

Perancangan Peningkatan Kualitas Pelayanan Sertifikasi Halal pada Industri Pangan di Indonesia Melalui Pengukuran Kualitas Layanan dan Business Process Reengineering = Redesigning Quality Improvement of Halal Certification Service in Food Industry Through Service Quality Measurements and Business Process Reengineering

Hafizha Marianto Putri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920560883&lokasi=lokal>

Abstrak

Pengajuan sertifikasi halal di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan dalam 8 tahun terakhir. Saat ini, pemerintah menetapkan kewajiban bagi setiap perusahaan besar untuk melakukan sertifikasi halal untuk setiap produknya. Dalam menyelesaikan satu sertifikat halal, dibutuhkan waktu selama 97 hingga 117 hari. Jika dibandingkan dengan beberapa negara seperti Malaysia, Singapura, dan Thailand, kualitas layanan sertifikasi halal di Indonesia tidak sebaik di negara-negara tersebut, khususnya jika dilihat dari segi waktu. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dimensi/faktor yang berperan penting dalam perbaikan layanan sertifikasi halal di Indonesia yang dilakukan oleh lembaga sertifikasi halal dan merancang ulang proses bisnis sertifikasi halal untuk mengefisiensikan proses sertifikasi halal. Penelitian ini menggunakan metode fuzzy-SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan dan BPR untuk merancang ulang proses bisnis. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh 3 dimensi dengan nilai kesenjangan paling besar yaitu responsivitas (responsiveness), keandalan (reliability), dan kekonkritan (tangible). Selanjutnya perancangan ulang proses bisnis dilakukan dengan membuat 4 skenario model To-be berdasarkan hasil identifikasi masalah, survey SERVQUAL, dan wawancara dengan menggunakan software iGrafx. Berdasarkan hasil simulasi, jika dibandingkan dengan ke-3 skenario lainnya, skenario 4 berhasil menurunkan waktu proses sebanyak 85.6% menjadi 15.4 hari kerja.

.....Applications for halal certification in Indonesia have increased significantly in the last 8 years.

Currently, the government have made it mandatory for every big company to carry out halal certification for each of its products. In completing a halal certificate, it takes 97 to 117 days. When compared with several countries such as Malaysia, Singapore and Thailand, the quality of halal certification services in Indonesia is not as good as in those countries, especially when viewed from a time perspective. This study aims to identify dimensions/factors that play an important role in improving halal certification services in Indonesia carried out by halal certification agencies and redesigning the halal certification business process to streamline the halal certification process. This study uses the fuzzy-SERVQUAL method to measure service quality and BPR to redesign business processes. Based on the research results, this study obtained 3 dimensions with the greatest gap values, namely responsiveness, reliability, and tangibles. Furthermore, the redesign of the business process was carried out by creating 4 scenarios of the To-be model based on the results of problem identification, SERVQUAL survey, and interviews using iGrafx software. Based on the simulation results, when compared to the other 3 scenarios, scenario 4 succeeded in reducing the processing time by 85.6% to 15.4 working days.