



Kepuasan Pelaku UMK Terhadap Layanan Sertifikasi Halal Self-Declare Oleh Pendamping Proses Produk Halal Pusat Studi Kajian Halal Universitas Jambi

Muhammad Padlan¹, Nurida Isaeni², Paulina Lubis³
^{1,2,3} Universitas Jambi, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Dec 06th, 2025
Revised Dec 27th, 2025
Accepted Jan 22th, 2026

Keyword:

Satisfaction
Business Actors
P3H Assistance
Self-declared halal certification

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelaku usaha mikro dan kecil di Kota Jambi terhadap layanan mentoring sertifikasi halal gratis (*self-declare*) yang diselenggarakan oleh Pendampingan Proses Produk Halal (P3H) dari Pusat Studi Halal Universitas Jambi. Metode yang digunakan dalam studi ini bersifat kualitatif. Hasil studi menunjukkan bahwa pelaku usaha mikro dan kecil menyatakan kepuasan yang sangat baik dan tinggi pada dimensi Tangible dan Assurance, serta cukup baik pada dimensi Responsiveness dan Empathy. Namun, kepuasan menurun setelah proses sertifikasi halal dilaksanakan, khususnya pada tahap penerbitan sertifikat halal, dengan ditemukan kelemahan dan ketidakpuasan yang signifikan pada dimensi Reliability. Ketidakpuasan pelaku usaha mikro dan kecil disebabkan oleh kegagalan pendamping dalam menangani proses sertifikasi halal, terutama dalam aspek penempatan janji hasil pendampingan, di mana sertifikat tidak diterbitkan dan tidak ada kepastian setelah pengiriman data, bahkan setelah menunggu lebih dari satu tahun. Kegagalan pada dimensi Keandalan ini menjadi penyebab utama penurunan kepuasan pelaku usaha terhadap proses bimbingan. Disarankan untuk memperbaiki sistem administrasi, pengumpulan data, dan pemantauan pasca-bimbingan untuk memastikan penerbitan sertifikat halal, serta meningkatkan komunikasi proaktif, tindak lanjut, dan penyediaan sistem informasi yang transparan mengenai status bagi pelaku usaha.



© 2025 The Authors. Published by UNJA.
This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Corresponding Author:

Muhammad Padlan
Universitas Jambi
Email: muhammadfadlan237@gmail.com

Pendahuluan

Indonesia mempunyai populasi sebanyak 273,8 juta jiwa, dengan mayoritas penduduknya menganut agama Islam. Saat ini, terdapat lebih dari 231 juta umat Muslim di Indonesia, yang mencakup sekitar 87,2% dari total jumlah penduduk (Badan Pusat Statistik, 2023). Indonesia menjadi negara yang memiliki populasi muslim terbesar di dunia. Dengan kondisi ini, permintaan terhadap produk halal diperkirakan akan terus meningkat dan menghadirkan tantangan baru. Hal tersebut terjadi karena secara global kebutuhan akan produk halal mulai dari pangan olahan, kosmetik, obat-obatan, hingga fashion dan barang konsumsi lainnya terus bertumbuh. Produk halal kini telah menjadi bagian integral dari sektor ekonomi global, termasuk bagi kalangan nonmuslim, dan menawarkan nilai ekonomi yang signifikan serta peluang yang menjanjikan (Ashfia, 2022). Sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, Indonesia mempunyai peluang yang besar untuk berperan aktif dalam industri halal global, salah satunya dapat berperan aktif melalui pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang menjadi pilar utama perekonomian nasional (Syahidin et al., 2024)

UMKM memiliki peran krusial dalam menjaga stabilitas perekonomian Indonesia. Sektor ini telah menunjukkan ketangguhannya, terutama ketika banyak usaha besar mengalami penurunan. Berdasarkan data, UMKM mendominasi struktur unit usaha di Indonesia, dengan porsi terbesar berasal dari Usaha Mikro dan Kecil (UMK), yang mencakup 99,89% dari total UMKM. UMK berperan sebagai pilar ekonomi lokal, membuka lapangan kerja, serta mendorong pertumbuhan ekonomi di tingkat mikro. Selain itu, UMK juga merupakan kontributor utama bagi Produk Domestik Bruto (PDB), memperkuat perekonomian nasional dari sektor dasar (Sofyan, 2017). Seiring dengan meningkatnya jumlah usaha mikro dan kecil, keberagaman produk yang dihasilkan juga semakin berkembang. Kehalalan suatu produk merupakan perintah agama yang wajib dipatuhi oleh setiap Muslim, sehingga dari perspektif bisnis, hal ini menciptakan pasar pangan halal yang luas dan tersebar di seluruh Indonesia (Lubis, 2022). Muslim yang taat tentunya sangat memperhatikan kehalalan produk yang mereka konsumsi sebagai wujud dari nilai-nilai keislaman yang senantiasa dijunjung tinggi. Oleh karena itu, kehalalan produk merupakan kebutuhan fundamental bagi setiap Muslim untuk menghindari makanan atau minuman yang haram. Dalam Islam, kehalalan ditentukan oleh prinsip yang mengatur apa yang diperbolehkan atau dilarang untuk dikonsumsi, yang bersumber dari Al-Qur'an, Hadits, atau ijtihad ulama. Hal ini menjadi syarat utama bagi konsumen Muslim dalam memilih dan mengonsumsi produk pangan (Anggorowati, 2024).

Menanggapi fenomena ini, pemerintah Indonesia menerapkan kebijakan untuk memberikan sertifikat halal bagi produk produksi dalam negeri. Kebijakan ini diharapkan dapat meningkatkan keinginan pada masyarakat untuk membeli produk-produk tersebut, karena label halal memberikan ketenangan kepada konsumen bahwa produk yang dibeli tidak mengandung bagian-bagian yang berpotensi dapat membahayakan. Sertifikasi halal tidak hanya memenuhi kebutuhan religius, memiliki dampak yang positif dalam peningkatan perekonomian di Indonesia, karena pemerintah dapat memperoleh tambahan pendapatan berupa pajak untuk setiap produk bersertifikasi halal (Hastuti, 2024). Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal (UUJPH) mewajibkan seluruh pelaku usaha untuk memiliki sertifikat halal, pengaturan tentang halal dan haram harus diterapkan di seluruh rantai produksi, mulai dari pelaku usaha hingga produk sampai di tangan konsumen. Sebelum produk akhirnya diterima oleh pelanggan akhir, pihak perantara seperti distributor, subdistributor, grosir, dan pengecer memiliki peran penting dalam proses ini (Suwardi & Billah, 2021).

Saat ini, setiap produk baik itu makanan maupun minuman yang dijual dan tersebar di Indonesia harus mempunyai sertifikat halal dari BPJPH. Program sertifikasi halal di Indonesia umumnya melibatkan proses yang panjang dan sering kali memerlukan biaya yang cukup tinggi, yang menjadi tantangan signifikan bagi pelaku UMK. Melihat dinamika tersebut, pada tahun 2021 BPJPH mencanangkan program 10 juta produk bersertifikat halal dalam sistem deklarasi mandiri (Self Declare) atau sertifikasi halal gratis (SEHATI). Inisiatif ini bertujuan agar mempercepat pelaksanaan wajib sertifikasi halal bagi produk makanan dan minuman,

RPH, serta jasa (Nur Kasanah & Muhammad Husain As Sajjad, 2022). Program ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses dan mengurangi beban biaya sertifikasi bagi UMK, dengan memungkinkan mereka untuk melakukan deklarasi sendiri mengenai kehalalan produk mereka dengan didampingi oleh pendamping proses produk halal sebelum melalui proses verifikasi lebih lanjut oleh lembaga terkait. Peran pendamping PPH sangat krusial, karena mereka bertanggung jawab untuk membantu bisnis dalam mendapatkan sertifikasi halal melewati jalur Self Declare.

UMK merupakan sektor yang memperoleh fasilitas dalam proses pengurusan sertifikasi halal secara gratis melalui skema self-declare, mengingat perannya yang signifikan dalam perekonomian suatu negara maupun daerah. Pelaku UMK yang ingin mengikuti sertifikasi halal dengan skema ini hanya perlu memastikan bahwa bahan baku, proses produksi, dan produk yang dihasilkan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh BPJPH. Selain itu, sertifikasi halal melalui skema ini mengharuskan pelaku UMK untuk mengikuti pendampingan dari Lembaga Pendampingan Proses Produk Halal (LP3H). Pelaksanaan pendampingan oleh LP3H dilakukan oleh pendamping PPH yang bertugas untuk memverifikasi dan memvalidasi persyaratan yang diajukan oleh pelaku usaha. Program SEHATI melalui skema self-declare bertujuan untuk membantu UMK dalam memperoleh sertifikasi kehalalan produk, khususnya untuk produk pangan yang beredar. Selain mendukung UMK dalam mentaati peraturan pemerintah, program ini juga berkontribusi dalam menguatkan daya saing produk, mengingat konsumen sangat mengutamakan sertifikasi halal dalam pembelian setiap produk (Ilham, 2022). Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi, pada tahun 2023 terdapat sebanyak 175.166 usaha mikro dan kecil yang berada di Provinsi Jambi. Dari 11 kabupaten dan kota di Provinsi Jambi, Kota Jambi memiliki jumlah pelaku UMK terbanyak yaitu 50.747 usaha atau sekitar 28,8% dari total UMK di Provinsi Jambi.

Seiring dengan pelaksanaan program tersebut, data dari Kementerian Agama pada tahun 2024 menunjukkan bahwa terdapat 106.761 pendamping PPH dan 269 Lembaga Pendamping Proses Produk Halal (LP3H) yang beredar di wilayah Indonesia, termasuk di Provinsi Jambi. Salah satu lembaga halal yang beroperasi di Jambi adalah Pusat Studi Kajian Halal LPPM Universitas Jambi (Kementerian Agama, 2024). Pendamping dari Pusat Studi Kajian Halal LPPM Universitas Jambi telah aktif mendampingi dan membantu proses pendaftaran sertifikasi halal bagi Usaha Mikro dan Kecil (UMK) di Jambi sejak tahun 2022. Pada saat ini total UMK yang mempunyai sertifikasi halal melalui program Self Declare sangat sedikit jika dibandingkan dengan total UMK di Provinsi Jambi. Kota Jambi paling banyak menyumbang UMK bersertifikasi halal jalur Self Declare oleh pusat studi kajian halal LPPM Universitas Jambi yaitu 51,2% dari total keseluruhan UMK di Provinsi Jambi yang mempunyai sertifikasi halal melalui program Self Declare yang didampingi oleh P3H pusat studi kajian halal LPPM Universitas Jambi.

Namun, keberhasilan implementasi layanan ini sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelaku Usaha Mikro dan Kecil (UMK) terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan ini mencakup berbagai aspek termasuk bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam mengenai bagaimana layanan self-declare ini diterima dan dirasakan oleh pelaku UMK.

Sertifikasi halal self declare juga merupakan layanan dan kebijakan yang diberikan pemerintah, maka pemerintah memiliki mandat utama untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik diukur dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama dan dilakukan secara berkelanjutan. (Sucihati et al., 2023). Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Konsep pelayanan prima pada dasarnya berakar pada komitmen suatu organisasi, baik itu perusahaan

maupun lembaga publik, untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara optimal. Kepuasan pelanggan menjadi metrik utama keberhasilan dalam penerapan pelayanan prima. Meskipun konsep pelayanan prima telah menjadi acuan, implementasi pelayanan publik di berbagai sektor, khususnya yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat, masih menghadapi berbagai tantangan. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan realitas yang ada. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi sebuah keharusan dan merupakan tanggung jawab bersama seluruh aparaturnegara (Sucihati et al., 2023).

Pusat studi kajian halal Universitas Jambi berada dibawah naungan MUI yang merupakan bagian dari pemerintahan, bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik guna memuaskan kebutuhan pelaku usaha terhadap sertifikasi halal. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pelaku usaha terhadap layanan sertifikasi halal self declare menjadi sangat penting karena memberikan informasi berharga untuk kemajuan program sertifikasi halal gratis (SEHATI) di Indonesia.

Saat ini belum terdapat kajian mendalam mengenai tingkat kepuasan pelaku UMK terhadap layanan program self-declare yang dilakukan oleh pendamping proses produk halal pusat studi kajian halal LPPM Universitas Jambi. Penilaian kepuasan dari pelaku UMK sangat penting untuk memahami efektivitas program tersebut, serta untuk menentukan area yang membutuhkan perbaikan atau penyesuaian agar program ini mampu berfungsi lebih efektif dan memberikan manfaat yang lebih besar.

Dari uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, diperlukan analisis terhadap kepuasan pelaku usaha UMK yang memiliki sertifikasi halal melalui skema self declare. Dalam rangka penyiapan sertifikasi halal skema self declare, pendamping proses produk halal (P3H) mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan yang baik dan prima karena mendampingi pelaku UMK dalam melakukan sertifikasi kehalalan produknya yang berbasis digital. Pelayanan yang belum maksimal bisa saja menurunkan kepercayaan dan jumlah UMK untuk memproses sertifikat halal.

Tinjauan Pustaka

Pengertian Kepuasan

Kotler dan Keller dalam (Priansa, 2021) mengemukakan bahwa Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai respons emosional berupa kesenangan atau kekecewaan yang muncul setelah membandingkan antara performa produk yang diterima dengan yang diharapkan. Konsumen cenderung merasakan ketidakpuasan jika kinerja pelaku usaha kurang dari harapan, jika kinerja pelaku usaha sesuai dengan apa yang diharapkan maka mereka akan merasa puas, dan jika kinerja pelaku usaha tersebut melebihi harapan pelanggan akan sangat puas.

Kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor, menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, agar pelayanan dapat memuaskan pengguna jasa, penyelenggara pelayanan wajib mematuhi langkah-langkah pelayanan sebagai berikut:

1. **Transparansi:** Pelayanan harus dilakukan dengan keterbukaan dan mudah diakses masyarakat.
2. **Akuntabilitas:** Pelayanan harus dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional:** Pelayanan harus dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan dari pemberi maupun penerima layanan, tetapi tetap mengedepankan prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif:** Pelayanan harus mampu menyeimbangkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak: Tidak boleh ada diskriminasi suku, ras, agama, golongan, gender, dan status terhadap masyarakat yang dilayani.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Dalam melakukan pelayanan, hubungan antara pemberi layanan dan penerima layanan publik harus sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut, pelaku ekonomi akan meningkatkan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, yang pada gilirannya akan memberikan dampak positif bagi keberlangsungan dan kesuksesan program sertifikasi halal gratis skema self declare.

Pelayanan

Menurut Gronroos dalam (Rahmadana et al., 2020) pelayanan merupakan proses interaksi antara konsumen dan penyedia layanan yang melibatkan aktivitas tidak berwujud, seperti pemberian informasi, bantuan, atau tindakan yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah atau memenuhi harapan konsumen. Proses ini melibatkan sumber daya manusia, teknologi, dan fasilitas yang disediakan oleh perusahaan. Selain itu, Payne (2000) menyatakan bahwa pelayanan merupakan Kegiatan ekonomi yang menghasilkan nilai tak berwujud, melibatkan interaksi dengan pelanggan, dan tidak melibatkan transfer kepemilikan atas suatu barang. Kegiatan ini dapat bersifat dinamis dan mungkin atau tidak terkait dengan produk fisik (Priansa, 2021).

Kualitas Pelayanan

Zeitham dan Bitner dalam (Priansa, 2021) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan merupakan hasil akhir dari berbagai interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan, yang persepsinya berbeda bagi setiap individu. Lovelock dan Wirtz (2011) menjelaskan Kualitas pelayanan adalah seberapa baik suatu layanan memenuhi dan bahkan melebihi harapan pelanggan (Priansa, 2021). Menurut Berry dan Parasuraman (1997) menyatakan dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu “layanan yang diharapkan” dan “layanan yang dirasakan”. Kualitas pelayanan yang prima merupakan faktor determinan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Ketika pengalaman pelanggan melebihi ekspektasi mereka, tingkat kepuasan akan meningkat secara signifikan. Sebaliknya, pelayanan yang tidak memenuhi standar yang diharapkan akan berdampak negatif pada persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang ditawarkan. Hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan ini mengindikasikan bahwa perusahaan yang mampu memahami dan memenuhi kebutuhan konsumen akan berhasil membangun loyalitas pelanggan yang kuat (Priansa, 2021).

Teori yang paling relevan dalam mengukur kualitas layanan publik adalah model SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini berfokus pada evaluasi kualitas layanan secara menyeluruh dengan menganalisis setiap atribut pada setiap dimensi. Melalui pengukuran ini, akan teridentifikasi adanya kesenjangan (gap) spesifik antara layanan yang diterima oleh konsumen dengan layanan ideal yang mereka harapkan. Model ini membagi kualitas layanan menjadi lima dimensi utama yang menjadi variabel dalam penelitian ini. Dimensi tersebut meliputi: Bukti langsung (tangible), merupakan segala aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan. Meliputi fasilitas fisik, penampilan karyawan, perlengkapan pegawai, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, dan sarana komunikasi. Keandalan (reliability), menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan janji yang telah disampaikan. Daya tanggap (responsiveness), suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada setiap konsumen. Membiarkan konsumen menunggu menimbulkan persepsi yang kurang baik dalam kualitas pelayanan. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat di percaya dari karyawan untuk menghilangkan rasa keragu-rugian konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Ini berarti perbuatan karyawan akan memberikan konsumen kepercayaan pada perusahaan bahwa perusahaan membuat konsumen merasa aman. Dan Empati (empathy), meliputi kemudahan

dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan para konsumen. Dengan ini perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta permasalahan konsumen serta memberikan konsumen perhatian secara individu (Priansa, 2021).

Sertifikasi Halal

Sertifikasi halal merupakan sebuah proses untuk meraih pengakuan resmi berupa sertifikat halal melalui beberapa step pemeriksaan untuk memeriksa bahwa bahan baku yang digunakan, saat melakukan proses produksi, hingga sistem jaminan halal produk di suatu perusahaan sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan (Faridah, 2019). Tujuan sertifikasi halal adalah untuk menjamin umat muslim dapat mengkonsumsi atau memakai produk tanpa mengkhawatirkan keamanan, kebersihan, dan kehalalannya (Mandasari, 2019).

Proses sertifikasi halal yang dilaksanakan oleh BPJPH, lembaga sertifikasi halal hampir sama dengan proses yang dilakukan MUI. Namun BPJPH menambahkan layanan baru untuk mempermudah pelaku ekonomi dalam melakukan sertifikasi halal, yaitu sertifikasi halal melalui sistem deklarasi mandiri atau self declare oleh pelaku usaha. Sertifikasi halal self declare yang dilakukan oleh BPJPH merupakan bentuk percepatan sertifikasi halal yang ditetapkan dalam undang-undang cipta kerja untuk memenuhi wajib sertifikasi halal pada tahun 2024. Dalam pelaksanaan sertifikasi halal, BPJPH bekerjasama dengan beberapa lembaga seperti LP3H, MUI, serta lembaga pemerintah dan swasta lainnya. Kerjasama ini akan dilakukan bersama dengan LP3H dalam bentuk dukungan terhadap pelaku usaha dalam pelaksanaan sertifikasi halal, serta berfungsi memeriksa atau menjamin kehalalan bahan baku, proses, dan barang yang dihasilkan oleh pelaku usaha. MUI bertanggung jawab menetapkan fatwa produk halal bagi pelaku usaha yang melakukan sertifikasi halal secara regular. Kerjasama dengan lembaga pemerintah dan swasta lainnya terjadi dalam bentuk lembaga fasilitator yang memberikan dukungan keuangan yang diperlukan untuk sertifikasi halal self declare. Kerja sama yang dilakukan oleh BPJPH ini merupakan salah satu bentuk upaya percepatan dan integrasi lembaga-lembaga yang berperan dalam sertifikasi halal.

BPJPH telah menetapkan proses yang mesti dilalui pelaku usaha guna mendapatkan sertifikasi halal self declare dalam (Keputusan Kepala Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Nomor 61 Tahun 2022 Tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Permohonan Sertifikat Halal Pada Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal, 2022) yaitu:

1. Pelaku usaha melakukan pendaftaran sertifikasi halal secara online melalui website SiHalal.
2. LP3H melakukan pendampingan kepada pelaku usaha yang mengajukan sertifikasi halal.
3. BPJPH melakukan verifikasi dan validasi berkas pengajuan yang didaftarkan oleh pelaku usaha.
4. Komite Fatwa menetapkan kehalalan produk yang diajukan oleh pelaku usaha.
5. BPJPH melakukan penerbitan sertifikasi halal pelaku usaha melalui website SiHalal.
6. Pelaku usaha mengunduh sertifikat halal dan label halal pada website SiHalal.

Pengertian Pelaku Usaha

Menurut (Undang-Undang (UU) Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah, 2008) Usaha Mikro Kecil (UMK) dapat didefinisikan sebagai berikut:

- a. Usaha Mikro adalah usaha produktif yang dimiliki oleh perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan dalam undang-undang tersebut. Kriteria ini umumnya mencakup faktor-faktor seperti jumlah aset, pendapatan, dan jumlah tenaga kerja.
- b. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh perorangan atau badan usaha. Usaha ini bukan merupakan anak perusahaan atau

cabang dari perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau besar.

Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif sering disebut jenis penelitian naturalistik karena dalam penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting), dimana objek alamiah berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika objek alamiah. Dalam melaksanakan penelitian ini, lokasi penelitian adalah Kota Jambi. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk menganalisis secara mendalam dan komprehensif mengenai tingkat kepuasan Pelaku Usaha Mikro Kecil (UMK) terhadap kualitas pelayanan sertifikasi halal Self Declare (SDH) yang didampingi oleh Pendamping Proses Produk Halal (PPH) Pusat Studi Kajian Halal Universitas Jambi (Sugiyono, 2013).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan narasumber pelaku usaha mikro dan kecil di Kota Jambi yang menerima layanan pendampingan dan mengikuti keseluruhan proses pendampingan sertifikasi halal skema self declare oleh pendamping proses produk halal pusat studi kajian halal Universitas Jambi sebanyak 16 pelaku usaha dengan kriteria telah berdiri minimal 1 tahun dan menerima layanan pendampingan sertifikasi halal self declare oleh pusat studi kajian halal Universitas Jambi pada tahun 2024. Data sekunder penelitian ini didapat dari data penelitian terdahulu atau data yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan berupa buku, jurnal, skripsi, website berita dan lembaga resmi yang dapat mendukung kelengkapan data.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan observasi dan wawancara. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisa menggunakan teknik analisis yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman yaitu melalui tiga alur kegiatan: Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data adalah memilih data yang relevan dengan lima dimensi SERVQUAL dan fokus penelitian, penyajian data adalah menyajikan data dalam bentuk narasi untuk memudahkan pemahaman, penarikan kesimpulan adalah memverifikasi dan menginterpretasikan temuan untuk menjawab rumusan masalah mengenai kepuasan pelaku usaha terhadap pendampingan sertifikasi halal skema self declare dan dimensi yang harus diperbaiki dari hasil penelitian berdasarkan teori SERVQUAL.

Hasil dan Pembahasan

Berry dan Parasuraman dalam (Priansa, 2021) menyatakan bahwa teori SERVQUAL terdapat 5 di bagi menjadi lima dimensi yaitu sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (Tangibles), yang mencerminkan penampilan Pendamping Proses Produk Halal (P3H), kelengkapan atribut, dan alat yang digunakan.
2. Keandalan (Reliability), yakni kemampuan PPH untuk melaksanakan janji layanan secara cepat, tepat, dan terpercaya.
3. Daya Tanggap (Responsiveness), yang mengukur kesediaan dan kecepatan P3H dalam membantu dan memberikan solusi ketika terdapat kendala pada proses sertifikasi halal skema self declare.
4. Jaminan (Assurance), yang berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan P3H serta kemampuan mereka menanamkan rasa percaya kepada pelaku usaha.
5. Empati (Empathy), yang merupakan perhatian individual dan pemahaman terhadap kebutuhan spesifik pelaku Usaha Mikro Kecil (UMK).

Pada bagian ini akan memaparkan terkait bagaimana kepuasan pelaku usaha mikro dan kecil di Kota Jambi terhadap layanan sertifikasi halal self declare oleh pendamping proses produk halal (P3H) pusat studi kajian halal Universitas Jambi.

Kepuasan Pelaku Usaha Terhadap Pendampingan Sertifikasi Halal Skema Self Declare

1. Bukti Fisik

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pandangan awal pelaku usaha bersifat positif dan dipengaruhi kuat oleh penampilan pendamping. Mayoritas pelaku usaha puas dengan penampilan fisik Pendamping PPH yang dinilai rapi, bersih, dan professional. Penampilan ini secara langsung memberikan kepercayaan pada tahap awal pelaku usaha mengenai keseriusan pendamping proses produk halal pusat studi kajian halal Universitas Jambi dalam menjalankan tugas pendampingan, yang menyangkut dalam kehalalan produk. Meskipun demikian, ditemukan kesenjangan dalam pemenuhan atribut yang digunakan pendamping dalam melakukan pendampingan. Di satu sisi, pelaku usaha yang sangat puas adalah mereka yang melihat pendamping datang dengan kelengkapan atribut resmi seperti rompi, ID Card, dan Surat Tugas, yang secara langsung mengatasi keraguan awal terkait penipuan. Di sisi lain, terdapat kasus di mana pendamping tidak menunjukkan Surat Tugas atau rompi, akan tetapi hal ini tidak dipermasalahakan pelaku usaha karena adanya hubungan personal atau saling kenal antara pelaku usaha dan pendamping.

2. Keandalan

Pelaku usaha menjelaskan terdapat perbedaan besar dalam kualitas layanan yang diberikan dalam dimensi Keandalan. Kualitas layanan pada dimensi keandalan menunjukkan kepuasan yang tinggi pada aspek ketepatan waktu pertemuan dan kejelasan informasi, di mana pendamping dinilai tepat waktu dan mampu menjelaskan tentang proses pendampingan sertifikasi halal skema self declare secara detail. Informasi yang jelas ini penting untuk memastikan pelaku usaha memahami proses pendampingan dan terhindar dari kendala di tengah jalan. Namun, kepuasan menurun pada aspek penepatan janji hasil layanan berupa sertifikat halal. Pelaku usaha yang berhasil mendapatkan sertifikasi halal menunjukkan potensi kinerja pendamping yang baik, namun sebagian pelaku usaha yang diwawancarai mengalami kekecewaan karena sertifikat yang dijanjikan tidak kunjung terbit dan pendamping proses produk halal hilang kabar setelah penyerahan data, bahkan setelah menunggu lebih dari satu tahun.

3. Daya Tanggap

Proses pendampingan yang dilakukan oleh Pendamping Proses Produk Halal (P3H) Pusat Studi Kajian Halal Universitas Jambi pada dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) menunjukkan dua persepsi yang berbeda antara proses pendampingan yang sedang berlangsung dan keberlanjutan sertifikasi halal. Pada fase pendampingan berlangsung, kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap dinilai sangat memuaskan, dilihat dari pendamping menunjukkan kesiapan, kesediaan membantu, dan bersifat solutif dengan proaktif menawarkan bantuan sertifikasi gratis, tidak mempersulit, dan langsung memberikan jalan keluar saat ditemukan kendala. Sebaliknya, berkaitan erat dengan kegalalan pada dimensi keandalan, pelaku usaha yang tidak mendapatkan sertifikat halal melaporkan bahwa pendamping menjadi sulit dihubungi, sangat lambat merespons pesan WhatsApp, dan gagal menindaklanjuti janji pengiriman sertifikat. Penurunan kualitas layanan yang dilakukan oleh pendamping ini mengubah persepsi sebagian pelaku usaha yang menimbulkan rasa kecewa dan merusak persepsi kepuasan terhadap kualitas layanan.

4. Jaminan

Kualitas layanan pada dimensi jaminan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dan kokoh di mata pelaku usaha. Perilaku pendamping dan pengetahuan pendamping menjadi alasan utama berhasilnya dimensi jaminan pada penelitian ini. Sikap pendamping yang ramah, sopan, dan berpenampilan terpelajar menjadi faktor utama penumbuh keyakinan, yang efektif meredakan kecurigaan atau keraguan awal pelaku usaha terhadap pendamping. Pendamping mampu menjelaskan bahwa proses sertifikasi adalah sangat penting, diperlukan, dan menjadi pembuktian kepada pembeli. Kesiapan pendamping untuk menunjukkan Surat Tugas dan ID Card saat dimintai bukti merupakan validasi formal yang krusial, hal ini menunjukkan bahwa dimensi Bukti Fisik berkaitan erat dengan dengan dimensi Jaminan dalam membangun kepercayaan pelaku usaha terhadap pendamping

proses produk halal Pusat Studi Kajian Halal Universitas Jambi. Secara keseluruhan, etika personal dan kemampuan pendamping memadai menjadi penentu pelaku usaha merasa aman dan nyaman terhadap sertifikasi halal self declare dan juga menjadi factor penentu pelaku usaha untuk melanjutkan proses pendampingan sertifikasi halal pada usaha mereka.

5. Empati

Kualitas layanan pada dimensi Empati (Empathy) juga dinilai sangat memuaskan pada aspek pendekatan personal dan intraksi antara pendamping dan pelaku usaha yang merupakan kekuatan utama dari layanan pendampingan ini. Pendamping berhasil menciptakan hubungan personal yang hangat melalui komunikasi yang baik, ramah, dan tidak memandang status sosial pelaku usaha. Perhatian individual diwujudkan dalam tindakan proaktif dan solutif, seperti menawarkan sertifikasi gratis, membantu mencari solusi, dan mengarahkan penggantian bahan baku secara personal. Namun, proses pendampingan sertifikasi halal self declare yang dilakukan oleh pendamping proses produk halal Pusat Studi Kajian Halal Universitas Jambi memiliki kelemahan pada dimensi ini yaitu komunikasi yang tidak berkelanjutan dan tidak ada kejelasan. Kelemahan ini berhubungan erat dengan dimensi Keandalan dikarenakan pendamping tidak menepati janjinya untuk memberikan sertifikat halal kepada pelaku usaha, dan dimensi Daya Tanggap yang mana pendamping tidak memberikan tanggapan atas keluhan pelaku usaha terkait hal tersebut. Pada sebagian pelaku usaha, Empati yang tinggi pada tahap pendampingan terputus total ketika pelaku usaha memerlukan komunikasi dan kepastian proses lebih lanjut. Pelaku usaha yang ditinggalkan dalam ketidakpastian dan harapan cemas menunjukkan bahwa perhatian personal yang mendalam tidak diimbangi dengan kepedulian pendamping terhadap proses yang konsisten hingga sertifikat terbit.

Dimensi Yang Harus Diperbaiki Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelaku Usaha Terhadap Layanan Sertifikasi Halal Skema Self Declare

1. Dimensi Bukti Fisik

Meskipun secara keseluruhan dimensi Bukti Fisik pada proses pendampingan sertifikasi halal yang dilakukan oleh pendamping proses produk halal Pusat Studi Kajian Halal Universitas Jambi dinilai sangat baik dan memuaskan dari segi penampilan, aspek ini membutuhkan perbaikan pada aspek atribut pendamping. Dari wawancara yang dilakukan ditemukan bahwa adanya beberapa pendamping yang tidak menunjukkan Surat Tugas atau menggunakan rompi resmi. Dalam pelayanan sertifikasi halal yang bersifat resmi, Bukti Fisik harus berfungsi sebagai validasi pelaku usaha terhadap pendamping yang juga mempengaruhi dan melengkapi dimensi Jaminan. Ketergantungan pada hubungan personal untuk membangun kepercayaan menunjukkan kelemahan peraturan. Oleh karena itu, peningkatan pada dimensi ini harus difokuskan pada kepatuhan wajib pendamping dalam mengenakan atribut lengkap, membawa Surat Tugas yang valid, dan secara proaktif menunjukkannya kepada setiap pelaku usaha, tanpa memandang kedekatan personal. Langkah ini akan memperkuat kepercayaan pelaku usaha dan memastikan bahwa layanan sertifikasi self declare selalu profesional.

2. Dimensi Keandalan

Dimensi Keandalan merupakan pilar utama kualitas layanan, didefinisikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten, terutama dalam menepati janji hasil jasa yang diberikan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa Keandalan adalah dimensi dengan kegagalan paling besar karena pendamping gagal menepati janji utama layanan, yaitu kepastian dan penerbitan sertifikat halal bagi pelaku usaha. Pelaku usaha yang telah memenuhi semua persyaratan yang diminta kini merasa tidak puas. Kegagalan Keandalan juga menyebabkan runtuhnya kepercayaan (dimensi Jaminan) dan menurunkan kepuasan pelaku usaha pada proses pendampingan yang berlangsung. Untuk peningkatan, Pusat Studi Kajian Halal Universitas Jambi harus fokus pada penguatan sistem administrasi pendataan dan monitoring setelah pendampingan dilakukan agar sertifikat halal tetap diberikan tidak hanya sebatas pendampingan saja. Hal

ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa salah satu dimensi kualitas layanan terburuk dalam pempdapingan layanan sertifikasi halal self declare adalah proses yang berlarut-larut dan informasi yang tidak konsisten. Peningkatan Keandalan menuntut Pendamping Proses Produk Halal harus lebih teliti terhadap data pelaku usaha yang telah didampinginya dalam mendapatkan sertifikat halal agar tidak ada pelaku usaha yang sertifikatnya terlewatkan untuk diberikan. Pendamping menghubungi kembali pelaku usaha yang didampinginya, penetapan batas waktu maksimal dari pendampingan hingga terbit sertifikat halal, dan penerapan sistem informasi yang transparan tentang pelaku usaha yang telah didampingi agar pelaku usaha dapat memantau status sertifikat mereka.

3. Daya Tanggap (Responsiveness) dan Empati (Empathy)

Dimensi Daya Tanggap dan aspek dari Empati juga memerlukan peningkatan karena menunjukkan perbedaan kualitas layanan yang diberikan ketika pendampingan sedang berlangsung dan setelah pendampingan dilakukan. Meskipun pendamping dinilai sangat baik dalam kesigapan dan keramahan saat proses berlangsung, kedua dimensi ini dinilai buruk pada tahap setelah pendampingan dilakukan, lebih tepatnya ketika terjadi kasus pelaku usaha yang tidak mendapatkan kepastian tentang sertifikat halalnya. Daya Tanggap yang rendah ditunjukkan melalui sulitnya dihubungi, kelambatan merespons pesan WhatsApp, dan tidak adanya inisiatif tindak lanjut setelah data yang diminta pendamping diserahkan. Kegagalan Daya Tanggap dan Empati pada tahap ini menimbulkan persepsi bahwa perhatian personal pendamping pada pelaku usaha pada saat proses sertifikasi halal berlangsung hanyalah formalitas, bahkan pelaku usaha menganggap pendamping tidak bersungguh-sungguh membantu pelaku usaha dalam mendapatkan sertifikat halal dan hanya mengejar target yang sudah ditentukan oleh pemerintah. Padahal, dimensi Empati yang baik harus melibatkan perhatian yang bersifat personal dan berkelanjutan sampai kebutuhan pelanggan terpenuhi dalam penelitian ini sampainya sertifikat halal ketangan pelaku usaha. Peningkatan pada dimensi ini harus diwujudkan melalui peningkatan komunikasi setelah pendampingan dilakukan. Pusat Studi Kajian Halal Universitas Jambi perlu memberikan kemudahan terhadap pelaku usaha dalam berkomunikasi dan menghubungi pendamping dan pusat studi kajian halal Universitas Jambi. Upaya ini harus menjamin bahwa saluran komunikasi digital (WhatsApp) yang mudah diakses pelaku usaha harus dikelola dengan respons yang cepat dan konsisten.

Kesimpulan

Berdasarkan informasi dan hasil penelitian yang didapatkan peneliti tentang tingkat kepuasan pelaku Usaha Mikro Kecil (UMK) Kota Jambi terhadap pendampingan sertifikasi halal skema Self-Declare oleh Pendamping Proses Produk Halal Pusat Studi Kajian Halal Universitas Jambi dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kepuasan pelaku usaha terhadap pendampingan sertifikasi halal skema self declare.
 - a. Dimensi Bukti Fisik dinilai sangat baik, penampilan pendamping dinilai profesional dan meyakinkan, dan atribut yang lengkap ketika pendamping tidak memiliki hubungan personal terhadap pelaku usaha.
 - b. Dimensi Keandalan dinilai cukup baik, menunjukkan ketepatan waktu pertemuan awal yang baik.
 - c. Dimensi Daya Tanggap dinilai sangat baik, Pendamping dinilai proaktif dan solutif ketika terjadi kendala pada proses pendampingan yang sedang berlangsung.
 - d. Dimensi Jaminan dinilai sangat baik, kepuasan pelaku usaha sangat tinggi. Kepercayaan pelaku usaha terbangun karena keramahan, kesopanan, etika personal pendamping, alat bantu tambahan (contoh sertifikat) dan kemampuan memberikan solusi mudah yang menunjukkan kompetensi pendamping.
 - e. Dimensi Empati dinilai baik, pelaku usaha merasa perhatian dan keramahan personal, dan pendamping juga tidak membedakan pelaku usaha.
2. Dimensi yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelaku usaha terhadap pendampingan sertifikasi halal self declare.

- a. Dimensi Bukti Fisik, pada dimensi ini pendamping yang memiliki hubungan personal dengan pelaku usaha mengabaikan peraturan tentang atribut wajib yang harus digunakan, akan tetapi pelaku usaha tidak memperlmasalahkannya.
- b. Dimensi Keandalan, menunjukkan perbedaan terbesar. Meskipun ketepatan waktu pertemuan awal baik, terjadi kegagalan layanan utama karena sertifikat yang dijanjikan tidak kunjung terbit/dikirimkan, bahkan setelah menunggu lama.
- c. Dimensi Daya Tanggap, pada dimensi ini kepuasan pelaku usaha mengalami keruntuhan pada fase setelah pendampingan dilakukan. Pendamping yang awalnya proaktif menjadi sulit dihubungi, sangat lambat merespons pesan, dan gagal menindaklanjuti janji pengiriman sertifikat.
- d. Dimensi Empati, komunikasi pendamping dengan pelaku usaha terputus total setelah pendampingan. Pelaku usaha merasa perhatian dan keramahan personal awal tidak diimbangi dengan Empati berkelanjutan yang diperlukan untuk penyelesaian proses hingga terbitnya sertifikat.

Secara umum, ketidakpuasan utama pelaku Usaha Mikro Kecil Kota Jambi disebabkan oleh kegagalan layanan tindak lanjut, pendataan pendamping terhadap pelaku usaha yang didampinginya tapi belum mendapatkan sertifikat halal, dan komunikasi oleh Pendamping PPH dalam menunaikan janji penyelesaian sertifikasi halal, yang tercermin dari buruknya pandangan pelaku usaha pada dimensi Reliability dan Responsiveness di fase akhir sertifikasi halal skema self declare.

Referensi

- Anggorowati, L.S. et al. (2024) 'Peningkatan Pemahaman Masyarakat Mengenai Produk Halal Dan Pengurusan Sertifikat Halal Pada Usaha Kecil Mikro Di Smk ...', *Jurnal Ekonomi, Sosial & ...*, 6(1), pp. 18–25.
- Ashfia, T. (2022) 'Tujuan Hukum Dalam Pengaturan Self-Declare Pada Sertifikasi Halal Bagi Pelaku Umk', *Journal of Comprehensive Science*, 1(8.5.2017), pp. 2003–2005.
- Badan Pusat Statistik (2023) *Statistik Indonesia 2024, Statistik Indonesia 2023*.
- Faridah, Hayyun Durrotul (2019) 'Sertifikasi Halal Di Indonesia : Sejarah , Perkembangan , Dan Implementasi', *journal of halal product and research*, pp. 68–78.
- Hastuti, D. et al. (2024) 'Analysis of The Level of Satisfaction of Micro and Small Businesses Towards Self Declare Halal Certification Services', *International Journal Mathla'Ul Anwar of Halal Issues*, 4, pp. 30–48.
- Ilham, B.U. (2022) 'Pendampingan Sertifikasi Halal Self Declare pada Usaha Mikro dan Kecil Binaan Pusat Layanan Usaha Terpadu Sulawesi Selatan', *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Universitas Al Azhar Indonesia*, 5(1), p. 20.
- Kementerian Agama (2024) *Data LP3H*.
- Keputusan Kepala Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Nomor 61 Tahun 2022 tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Permohonan Sertifikat Halal Pada Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (2022).
- Lubis, M.F. et al. (2022) 'Kesadaran Hukum Pelaku UMKM di Kabupaten Labuhanbatu Selatan terhadap Sertifikasi Halal Pasca Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja', *Locus Journal of Academic Literature Review*, 1(5), pp. 322–332.
- Mandasari, Y. (2019) 'Sanksi Pidana Terhadap Kandungan Non Halal Terhadap Produk Makanan Bersertifikat Halal Yang Dilakukan Korporasi', 2, pp. 258–269.

-
- Nur Kasanah and Muhammad Husain As Sajjad (2022) 'Potensi, Regulasi, dan Problematika Sertifikasi Halal Gratis', *Journal of Economics, Law, and Humanities*, 1(2), pp. 28–41.
- Priansa, D.J. (2021) *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Rahmadana, M.F. et al. (2020) *Pelayanan PUBLIK*. Yayasan Kita Menulis.
- Santoso, S. et al. (2021) 'Correlation Analysis of the Halal Certification Process and Perceptions of the Cost of Halal Certification with the Intentions of Food and Beverage SMEs Actors', *Religious: Jurnal Studi Agama-Agama dan Lintas Budaya*, 5(2), pp. 297–308.
- Sofyan, S. (2017) 'Peran UMKM dalam Perekonomian Indonesia', *Jurnal Bilancia*, 11(1), pp. 33–59.
- Sucihati, R.N., Heriwibowo, D. and Kusmayadi, A. (2023) 'Analisis tingkat kepuasan masyarakat tentang layanan sertifikasi halal di kabupaten sumbawa', pp. 361–372.
- Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Suwardi and Billah, M.E.M. (2021) 'Undang-Undang Jaminan Produk Halal Sebagai Bentuk Internalisasi Nilai Syari'Ah Dalam Hukum Nasional', *Jebel*, 1(2), pp. 72–81.
- Syahidin, M. Nesor and Agus Hermanto (2024) 'Pertumbuhan Industri Halal Berbasis Usaha Mikro Kecil (UMK)', *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 7(1), pp. 144–152.
- Undang-undang (UU) Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (2008).