

## **Pengaruh Pendampingan Sertifikasi Halal Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha dan Sebagai Strategi Keberlanjutan Usaha Mikro Kecil**

**Minto<sup>1</sup>, Sulung Rahmawan Wira Ghani<sup>2</sup>, Nur Muflihah<sup>3\*</sup>, Fatma Ayu Nuning F Afiatna<sup>4</sup>,  
Mochamad Arif Irfa'i<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Hasyim Asy'ari Tebuireng  
Jl. Irian Jaya No.55 Tebuireng Jombang, Jawa Timur, Indonesia

<sup>5</sup> Program Studi Teknik Mesin, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya  
Jl. Ketintang, Kec. Gayungan, Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

Email: minto@unhasy.ac.id, sulungghani@unhasy.ac.id, nurmuflihah@unhasy.ac.id\*,  
fatmaafiatna@unhasy.ac.id, arifirfai@unesa.ac.id

(Diterima: 07-11-2024; Direvisi: 14-04-2025; Disetujui: 16-04-2025)

### **Abstrak**

Pada tahun 2010, pasar makanan halal global meningkat dari USD 587,2 miliar menjadi USD 641,5 miliar. Program sertifikasi halal mengantisipasi perubahan gaya hidup masyarakat yang akan berdampak pada perubahan permintaan barang halal dan kesiapan untuk menawarkan produk halal. Indonesia, salah satu pusat dari sektor halal, menghadapi masalah dalam memenuhi permintaan produk halal. Banyak bisnis yang beroperasi di area wisata religi di sekitar makam Gus Dur, yang mengkhususkan diri dalam penjualan makanan dan minuman. Dengan membantu dan mendaftarkan diri, hal ini mendorong pentingnya program sertifikasi halal. Sebagai langkah strategis dalam keberlanjutan usaha mikro dan kecil, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan bagaimana dukungan sertifikasi halal mempengaruhi kepuasan pelaku usaha. Penelitian ini menerapkan metode *Servqual* secara deskriptif kuantitatif. Berdasarkan hasil uji korelasi *Pearson* menunjukkan semua item pernyataan dalam instrumen penelitian ini dinyatakan *valid* dimana nilai signifikansi (*sig.*) < 0,05 dan koefisien korelasi (*r*) melebihi nilai *r*-tabel 0,36, sedangkan untuk uji reliabilitas berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel berada di atas 0,70. Selain itu hasil uji kesenjangan (*gap*) dengan perhitungan *servqual* menunjukkan semua dimensi bernilai positif yang artinya para pelaku usaha/UMKM merasa puas dengan kinerja program pendampingan sertifikasi halal gratis dan merasakan dampak secara langsung terhadap usaha/bisnisnya secara berkelanjutan.

**Kata kunci:** Industri halal; sertifikasi halal; *servqual*; usaha mikro kecil

### **Abstract**

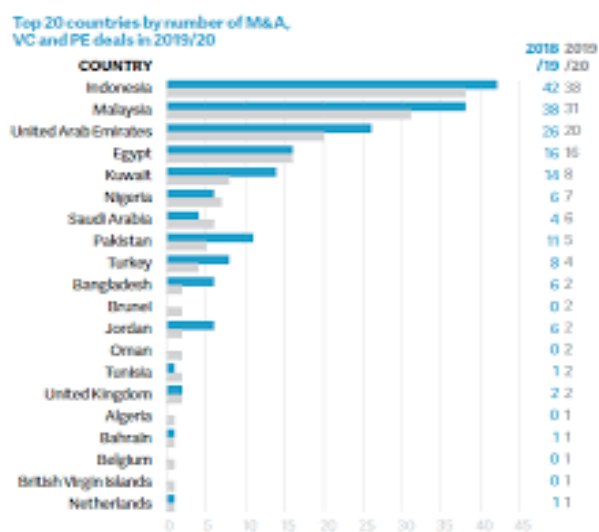
*In 2010, the global halal food market increased from USD 587.2 billion to USD 641.5 billion. Halal certification programs anticipate changes in people's lifestyles that will impact changes in demand for halal goods and readiness to offer halal products. Indonesia, one of the centers of the halal sector, faces problems in meeting the demand for halal products. Many businesses operating in the religious tourism area around Gus Dur's grave specialize in the sale of food and beverages. By assisting and registering themselves, this drives the importance of the halal certification program. As a strategic step in the sustainability of micro and small firms, the goal of this study is to ascertain how halal certification support affects business actor satisfaction. This research applies the *Servqual* method in a quantitative descriptive manner. Based on the results of the *Pearson* correlation test, it shows that all statement items in this research instrument are declared valid where the significance value (*sig.*) < 0.05 and the correlation coefficient (*r*) exceeds the *r*-table value of 0.36, while the reliability test based on the *Cronbach's Alpha* value of each variable is above 0.70. In addition, the results of the *gap* test with *servqual* calculations show that all*

*dimensions are positive, which means that business actors / MSMEs are satisfied with the performance of the free halal certification assistance program and feel a direct impact on their business / business in sustainability.*

**Keywords:** *Halal industry; halal certification; servqual; lifestyle*

## PENDAHULUAN

Jumlah Penduduk muslim di Indonesia merupakan terbesar yang ada di dunia, pada tahun 2020 *World Population Review* merilis data dimana total populasi Indonesia mencapai 273,5 juta jiwa dengan populasi penduduk muslim sekitar 87,2% atau sekitar 229 juta jiwa (Peristiwo, 2019; Ritchi & Aprilianisa, 2017). Jumlah penduduk Muslim yang besar dan pengetahuan Muslim yang terus berkembang tentang perlunya mengonsumsi produk halal, Indonesia sangat diuntungkan oleh industri halal dan tingginya permintaan akan produk halal yang sejalan dengan perkembangan populasi (Aang Yusril M, 2020). Negara Indonesia memetakan posisinya dalam industri halal dengan menyediakan berbagai produk dan layanan serta memfasilitasi halal dan menjadi pusat industri halal dunia (Ahla et al., 2020). Diperkirakan dalam lima tahun ke depan pasar halal global bernilai US\$ 2,3 triliun dan diperkirakan akan terus tumbuh. Berdasarkan data *Global Islamic Economy (GIE) Report 2021/2022* pada Gambar 1, Indonesia termasuk kedalam negara terbesar konsumen atau pengguna produk halal secara global (Aslikhah & Faridah, 2021)



**Gambar 1.** 20 Negara Penyerap Produk Halal  
Sumber: Global Islamic Economy (2022)

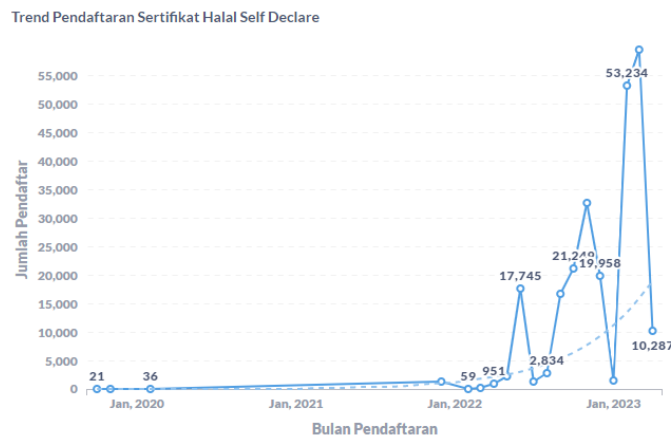
Produk halal merupakan produk yang ada sertifikasi halal tujuan utamanya untuk menentukan apakah suatu produk halal dan terjamin untuk dikonsumsi, dengan ditandai pencantuman logo halal pada suatu kemasan (Rezai et al., 2012). Berdasarkan peraturan pemerintah pasal 4 UU No. 33/2014 Produk yang beredar, masuk dan diperdagangkan di Wilayah Indonesia wajib memiliki sertifikat halal (Wicaksana & Rachman, 2018). Usaha makanan dan minuman merupakan sektor usaha UMKM yang paling tinggi perkembangannya, namun permasalahannya masih sedikit sekali para pelaku usaha UMKM yang mengajukan permohonan bahkan memiliki sertifikat halal, hal ini tidak terlepas dari banyaknya faktor yang menjadi penyebab (Rakhmawati et al., 2021). Data yang dirilis oleh

Badan Pusat Statistik (BPS), untuk usaha Mikro Kecil dan Menengah ada sekitar 57 juta pelaku usaha yang tersebar di wilayah Indonesia dan jumlahnya masih sedikit yang untuk yang memiliki sertifikat halal (Zhan et al., 2016). Setidaknya ada 3 komponen yang bekerja dalam proses penerbitan sertifikasi halal, yaitu Pendamping Proses Produk Halal (P3H), Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) dan Komite Fatwa. Perbedaan standarisasi dan sertifikasi setiap negara menjadi penghambat industri makanan dan minuman di Indonesia untuk bisa menembus pasar internasional. Berdasarkan grafik Gambar 2, menunjukkan *trend* pendaftaran sertifikasi halal mengalami peningkatan terutama ditahun 2023 yang cukup signifikan dikarenakan tingkat kesadaran para pelaku usaha dan menurun ditahun 2024. Perlu adanya identifikasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pendaftaran sertifikasi halal dan bagaimana mengetahui pengaruh pendampingan sertifikasi halal terhadap kepuasan pelaku usaha.



**Gambar 2.** *Trend* Pendaftaran Sertifikasi Halal di Indonesia  
Sumber: BPJPH, 2024

Sertifikasi halal diterapkan pada produk dan jasa yang sesuai dengan hukum Islam. Untuk memenuhi tingginya permintaan barang halal baik di dalam negeri maupun luar negeri, pemerintah harus memberikan dukungan. Untuk memudahkan masyarakat dalam menentukan barang dan jasa mana yang halal dan mana yang tidak, pemerintah mendukung industri halal dengan melakukan sertifikasi dan pengawasan yang ketat terhadap barang dan jasa halal (Karyani et al., 2021).



**Gambar 3.** *Trend* Pendaftaran Sertifikasi Halal *Self Declare*  
Sumber: BPJPH, 2024

Gambar 3 menunjukkan peningkatan pendaftaran sertifikasi halal jalur *self declare*. *Self declare* adalah pernyataan tentang status halal produk usaha kecil dan mikro yang dibuat

oleh pelaku usaha itu sendiri. Peraturan tidak memungkinkan untuk menentukan sertifikasi halal suatu produk hanya berdasarkan pernyataan diri pelaku usaha. Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) telah menetapkan dua persyaratan untuk memenuhi standar halal: memiliki pernyataan (deklarasi diri) dari pelaku usaha mengenai proses produk halal dan kehalalan produk dan bahan yang digunakan, serta dukungan dari petugas pendamping proses produk halal (P3H).

Berdasarkan 5 dimensi yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), dan berwujud (*Tangibility*). *Servqual* (*Service Quality*) adalah sistem yang digunakan untuk menguji dan mengidentifikasi elemen-elemen kualitas layanan yang diperlukan untuk perbaikan dan peningkatan. Pendekatan ini dapat digunakan untuk menilai seberapa puas pelaku usaha terhadap sertifikasi halal dan inisiatif pendampingan (Suyitno & Sudarso, 2019).

## **METODE PENELITIAN**

Berikut adalah tahapan penelitian yang akan dilakukan antara lain:

### **Tahap identifikasi**

Identifikasi dilakukan sebagai tahap awal pada proses penelitian ini, dengan langkah-langkah dimulai dari perumusan masalah pada objek yang akan diteliti, kemudian menentukan tujuan penelitian sebagai landasan memecahkan permasalahan. Kemudian mencari sumber sebagai referensi dan metode apa yang tepat digunakan dalam permasalahan tersebut. Setelah itu menentukan variabel dan atribut yang akan digunakan dan dianggap penting dalam penyusunan kuesioner nanti.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelaku usaha yang telah mengikuti program pendampingan sertifikasi halal, baik yang berasal dari usaha mikro, kecil, maupun menengah (UMKM) terutama di kawasan wisata religi Gus Dur. Populasi ini dipilih karena mereka memiliki pengalaman langsung dalam proses pendampingan dan dapat memberikan penilaian objektif terhadap kepuasan mereka terhadap program tersebut. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 responden, yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu (*purposive sampling*), yaitu pelaku usaha yang:

1. Telah mengikuti program pendampingan sertifikasi halal secara penuh,
2. Telah mengajukan atau memperoleh sertifikasi halal,
3. Bersedia memberikan data melalui pengisian kuesioner.

Teknik pengambilan sampel ini digunakan untuk memastikan bahwa responden memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan topik penelitian. Jumlah sampel sebanyak 30 responden dinilai cukup untuk memberikan gambaran awal mengenai pengaruh pendampingan terhadap kepuasan pelaku usaha, serta memenuhi syarat minimal dalam analisis deskriptif dan korelasional sederhana.

### **Tahap pengumpulan data dan Pengolahan data**

Melakukan proses pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada para pelaku usaha sebagai responden.

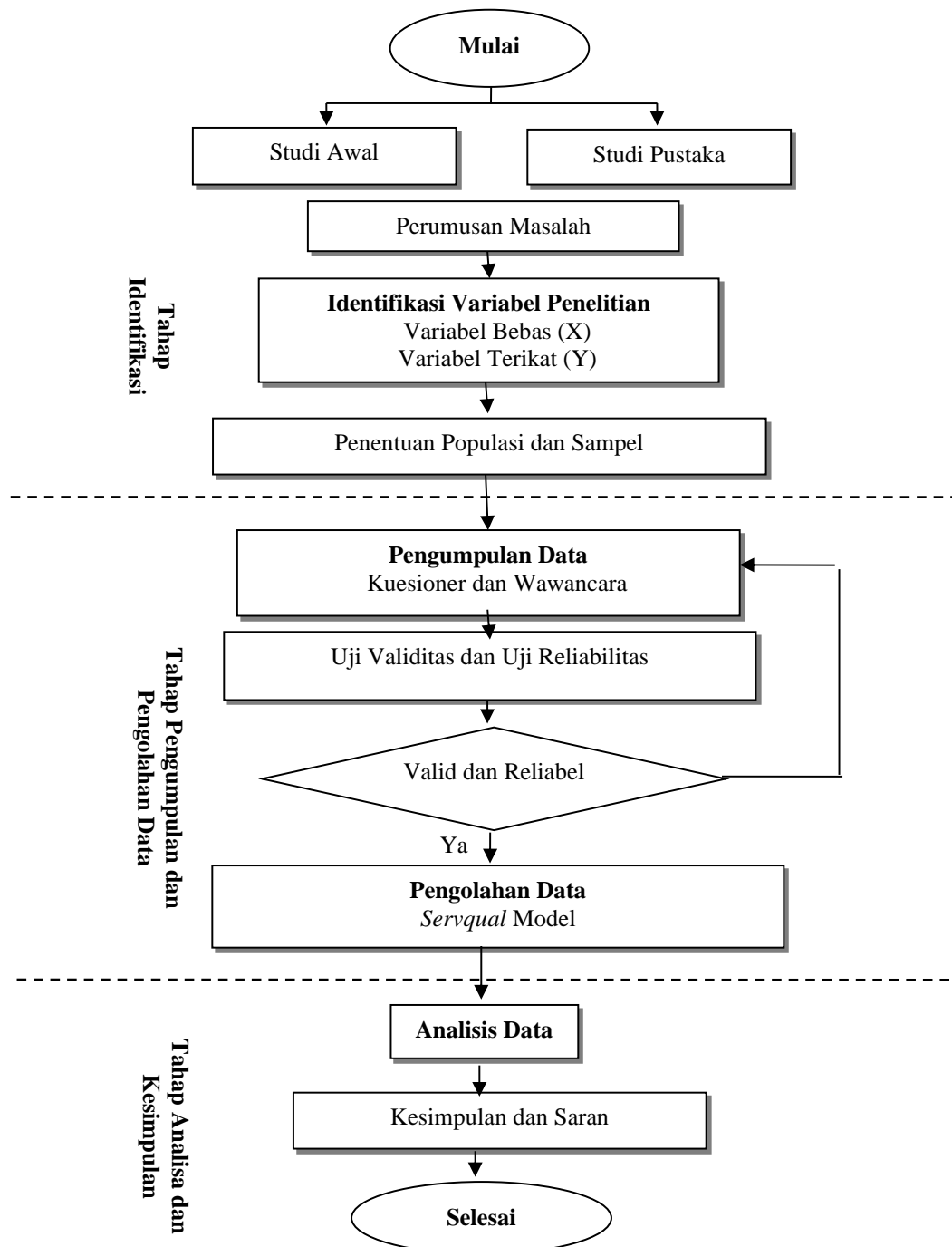
1. Uji validitas dan reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan jumlah sampel dan kebenarannya. Desain kuesioner penelitian yang telah direvisi akan digunakan jika hasilnya tidak *valid* atau reliabel, dan proses tersebut akan diulang sampai kuesioner tersebut *valid* atau reliabel (Mahfuz, 2022). Setelah itu dilakukan pengolahan data menggunakan analisis statistik untuk mengetahui hubungan dan keterikatan antar

variabel. *Pearson Correlation* digunakan untuk menguji validitas sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat keterandalan suatu instrument pertanyaan jika nilai Cronbach lebih dari 0.6 berarti dinyatakan *reliable* (Sugiyono, 2013)

2. Metode *Service Of Quality (Servqual)*

Penggunaan metode *Service Of Quality (Servqual)* digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan dalam hal ini proses pendampingan sertifikasi halal dengan kemudian dari atribut masing-masing dimensi akan diperoleh nilai *gap* (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi pelaku usaha terhadap layanan yang diterima dengan harapan itu sendiri.



Gambar 4. Alur Penelitian

### Tahap analisa data

Pada tahap pembahasan dan analisis data dilakukan setelah mengetahui hasil dari pengolahan data menggunakan metode *Servqual* sehingga dapat ditarik kesimpulan agar dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan atau kebijakan.

### Simpulan

Hal ini menandai berakhirnya fase pelaksanaan studi ini. Kesimpulan yang membahas isu-isu yang diangkat oleh penelitian ini akan dicapai berdasarkan fase-fase yang telah diselesaikan. Pemikiran dan rekomendasi akan dipertimbangkan saat menilai dan mengevaluasi penelitian tambahan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Jenis penelitian

Penelitian ini diklasifikasikan sebagai penelitian kuantitatif. Pengumpulan dan analisis data numerik merupakan inti dari metodologi penelitian kuantitatif. Untuk menguji hipotesis dan menghasilkan hasil yang dapat diterapkan pada situasi yang lebih luas, tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengukur variabel yang terkait dengan fenomena tertentu secara objektif. (Paramita et al., 2021)

### Populasi dan sampel penelitian

Populasi penelitian ini merupakan pelaku usaha atau UMKM yang ada di kawasan makam Gus Dur Jombang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu salah satu jenis teknik pengambilan sampel *non-probabilitas* di mana peneliti dengan sengaja memilih subjek atau elemen berdasarkan kriteria atau tujuan penelitian (Etikan, 2016). Sampel dipilih bukan secara acak, melainkan berdasarkan penilaian atau pertimbangan peneliti yang beranggapan bahwa sampel tersebut memiliki karakteristik yang paling *relevan* untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penelitian ini menggunakan 30 responden, Salah satu alasan utama para pakar memperbolehkan sampel minimal 30 adalah karena *Teorema Limit Tengah*. Teorema ini menyatakan bahwa dengan ukuran sampel yang cukup besar (biasanya dianggap minimal 30), distribusi sampel rata-rata akan mendekati distribusi normal, terlepas dari bentuk distribusi populasi awal. Karena banyak uji statistik mengasumsikan distribusi normal, sampel minimal 30 sudah cukup untuk memenuhi asumsi tersebut, sehingga analisis statistik bisa dilakukan dengan lebih *valid* (Rahman, 2023).

### Teknik Pengumpulan data

Dalam rangka mengumpulkan data primer untuk penelitian ini, sebuah kuesioner dikembangkan berdasarkan kebutuhan pelanggan, yang dibagi menjadi lima dimensi *Servqual*: *tangible*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Data dari kuesioner dikumpulkan dengan menggunakan *Google Form* yang dapat ditemukan di tautan berikut ini: <https://bit.ly/KuesionerSertifikasiHalal>.

**Tabel 1.** Atribut pertanyaan kuesioner

Dimensi	Kode	Atribut Pertanyaan
<i>Tangible</i>	P1	Prosedur sertifikasi halal gratis ini dilakukan di fasilitas yang sesuai dan <i>modern</i>
	P2	Materi informasi program sertifikasi halal gratis mudah dipahami.
	P3	Peralatan dan dokumen profesional digunakan untuk sertifikasi halal.
	P4	Pengelola program tampak rapi dan terawat.

**Tabel 1.** Atribut pertanyaan kuesioner (Lanjutan)

Dimensi	Kode	Atribut Pertanyaan
Reliability	P5	Kursus sertifikasi halal gratis dilaksanakan sesuai dengan jadwal.
	P6	Sertifikasi halal gratis ini secara konsisten memberikan hasil sesuai dengan yang dijanjikan.
	P7	Sertifikasi halal tepat waktu bagi pelaku usaha
	P8	Informasi yang akurat dan dapat dipercaya diberikan selama proses sertifikasi halal gratis
Responsiveness	P9	Sertifikasi halal gratis PPH dengan cepat menjawab pertanyaan dan persyaratan
	P10	Layanan konsultasi sertifikasi halal gratis mudah diakses dan tersedia.
	P11	Manajer program segera mengatasi masalah atau hambatan yang muncul selama prosedur sertifikasi.
	P12	Mudah bagi pelaku usaha untuk mendapatkan informasi tambahan tentang sertifikasi halal.
Assurance	P13	PPH yang membantu sertifikasi halal sangat berpengalaman dalam prosesnya.
	P14	Saya yakin dengan kualitas sertifikasi halal yang ditawarkan.
	P15	Bisnis saya merasa aman berkat sertifikasi halal gratis ini.
	P16	Program ini memberi saya jaminan bahwa produk saya diakui secara hukum sebagai produk halal.
Emphaty	P17	Kepedulian yang tulus terhadap usaha kecil dan menengah ditunjukkan dengan adanya program sertifikasi halal gratis.
	P18	Sertifikasi Halal PPH adil dan ramah terhadap semua bisnis.
	P19	Persyaratan unik perusahaan saya dipertimbangkan oleh layanan sertifikasi halal gratis ini
	P20	Prosedur sertifikasi halal gratis membuat saya merasa didengar dan dipahami.

Berdasarkan pengelompokan atribut kuesioner pada Tabel 1. Atribut pertanyaan kuesioner berjumlah 20 butir dimana semua atribut mewakili 5 dimensi pada metode *servqual* yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

### Uji Validitas

Uji validitas adalah metode yang digunakan untuk memastikan bahwa tes dan kuesioner, di antara alat pengukuran lainnya, benar-benar mengukur hal-hal yang seharusnya diukur. Dinyatakan secara berbeda, uji validitas memverifikasi bahwa informasi yang dihasilkan oleh alat tersebut secara akurat menggambarkan topik atau variabel yang diteliti dan konsisten dengan tujuan penelitian. dalam penelitian uji validitas dengan program SPSS.V.16.0. Jika nilai r-hitung melebihi nilai r-tabel, maka instrumen tersebut dianggap valid. Dimana berdasarkan tabel distribusi jumlah sampel 30 maka nilai r-tabelnya adalah 0,361, uji validitas kinerja dan harapan sebagai berikut:

**Tabel 2.** Uji Validitas Kinerja

Atribut	r-Hitung	r-Tabel	P (Sig.)	Keterangan
<b>P1</b>	0,422	0,361	0,020	<i>Valid</i>
<b>P2</b>	0,421	0,361	0,021	<i>Valid</i>
<b>P3</b>	0,473	0,361	0,008	<i>Valid</i>
<b>P4</b>	0,508	0,361	0,004	<i>Valid</i>
<b>P5</b>	0,602	0,361	0,000	<i>Valid</i>
<b>P6</b>	0,578	0,361	0,001	<i>Valid</i>

<b>P7</b>	0,365	0,361	0,047	<i>Valid</i>
-----------	-------	-------	-------	--------------

**Tabel 2. Uji Validitas Kinerja (Lanjutan)**

<b>P8</b>	<b>0,405</b>	<b>0,361</b>	<b>0,026</b>	<i>Valid</i>
<b>P9</b>	0,429	0,361	0,018	<i>Valid</i>
<b>P10</b>	0,426	0,361	0,019	<i>Valid</i>
<b>P11</b>	0,387	0,361	0,034	<i>Valid</i>
<b>P12</b>	0,464	0,361	0,010	<i>Valid</i>
<b>P13</b>	0,452	0,361	0,012	<i>Valid</i>
<b>P14</b>	0,680	0,361	0,000	<i>Valid</i>
<b>P15</b>	0,493	0,361	0,006	<i>Valid</i>
<b>P16</b>	0,570	0,361	0,001	<i>Valid</i>
<b>P17</b>	0,635	0,361	0,000	<i>Valid</i>
<b>P18</b>	0,447	0,361	0,013	<i>Valid</i>
<b>P19</b>	0,458	0,361	0,011	<i>Valid</i>
<b>P20</b>	0,552	0,361	0,002	<i>Valid</i>

Berdasarkan Tabel 2. dan Tabel 3. uji validitas dapat diketahui bahwa nilai r-hitung > r-tabel yang mana menyatakan bahwa semua atribut dinyatakan *valid*. Selain itu kita dapat mengetahui instrumen *valid* atau tidaknya bisa dilihat dari nilai koefisien korelasi (*p-value*). Koefisien korelasi digunakan untuk mengevaluasi validitas *item* dalam instrumen. Jika korelasi *item* dengan total skor tinggi dan signifikan ( $p < 0.05$ ), *item* tersebut *valid*. Berdasarkan data pada tabel diketahui semua atribut P1 sampai P20 memiliki nilai hasil uji signifikansi  $< 0.05$  yang artinya berarti semua item saling berkorelasi dan dinyatakan *valid*.

**Tabel 3. Uji Validitas Harapan**

<b>Atribut</b>	<b>r-Hitung</b>	<b>r-Tabel</b>	<b>P (Sig.)</b>	<b>Keterangan</b>
<b>P1</b>	0,456	0,361	0,011	<i>Valid</i>
<b>P2</b>	0,464	0,361	0,010	<i>Valid</i>
<b>P3</b>	0,417	0,361	0,022	<i>Valid</i>
<b>P4</b>	0,437	0,361	0,016	<i>Valid</i>
<b>P5</b>	0,570	0,361	0,001	<i>Valid</i>
<b>P6</b>	0,487	0,361	0,006	<i>Valid</i>
<b>P7</b>	0,394	0,361	0,031	<i>Valid</i>
<b>P8</b>	0,438	0,361	0,017	<i>Valid</i>
<b>P9</b>	0,438	0,361	0,015	<i>Valid</i>
<b>P10</b>	0,416	0,361	0,022	<i>Valid</i>
<b>P11</b>	0,532	0,361	0,003	<i>Valid</i>
<b>P12</b>	0,428	0,361	0,018	<i>Valid</i>
<b>P13</b>	0,575	0,361	0,001	<i>Valid</i>
<b>P14</b>	0,606	0,361	0,000	<i>Valid</i>
<b>P15</b>	0,430	0,361	0,018	<i>Valid</i>
<b>P16</b>	0,445	0,361	0,012	<i>Valid</i>
<b>P17</b>	0,527	0,361	0,003	<i>Valid</i>
<b>P18</b>	0,407	0,361	0,026	<i>Valid</i>
<b>P19</b>	0,395	0,361	0,031	<i>Valid</i>



<b>P20</b>	0,545	0,361	0,002	<i>Valid</i>
------------	-------	-------	-------	--------------

**Uji Reliabilitas**

Konsistensi internal instrumen dinilai dengan uji reliabilitas, yang biasanya menggunakan *Cronbach's Alpha*. Konsistensi instrumen dalam kaitannya dengan item-itemnya diukur dengan *Cronbach's Alpha*. Ketika nilai *Cronbach's alpha* suatu variabel kurang dari 0,7, maka variabel tersebut dianggap memiliki ketergantungan yang kuat. (Sugiyono, 2013)

**Tabel 4.** Uji Reliabilitas Kinerja

Jumlah Item (N)	<i>Cronbach's alpha</i>	Syarat	Keterangan
<b>20</b>	0,825	0,6	Reliabel

Berdasarkan **Tabel 4.** uji reliabilitas kinerja yang telah dilakukan pada Tabel dapat dilihat bahwa hasil nilai *Cronbach's Alpha* >0.7 yaitu 0,825 dengan demikian uji reliabilitas kinerja dapat dinyatakan *reliabel*.

**Tabel 5.** Uji Reliabilitas Harapan

Jumlah Item (N)	<i>Cronbach's alpha</i>	Syarat	Keterangan
<b>20</b>	0,813	0,6	Reliabel

Berdasarkan pada Tabel 5. uji reliabilitas harapan yang telah dilakukan pada Tabel dapat dilihat bahwa hasil nilai *Cronbach's Alpha* >0.7 yaitu 0,813 dengan demikian uji reliabilitas kinerja dapat dinyatakan *reliable*.

**Perhitungan Service Quality**

Tujuan dari perhitungan kualitas layanan adalah untuk mengetahui nilai kesenjangan antara layanan yang dirasakan dan yang diharapkan oleh konsumen, atau nilai kesenjangan layanan (Paramita, 2021). Nilai kesenjangan ini kemudian dihitung lebih lanjut. Nilai perbedaan yang ada antara kinerja atau kenyataan dengan harapan dikenal dengan istilah nilai *gap*, dalam contoh ini adalah bantuan sertifikasi halal gratis, apakah berpengaruh terhadap seberapa puas pelaku usaha dan UKM terhadap layanan yang mereka terima. Nilai kesenjangan dapat ditentukan dengan menggunakan persamaan berikut:

$$SQ_i = \bar{Y}_i - \bar{X}_i \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

*SQi* = Nilai *gap* atribut ke-i

*Yi* = Nilai rata-rata kenyataan atribut ke-i

*Xi* = Nilai rata-rata Harapan atribut ke-i

Dari hasil perhitungan nilai *gap* secara keseluruhan, dihasilkan nilai rata-rata dari *score* kinerja dan harapan seperti yang terdapat pada tabel 6 berikut:

**Tabel 6.** Data *Gap* Keseluruhan

Dimensi	Harapan		Kinerja		GAP	Keterangan
	Jumlah	Rata-rata	Jumlah	Rata-rata		
<i>Tangibility</i>	523	17,4	525	17,5	0,07	Puas
<i>Reliability</i>	513	17,1	517	17,2	0,13	Puas
<i>Responsiveness</i>	511	17	515	17,2	0,13	Puas
<i>Assurance</i>	514	17,1	516	17,2	0,07	Puas
<i>Emphaty</i>	516	17,2	521	17,4	0,167	Puas
<b>Rata-rata GAP</b>					<b>0,1134</b>	

Berdasarkan hasil pada Tabel 6. menunjukkan bahwa kesenjangan (*gap*) semuanya bernilai positif yang artinya para pelaku usaha/UMKM merasa puas dengan kinerja program pendampingan sertifikasi halal gratis dan mereka merasakan dampak secara langsung terhadap usaha/bisnisnya.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang menunjukkan adanya pengaruh positif antara pendampingan sertifikasi halal dan tingkat kepuasan pelaku usaha, maka disarankan beberapa tindak lanjut sebagai berikut:

1. Peningkatan Kualitas Pendampingan: Instansi atau lembaga penyelenggara program pendampingan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan, baik dari segi kompetensi pendamping, kejelasan informasi, maupun kemudahan akses layanan.
2. Perluasan Jangkauan Program: Mengingat dampak positif yang dirasakan pelaku usaha, program pendampingan sertifikasi halal sebaiknya diperluas ke lebih banyak wilayah dan pelaku usaha, terutama UMKM yang belum tersentuh program ini.
3. Penguatan Kolaborasi dan Pendanaan: Pemerintah daerah dan *stakeholder* terkait dapat memperkuat sinergi untuk mendukung pendampingan, termasuk penyediaan dana subsidi atau insentif bagi pelaku usaha yang mengikuti program sertifikasi halal.
4. *Monitoring* dan Evaluasi Berkala: Diperlukan sistem evaluasi rutin terhadap efektivitas pendampingan, dengan melibatkan *feedback* dari pelaku usaha sebagai bahan perbaikan berkelanjutan.
5. Penyusunan Modul atau Panduan Sertifikasi Halal yang Lebih Praktis: Agar proses pendampingan lebih efisien, disarankan adanya penyusunan panduan sederhana dan mudah dipahami bagi pelaku usaha, terutama yang belum terbiasa dengan sistem sertifikasi formal.

## PENUTUP

### Simpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa dukungan sertifikasi halal bagi pelaku usaha memiliki dampak yang cukup besar terhadap kualitas layanan yang dipersepsikan oleh pelaku usaha, berdasarkan hasil analisis data dan uji statistik yang dilakukan. Berdasarkan hasil uji korelasi *Pearson* menunjukkan semua *item* pernyataan dalam instrumen penelitian ini dinyatakan *valid* dimana nilai signifikansi ( $\text{sig.} < 0,05$ ) dan koefisien korelasi ( $r$ ) melebihi nilai  $r$ -tabel 0,36. Sedangkan untuk uji reliabilitas berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel berada di atas 0,70 yaitu 0,825 untuk uji reliabilitas kinerja dan 0,813 uji reliabilitas harapan.

Selain itu, hasil analisis kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pelaku usaha terhadap kualitas pelayanan pendampingan menunjukkan nilai *gap* masing-masing dimensi bernilai positif dengan nilai rata-rata 0,1134. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pendampingan sertifikasi halal telah melebihi harapan pelaku usaha. Pendampingan tersebut dianggap efektif dalam membantu pelaku usaha memahami dan memenuhi persyaratan sertifikasi halal.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan bukti bahwa pendampingan sertifikasi halal yang dilakukan dengan pendekatan yang terstruktur dan berkualitas mampu meningkatkan kepuasan pelaku usaha, sekaligus memperbaiki persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, disarankan agar program pendampingan ini dapat terus ditingkatkan untuk menjaga kualitas pelayanan yang baik dan mendukung keberlanjutan usaha pelaku usaha dalam memenuhi standar sertifikasi halal.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aang Yusril M. (2020). Model Pengembangan Industri Halal Food Di Indonesia. *At-Tasyri': Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah*, 1(01), 30–49. <https://doi.org/10.55380/tasyri.v1i01.21>
- Ahla, A., Hulaify, A., Budi, H. I. S., & Hp, E. N. (2020). Strategi Pengembangan Ekonomi Syariah Melalui Penguatan Halal Value Chain (Studi Kasus pada Industri Pariwisata Halal di Kota Banjarbaru). *Eprints.Uniska-Bjm.Ac.Id*, 1–12.
- Aslikhah, A., & Faridah, A. (2021). Strategi Penguatan Halal Supply Chain Di Indonesia Dalam Menghadapi Global Islamic Economy. *Jurnal Istiqro*, 7(1), 95. <https://doi.org/10.30739/istiqro.v7i1.724>
- Etikan, I. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>
- Karyani, E., Geraldina, I., & Haque, M. G. (2021). Transformasi Digital Dan Industri Halal : Studi Kasus Pada Produsen Besar dan UMKM. *Wikrama Parahita: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 139–148.
- Mahfuz, M. (2022). *Pengaruh Labelisasi Halal, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Tingkat Penjualan Produk Umkm (Usaha Mikro Kecil Menengah) Kopi Di Kabupaten Lombok Utara*. 7(12), 125. <http://etheses.uinmataram.ac.id/id/eprint/2926>
- Peristiwo, H. (2019). Indonesian Halal Food Industry: Development, Opportunities and Challenges on Halal Supply Chains. *Journal of Islamic Studies and Humanities*, 4(2), 218–245. <https://doi.org/10.21580/jish.42.5228>
- Rahman, M. M. (2023). Review and Set of Recommendations. In *Journal of Entrepreneurship, Business, and Economics* (Vol. 11, Issue 1). [www.scientificia.com](http://www.scientificia.com)
- Rakhmawati, N. A., Fatawi, J., Najib, A. C., & Firmansyah, A. A. (2021). Linked open data for halal food products. *Journal of King Saud University - Computer and Information Sciences*, 33(6), 728–739. <https://doi.org/10.1016/j.jksuci.2019.04.004>
- Paramita, R.W.D. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif: Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen.
- Rezai, G., Mohamed, Z., & Shamsudin, M. N. (2012). Assessment of Consumers' confidence on Halal labelled manufactured food in Malaysia. *Pertanika Journal of Social Science and Humanities*, 20(1), 33–42.
- Ritchi, H., & Aprilianisa, W. (2017). Meneropong Ekonomi Digital Indonesia dalam Penguatan Ketahanan Ekonomi. *Digits.Feb.Unpad.Ac.Id*, 1–10.

[https://digits.feb.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2023/04/PB-Ekonomi\\_Digital\\_v1.1.pdf](https://digits.feb.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2023/04/PB-Ekonomi_Digital_v1.1.pdf)

- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.
- Suyitno, A., & Sudarso, I. (2019). Desain Peningkatan Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode Servqual dan IPA Di Underpass Cafe. *Seminar Nasional Inovasi Dan Aplikasi Teknologi Di Industri 2019*, 140.
- Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). Efektivitas Pendampingan Sertifikasi Produk Halal Program Self Declare di Kabupaten Banyumas (Studi Pada Halal Center UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Zhan, G., Watcharapun, P., & Wangbenmad, C. (2016). Halal Logistics and Supply Chain Linkage Potential across the Thai- Malaysia Border as a driver of IMT-GT Economic Development. *The 7th Hatyai National ...*, 933–944.