

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia saat ini sedang melakukan inovasi untuk mengikuti perkembangan zaman guna mempermudah masyarakatnya untuk melakukan aktivitas sehari-hari dari sektor pemerintahan, pelayanan publik, ekonomi, hobi, transportasi, keamanan berkas, maupun sistem informasi lainnya. Meski demikian 78,6% generasi milenial justru berpendapat teknologi dapat menciptakan lapangan pekerjaan dibandingkan menghapuskannya menurut (survey WEF Global Shapers Survey 2017 dari 186 negara). Hal ini dapat membuktikan keterlibatan bahwa perkembangan teknologi menjadi suatu peluang bukan ancaman. Menurut survey yang dilakukan MarkPlus Insight (dailysocial.net) pada tanggal 13 november 2012 mengenai pengguna teknologi internet di Indonesia, ada tiga faktor pendukung atas pernyataan banyak nya masyarakat Indonesia berkomunikasi virtual, 40% pengguna di Indonesia sekitar 24,2 juta penduduk yang mengakses teknologi internet lebih dari 3 jam di setiap harinya mayoritas pengguna di antaranya berusia 15 sampai 35 tahun, disisi lain teknologi tetap memiliki dampak positif seperti mempermudah akses informasi maupun mempercepat pekerjaan sedangkan ada juga ada dampak negatif yang menimbulkan fitnah antar sesama, menumbuhkan sikap anti sosial, dan sifat individualisme.

Pemerintah saat ini mengupayakan memberikan pelayanan berbasis teknologi online untuk memberikan pelayanan yang cepat juga mudah untuk mengurus apa yang di butuhkan masyarakat, adanya pelayanan yang baik maka ada

kepuasan yang dimiliki oleh masyarakat kepuasan, kepuasan ini adalah suatu bentuk timbal balik antara masyarakat dengan pemerintah sebagai pelayan masyarakat. pelayanan publik ini suatu bentuk untuk membangun strategi pengimplementasian *good governance*, seiring berkembangnya dinamika zaman yang terus berkembang ini perlu adanya inovasi dari pemerintah untuk memberikan apa yang dibutuhkan masyarakat di zaman yang modern ini. Hal ini juga dijelaskan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengaturan mengenai penyelenggara, standar pelaksanaan, dan tujuan penyelenggaraan di atur dalam undang-undang ini.

Produk halal adalah makanan, minuman, bahan kimia, produk biologi, produk rekayasa genetika dan semua barang dan/atau jasa yang berkaitan dengan barang yang digunakan, digunakan atau dikonsumsi oleh masyarakat umum yang diklasifikasikan halal menurut hukum Islam. Pengolahan Produk Halal (PPH) adalah kegiatan yang bertujuan untuk menjamin kehalalan produk, meliputi penyediaan bahan, pengolahan, penyimpanan, pengemasan, pendistribusian, penjualan dan penyajian. Manfaat sertifikasi halal MUI pada dasarnya adalah untuk kepentingan konsumen, pelaku ekonomi dan pemerintah itu sendiri, dalam hal ini pemerintah negara dan MUI sendiri, dengan tingkat urgensi tertentu. Hapus pertanyaan konsumen tentang kehalalan makanan. Jatinangor mengangkat

pertanyaan konsumen tentang sifat kehalalan makanan. Misalnya, masalah penggunaan ayam Tiren (mati kemarin) telah menyebar dengan cepat di kalangan konsumen dan dampaknya sangat merugikan produsen. Sertifikat halal mempunyai pengaruh pada penjualan dan omset yang didapat dikarenakan pembeli akan mempunyai rasa percaya terhadap penjual yang mempunyai label halal pada produknya. Logo halal pada kemasan memiliki pengaruh yang besar terhadap keputusan pembelian. Pencantuman logo halal pada kemasan produk berdampak langsung terhadap kepuasan dan keputusan pembeli khususnya di kalangan umat Islam, dan juga dapat mempengaruhi pertumbuhan penjualan setelah pencantuman logo halal pada kemasan. Ada pengaruh yang signifikan antara logo halal dan kepuasan konsumen. Hal ini membuktikan bahwa logo halal merupakan salah satu faktor penting yang dipertimbangkan konsumen saat membeli suatu produk. Keputusan sertifikasi halal diambil dalam sidang MUI setelah diaudit oleh pemangku kepentingan (Dalam hal ini LPPOM MUI, BPPOM, dinas kesehatan dan beberapa otoritas terkait) (Agustina, Pratikto, Churiyah & Dharma, 2019). Keputusan dari segi hukum yang menjamin bahwa produk tersebut halal dapat dibuktikan dengan sertifikat halal yang diterbitkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) (Asrida, Hariyanti, Musaid, & Hariyati, 2020).

Aplikasi Si HALAL merupakan aplikasi layanan sertifikasi Halal berbasis web yang dikembangkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) untuk mempermudah pelaksanaan sertifikasi Halal, Si Halal dapat diakses secara online melalui media komputer ataupun smartphone dengan sistem internet. Semakin banyaknya jumlah penduduk di Kota Malang mengakibatkan semakin

meningginya permasalahan yang terjadi di Kota Malang. Aplikasi Si-HALAL hadir memiliki manfaat yaitu menyelesaikan permasalahan di masyarakat yang sebelumnya tidak diperhatikan oleh pemerintah. Dalam aplikasi si-HALAL pemerintah akan memberikan pelayanan masyarakatnya untuk mengurus produknya agar memiliki label halal dengan mudah.

Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, memberikan gambaran aplikasi HALAL dalam mewujudkan pemerintah yang peka terhadap masyarakatnya. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Program aplikasi Si HALAL merupakan inovasi pemerintah dalam mewujudkan salah satu konsep smart government. Namun implementasi program aplikasi SI HALAL dinilai kurang maksimal. Permasalahan pada program aplikasi SI HALAL adalah kurangnya pelaku usaha yang mengerti perkembangan teknologi terutama pengusaha rumah atau UMKM kecil dan yang sebenarnya memberikan manfaat yang cukup banyak tetapi kurang di maksimalkan oleh pelaku usahanya ada 3 manfaat antara lain memberikan akses yang lebih luas ke seluruh wilayah Indonesia yang tak terbatas akses jam kerja dan dapat di akses melalui hp,laptop,komputer sepanjang terhubung oleh internet,mempercepat proses pelayanan dan integritas dengan kementrian seperti Online single Submissions,BPKM dan Balai sertifikat elektronik (BSRE),meningkatkan dan mempercepat proses layanan terhadap pelaku usaha (Kepala BPJH Mhammad Aqil Irham) ,Inilah yang menjadi peran penting dan harus ditingkatkan dengan masyarakat dengan sistem jemput bola seperti kunjungan ke RT/RW agar aplikasi ini dapat berjalan dengan maksimal.

Dari beberapa uraian dan permasalahan diatas, maka peneliti mencoba untuk meneliti lebih lanjut mengenai “PELAYANAN PENDAFTARAN SERTIFIKAT HALAL MELALUI APLIKASI ONLINE SI HALAL TERHADAP PELAKU USAHA DI KEMENTRIAN AGAMA KOTA MALANG”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan pendaftaran sertifikat halal melalui aplikasi online si halal terhadap pelaku usaha untuk mendapatkan sertifikat halal?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat pelayanan penggunaan aplikasi SI HALAL?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan pendaftaran sertifikat halal melalui aplikasi online SI HALAL terhadap pelaku usaha.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat pelayanan penggunaan aplikasi online SI HALAL terhadap pelaku usaha.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis:

- a. Hasil dari penelitian ini sedikit banyak akan memberikan pengetahuan bagi pembaca untuk mengetahui aplikasi SI HALAL dan pelayanannya.
- b. Diharapkan penelitian ini menjadi acuan untuk peneliti tentang pelaksanaan Pelayanan Aplikasi SI HALAL di Kota Malang

2. Manfaat Praktis:

- a. Penelitian ini menjadi bahan evaluasi aplikasi online SI HALAL dalam melayani pelaku usaha.
- b. Hasil dari penelitian ini di harapkan mampu menyumbangkan kontribusi positif dalam Implementasi Pelayanan Pendaftaran Sertifikat Halal Melalui Aplikasi Online SI HALAL Terhadap Pelaku Usaha Di Kementrian Agama Kota Malang.