *possible overkill, excessive*, berlebihan, atau prioritas terlalu tinggi. Adapun *item* yang terdapat dalam kuadran 4 ini yaitu sebagai berikut:

- 1) *Item* 16: P3H mudah dihubungi dan selalu siap ditemui oleh pelaku usaha (4,45)
- 2) *Item* 19: P3H selalu siap memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha (4,47)
- 3) *Item* 17: P3H berkomunikasi dengan cara yang mudah dipahami (4,54).

Secara ringkas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.12 Klasifikasi *Item* Pelayanan Berdasarkan Kuadran

Kuadran	Deskripsi	Tindakan yang Direkomendasikan	Item
Kuadran 1 (Prioritas Utama)	Indikator dengan tingkat harapan tinggi tetapi kinerja rendah.	Perlu perhatian utama dan segera ditingkatkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Item</i> 15: P3H mampu menanggapi keluhan pelaku usaha selama proses verifikasi dan validasi (4,31) 2. <i>Item</i> 8: P3H memiliki kemampuan dalam membangun kepercayaan (4,38)

			3. <i>Item 6</i> : P3H memiliki pengetahuan dan keahlian yang baik dalam mendampingi proses produk halal (4,40)
Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)	Indikator dengan tingkat harapan tinggi dan kinerja tinggi.	Harus dipertahankan karena merupakan keunggulan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Item 11</i>: P3H berusaha sepenuhnya memberikan layanan sesuai dengan prosedur (4,44) 2. <i>Item 10</i>: P3H melakukan verifikasi dan validasi dengan teliti sesuai prosedur (4,45) 3. <i>Item 20</i>: P3H cepat dan tanggap dalam memberikan informasi kepada pelaku usaha (4,46) 4. <i>Item 5</i>: P3H mampu menjaga kerahasiaan data pelaku usaha selama proses verifikasi dan validasi (4,46) 5. <i>Item 3</i>: P3H memudahkan pelaku usaha mendapatkan sertifikasi halal tanpa biaya tambahan yang tidak sesuai prinsip syariah (4,49) 6. <i>Item 7</i>: P3H bersikap sopan dan ramah selama berinteraksi dengan pelaku usaha (4,59)

			7. <i>Item 4</i> : P3H memastikan produk yang dihasilkan pelaku usaha sepenuhnya berasal dari bahan halal (4,60)
Kuadran 3 (Prioritas Rendah)	Indikator dengan tingkat harapan rendah dan kinerja rendah.	Tidak menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.	<p>1. <i>Item 1</i>: P3H menyampaikan tujuan pertemuan dan menjelaskan hal-hal yang akan dilakukan saat verifikasi dan validasi (4,27)</p> <p>2. <i>Item 12</i>: P3H menunjukkan surat tugas sebagai identitas pendamping proses produk halal yang sah saat pertemuan pertama (4,28)</p> <p>3. <i>Item 9</i>: P3H selalu hadir tepat waktu saat ada janji bertemu dengan pelaku usaha (4,38)</p> <p>4. <i>Item 2</i>: P3H memberikan panduan dan bimbingan yang memastikan seluruh aspek produksi halal, mulai dari penyediaan bahan baku hingga pengemasan akhir, sesuai dengan ketentuan syariah (4,39)</p> <p>5. <i>Item 13</i>: P3H selalu berpenampilan rapi selama proses verifikasi dan validasi (4,42)</p> <p>6. <i>Item 14</i>: P3H menggunakan peralatan yang sesuai (seperti</p>

			laptop dan <i>handphone</i>) dalam melakukan tugasnya (4,43) 7. <i>Item 18</i> : P3H cepat menanggapi pertanyaan atau memberikan bantuan kepada pelaku usaha (4,43)
Kuadran 4 (Berlebihan)	Indikator dengan tingkat harapan rendah tetapi kinerja tinggi.	Bisa dikurangi atau dialihkan ke aspek yang lebih membutuhkan.	1. <i>Item 16</i> : P3H mudah dihubungi dan selalu siap ditemui oleh pelaku usaha (4,45) 2. <i>Item 19</i> : P3H selalu siap memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha (4,47) 3. <i>Item 17</i> : P3H berkomunikasi dengan cara yang mudah dipahami (4,54).

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA), data hasil kuesioner yang diperoleh dari pelaku usaha penerima layanan pendamping proses produk halal (PPH) menunjukkan kinerja dan harapan terhadap kualitas pelayanan pendamping proses produk halal (P3H) lembaga pendamping proses produk halal (LP3H) UIN Antasari pada enam dimensi kualitas pelayanan di antaranya *compliance* (kepatuhan), *assurance* (jaminan), *reliability* (keandalan), *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (daya tanggap). Hasil analisis *gap* menunjukkan pelayanan P3H Lembaga Pendamping Proses Produk Halal memiliki kesenjangan antara kinerja dan harapan pelaku

usaha. Rata-rata kinerja pada seluruh item variabel mencapai 4,43, yang lebih rendah dibandingkan rata-rata tingkat harapan sebesar 4,54. Selisih antara kedua nilai tersebut menghasilkan kesenjangan (*gap*) sebesar -0,11. Berdasarkan teori pelayanan, kepuasan pelanggan tercapai ketika pelanggan menerima pelayanan yang baik dan sesuai dengan ekspektasi. Sedangkan pelayanan dari P3H di Lembaga Pendamping Proses Produk Halal UIN Antasari Banjarmasin menurut hasil analisis *gap* belum memenuhi harapan pelaku usaha selaku penerima layanan.

Adapun berdasarkan analisis tingkat kesesuaian, diperoleh nilai rata-rata sebesar 97,58%, yang mengindikasikan bahwa pelaku usaha merasa kurang puas terhadap pelayanan P3H. Nilai rata-rata tersebut kemudian digunakan untuk mengevaluasi item layanan yang perlu diperbaiki atau dipertahankan. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari 20 atribut dalam dimensi pelayanan, terdapat 8 atribut yang perlu dipertahankan (*hold*) karena sudah sesuai dengan harapan pelaku usaha. Sementara 12 atribut lainnya memerlukan perbaikan (*action*) untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih sesuai dengan harapan pelaku usaha. Atribut yang perlu diperbaiki sebagian besar berasal dari dimensi *reliability* (keandalan) dan *compliance* (kepatuhan). Hal ini menunjukkan bahwa aspek keandalan dalam penyediaan layanan yang konsisten dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku, serta atribut lain di luar dimensi keandalan dan kepatuhan yang tergolong dalam kategori *action*, masih perlu ditingkatkan guna memenuhi standar yang diharapkan oleh pelaku usaha. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi Hastuti, Farikha Maharani, Endah Subekti, M Takhim, dan Asmaul Husna yang mana dari total 19 atribut pelayanan, terdapat 10 atribut yang

dipertahankan dan 9 atribut yang perlu perbaikan. Sementara itu, dalam penelitian sekarang jumlah atribut yang harus diperbaiki lebih banyak dibandingkan dengan penelitian terdahulu. Kondisi ini dapat dipicu oleh berbagai faktor seperti perbedaan dalam standar pelayanan atau metode pendampingan yang digunakan.

Setelah menganalisis tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan, selanjutnya adalah menggambarkan hasil evaluasi dimensi kualitas pelayanan menggunakan diagram kartesius. Diagram kartesius memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai posisi setiap atribut, sehingga memudahkan dalam mengidentifikasi atribut yang perlu dipertahankan dan yang memerlukan perbaikan lebih lanjut. Adapun hasil dari analisis diagram kartesius yakni sebagai berikut:

1. *Compliance* (kepatuhan)

Dimensi *compliance* atau kepatuhan merujuk pada sejauh mana perusahaan, individu atau sistem mengikuti aturan, regulasi, standar atau pedoman yang telah ditetapkan oleh otoritas yang berwenang, dalam hal ini yaitu BPJPH (Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal). Menurut teori, fungsi dari *compliance* ini yaitu untuk memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa operasional kegiatan sudah mematuhi hukum syariah. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *importance performance analysis* atribut/item dalam dimensi *compliance* terbagi dalam dua kuadran yakni:

- a. Kuadran 2

Item dimensi *compliance* yang terdapat dalam kuadran 2 yaitu P3H memudahkan pelaku usaha mendapatkan sertifikasi halal tanpa biaya

tambahan yang tidak sesuai prinsip syariah (X1.3), dan P3H memastikan produk yang dihasilkan pelaku usaha sepenuhnya berasal dari bahan halal (X1.4). Kedua *item* pelayanan tersebut dianggap penting oleh pelaku usaha dan P3H telah memberikan pelayanan dengan kualitas baik. Oleh karena itu, mempertahankan kualitas layanan dalam membantu proses sertifikasi halal dan pengawasan bahan halal menjadi prioritas utama bagi P3H.

b. Kuadran 3

Item dimensi *compliance* yang terdapat dalam kuadran 3 yaitu P3H menyampaikan tujuan pertemuan dan menjelaskan hal-hal yang akan dilakukan saat verifikasi dan validasi (X1.1), dan P3H memberikan panduan dan bimbingan yang memastikan seluruh aspek produksi halal, mulai dari penyediaan bahan baku hingga pengemasan akhir, sesuai dengan ketentuan syariah (X1.2). Sertifikasi halal *self-declare* memiliki standar dan regulasi tertentu yang harus diikuti. Oleh karena itu adanya P3H membantu memastikan bahwa pelaku usaha memahami dan mematuhi semua persyaratan yang telah ditetapkan dalam proses sertifikasi halal. P3H sangat berperan sebagai penghubung yang menjelaskan aturan-aturan teknis, serta memberikan bimbingan agar seluruh proses berjalan sesuai regulasi. *Item* dalam kuadran ini dinilai kurang prioritas karena pelaku usaha merasa cukup puas dengan layanan P3H, sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat lebih difokuskan pada item lain yang memiliki tingkat kepentingan atau harapan (*importance*) lebih tinggi.

2. *Assurance* (jaminan)

Dimensi *Assurance* atau jaminan ini mengacu pada pemahaman dan sikap sopan karyawan (penyedia layanan) yang dikaitkan dengan kemampuan karyawan dalam meyakinkan konsumen bahwa penyedia jasa dapat memberikan pelayanan terbaik. Menurut teori dimensi kualitas pelayanan, dimensi jaminan ini terdiri dari berbagai aspek yang bertujuan untuk memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kenyamanan kepada pelanggan atau pengguna layanan. Aspek tersebut di antaranya kompetensi, kredibilitas, kesopanan, dan keamanan. Dimensi jaminan ini baik secara langsung maupun tidak langsung menjadi faktor penting dalam sebuah layanan, di mana apabila kinerja dari dimensi ini baik, maka pelaku usaha selaku penerima layanan dapat merasa yakin dan percaya terhadap P3H, sehingga pelaku usaha tidak ragu untuk mendaftarkan produknya pada sertifikasi halal *self declare* dengan bantuan P3H.

Hasil dari perhitungan dengan metode IPA menunjukkan bahwa atribut/*item* dalam dimensi ini termasuk dalam dua kuadran di antaranya:

a. Kuadran 1

Item dimensi *assurance* yang terdapat dalam kuadran 1 ini yaitu P3H memiliki pengetahuan dan keahlian yang baik dalam mendampingi proses produk halal (X2.2) dan pendamping memiliki kemampuan dalam membangun kepercayaan (X2.4). *Item* dalam kuadran ini dinilai penting oleh pelaku usaha selaku penerima layanan, namun memiliki kinerja yang buruk. Oleh karena itu, *item-item* pelayanan dalam kuadran ini perlu

ditingkatkan kinerjanya lebih lanjut untuk memastikan kualitas layanan yang diberikan memuaskan pelanggan.

b. Kuadran 2

Item dimensi *assurance* yang terdapat dalam kuadran 2 di antaranya P3H mampu menjaga kerahasiaan data pelaku usaha selama proses verifikasi dan validasi (X2.1) dan P3H bersikap sopan dan ramah selama berinteraksi dengan pelaku usaha (X2.3), di mana kinerja dari kedua *item* kualitas pelayanan ini dinyatakan memiliki kualitas baik dan telah memenuhi harapan pelaku usaha selaku penerima layanan P3H. Oleh karena itu, *item* dalam kuadran ini perlu dipertahankan agar kualitas pelayanan tetap konsisten.

3. *Reliability* (keandalan)

Dimensi *reliability* atau keandalan mengacu pada kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang tepat, akurat, dan konsisten sejak awal tanpa melakukan kesalahan, serta memastikan bahwa layanan tersebut dilakukan sesuai waktu yang telah disepakati. Berdasarkan teori tersebut, dimensi ini penting karena memiliki pengaruh langsung terhadap kepercayaan pelaku usaha pada P3H untuk mendaftarkan sertifikasi halal. *Item* dimensi *reliability* ini terdapat dalam dua kuadran di antaranya:

a. Kuadran 2

Item dimensi *reliability* yang terdapat dalam kuadran 2 ini meliputi P3H melakukan verifikasi dan validasi dengan teliti sesuai prosedur (X3.2) dan P3H berusaha sepenuhnya memberikan layanan sesuai dengan prosedur

(X3.3). *Item* yang termasuk dalam kuadran ini dinilai penting dan memiliki kinerja yang baik serta memenuhi harapan pelaku usaha. Oleh karena itu, *item* dimensi *reliability* dalam kuadran ini perlu dipertahankan agar pelaku usaha merasa yakin dan percaya terhadap kemampuan P3H. Hal ini tidak hanya membantu menciptakan pengalaman yang baik, akan tetapi juga memperkuat loyalitas pelaku usaha terhadap P3H selaku penyedia layanan.

b. Kuadran 3

Item dimensi *reliability* yang terdapat dalam kuadran 3 hanya ada satu yakni P3H selalu hadir tepat waktu saat ada janji bertemu dengan pelaku usaha (X3.1). *Item* yang termasuk dalam kuadran 3 ini dinilai kurang penting oleh pelaku usaha, namun P3H memberikan pelayanan dengan kualitas yang rendah. Sehingga tidak perlu adanya perbaikan signifikan pada aspek ketepatan waktu P3H tidak dianggap terlalu mendesak untuk dilakukan.

4. *Tangibles* (bukti fisik)

Dimensi *tangibles* atau bukti fisik merupakan dimensi yang mencakup penyediaan sumber daya fisik untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini termasuk penampilan fisik fasilitas perusahaan seperti gedung dan peralatan, serta penampilan pegawai. Berdasarkan hasil penelitian, semua *item* dalam dimensi *tangibles* ini termasuk ke dalam kuadran 3 yang artinya ketiga *item* tersebut dinilai tidak terlalu penting bagi pelaku usaha dan pelayanan yang diberikan oleh P3H tidak terlalu istimewa. Sehingga peningkatan kualitas layanan pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) tidak

dianggap terlalu mendesak untuk dilakukan atau memiliki prioritas rendah untuk ditingkatkan. Namun *item-item* tersebut tetap harus dipantau guna menghindari penurunan tingkat kinerja lebih lanjut yang bisa berdampak negatif pada kualitas pelayanan. Adapun *item* yang termasuk dalam kuadran 1 ini meliputi P3H menunjukkan surat tugas sebagai identitas pendamping proses produk halal yang sah saat pertemuan pertama (X4.1), P3H selalu berpenampilan rapi selama proses verifikasi dan validasi (X4.2), dan P3H menggunakan peralatan yang sesuai (seperti laptop dan *handphone*) dalam melakukan tugasnya (X4.3).

5. *Empathy* (empati)

Dimensi *empathy* merupakan kemampuan untuk memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada pelaku usaha, sebagai upaya memahami keinginan dan kebutuhan pelaku usaha selaku penerima layanan P3H. Terdapat tiga aspek yang termasuk dalam dimensi ini meliputi akses, komunikasi dan pemahaman terhadap pelanggan yakni dalam konteks ini adalah pelaku usaha. Dimensi ini secara tidak langsung dapat menjadi faktor penting dalam sebuah pelayanan, di mana keberhasilan layanan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana penyedia layanan mampu menunjukkan kepedulian dan pengertian terhadap kondisi, kebutuhan, serta kesulitan yang dihadapi pelaku usaha.

Adapun *item* dimensi *empathy* ini terdapat dalam dua kuadran di antaranya:

a. Kuadran 1

Item dimensi *empathy* yang terdapat dalam kuadran 1 ini hanya ada

satu *item* yakni P3H mampu menanggapi keluhan pelaku usaha selama proses verifikasi dan validasi (X5.1). *Item* kuadran 1 ini dianggap prioritas utama karena memiliki nilai tingkat kinerja yang berada di bawah nilai rata-rata tingkat kinerja maupun tingkat harapan secara keseluruhan atau dengan kata lain *item* dalam kuadran ini dinilai penting dan diharapkan oleh pelaku usaha, namun memiliki kinerja yang buruk. Sehingga perlu adanya perbaikan pada *item* kemampuan P3H dalam menanggapi keluhan pelaku usaha.

b. Kuadran 4

Item dimensi *empathy* pada kuadran 4 ini meliputi P3H mudah dihubungi dan selalu siap ditemui oleh pelaku usaha (X5.2) dan P3H berkomunikasi dengan cara yang mudah dipahami (X5.3). kinerja *item* yang terdapat dalam kuadran ini dinilai baik, bahkan melebihi harapan pelaku usaha, sehingga dianggap memiliki kinerja yang berlebihan. Sehingga tidak perlu adanya perbaikan pada *item* yang termasuk dalam kuadran ini.

6. *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness merupakan kemampuan pemberi layanan dalam memberikan informasi dengan cepat dan tepat, seperti kesediaan dan kemampuan P3H dalam merespons permintaan pelaku usaha dengan tanggap, memberikan bantuan yang diperlukan dan memberikan pelayanan secara cepat. Oleh karena itu, dimensi ini penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pelaku usaha. Berdasarkan hasil analisis menggunakan *importance*

performance analysis pada diagram kartesius, *item* dimensi *responsiveness* ini terdapat dalam dua kuadran yakni:

a. Kuadran 2

Item dimensi *responsiveness* yang terdapat pada kuadran 2 hanya ada satu yakni P3H cepat dan tanggap dalam memberikan informasi kepada pelaku usaha (X6.3). *Item* tersebut dinilai penting dan memiliki kinerja yang baik serta memenuhi harapan pelaku usaha. Oleh karena itu, *item* dimensi *responsiveness* dalam kuadran ini perlu dipertahankan agar pelaku usaha merasa yakin dan percaya terhadap pelayanan P3H.

b. Kuadran 3

Item dimensi *responsiveness* yang terdapat pada kuadran 3 yakni P3H cepat menanggapi pertanyaan atau memberikan bantuan kepada pelaku usaha (X6.1). *item* tersebut dinilai tidak penting oleh pelaku usaha, selain itu kinerja yang diberikan juga tidak terlalu istimewa dengan kata lain pelaku usaha sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga perbaikan pada *item* ini tidak terlalu mendesak untuk dilakukan, namun harus terus di pantau agar tidak terjadi penurunan kinerja.

c. Kuadran 4

Terdapat satu *item* dimensi *responsiveness* dalam kuadran 4 yakni P3H selalu siap memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha (X6.2). Hal ini menunjukkan bahwa P3H telah mampu memenuhi ekspektasi pelaku usaha dan memberikan pelayanan yang prima. Sehingga tidak diperlukan adanya perbaikan pada *item* dalam kuadran ini.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa berdasarkan indikator penelitian terdapat tiga atribut yang menjadi prioritas dalam melakukan perbaikan yaitu respons P3H terhadap keluhan pelaku usaha (*empathy*), kemampuan dalam membangun kepercayaan (*assurance*), serta tingkat pengetahuan dan keahlian P3H dalam mendampingi proses produk halal (*assurance*). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu diperbaiki agar kualitas pelayanan yang lebih optimal. Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu pada Lembaga Pendamping Proses Produk Halal Universitas Wahid Hasyim tahun 2024, hasil analisis pada diagram kartesius mengungkapkan bahwa dari total 19 atribut pelayanan, terdapat 2 atribut yang memerlukan perhatian dan peningkatan, yaitu kebersihan, kerapian, serta kenyamanan fasilitas bangunan LP3H (*tangibles*), dan keterampilan pegawai serta P3H dalam memberikan pelayanan kepada pelaku usaha (*assurance*). Perbedaan hasil penelitian ini dapat disebabkan oleh faktor seperti standar pelayanan yang diterapkan, harapan pelaku usaha terhadap P3H, serta sejauh mana pelaku usaha memahami tugas P3H. Atribut pelayanan yang menjadi fokus perbaikan dalam penelitian ini lebih menitikberatkan pada aspek interaksi dengan pelaku usaha dan kompetensi P3H, sedangkan pada penelitian sebelumnya lebih menyoroti aspek fasilitas dan keterampilan teknis dari P3H dalam menanggapi pelaku usaha.

Selain faktor standar pelayanan dan harapan pelaku usaha, berbagai tantangan yang dihadapi P3H dalam menjalankan tugas juga turut memengaruhi penilaian terhadap kualitas layanan. Berbagai permasalahan yang dihadapi P3H selama melakukan pendampingan kepada pelaku usaha dikemukakan oleh Zulpa Makiah, Iqbal Haitami, Nahdia Nazmi, dan Annisa Sayyid dalam buku berjudul

Mapping Problema dan Tantangan Pendamping Proses Produk Halal (P3H) di Kalimantan Selatan, salah satu permasalahannya adalah minimnya pemahaman pelaku usaha terhadap digitalisasi yang menyebabkan P3H turut membantu pelaku usaha dalam mempersiapkan berbagai keperluan persyaratan sertifikasi halal seperti pembuatan NIB, pemilihan KBLI, menentukan kode fasilitasi SEHATI, hingga mengisi PPH. Akibatnya P3H menjalankan tugas di luar tugas pokok dan fungsinya (tupoksi) (Makiah dkk., 2025, hlm. 53–55). Hal ini mengindikasikan bahwa pelaku usaha masih kurang memahami batasan tugas pokok dan fungsi P3H. Kurangnya pemahaman ini dapat menyebabkan pelaku usaha memiliki ekspektasi yang berlebihan terhadap peran P3H dibandingkan dengan tugas yang sebenarnya. Meskipun P3H telah bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, penilaian terhadap kualitas pelayanan tetap dipengaruhi oleh tingkat pemahaman pelaku usaha. Oleh karena itu, penting bagi P3H untuk meningkatkan komunikasi dan sosialisasi mengenai peran, tugas, serta batasan P3H kepada pelaku usaha agar ekspektasi pelaku usaha dapat selaras dengan pelayanan yang diberikan.