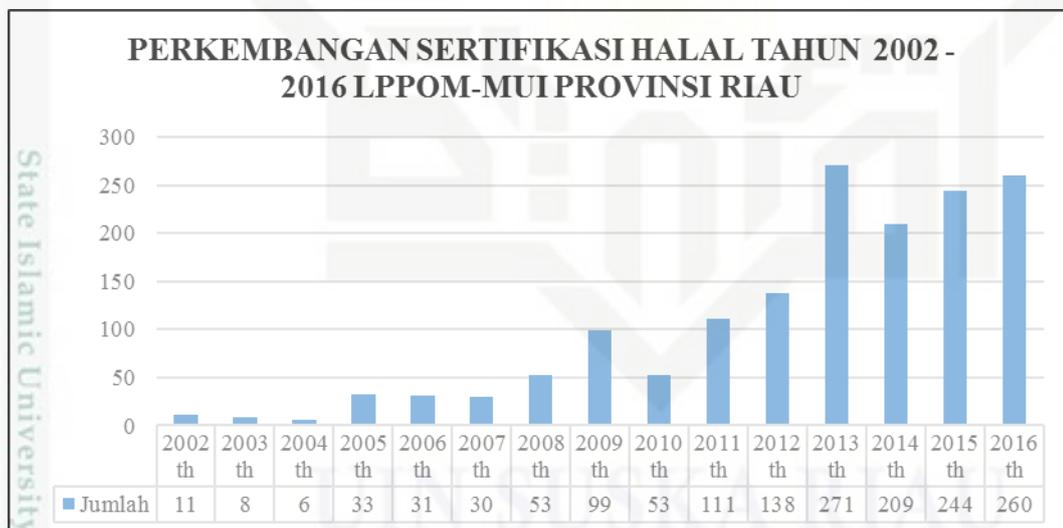


BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Konsumen muslim Indonesia memiliki kepedulian yang tinggi terhadap kehalalan barang dan jasa. Hal ini dikarenakan para konsumen menginginkan produk yang berkualitas, bahkan mereka juga menuntut produk yang dikonsumsi mematuhi aturan-aturan yang ditetapkan oleh syariat Islam. Dalam ajaran syariat Islam tidak diperkenankan bagi kaum muslim untuk mengonsumsi produk-produk yang kandungannya tidak sesuai dengan syariat Islam (Karim, 2013).

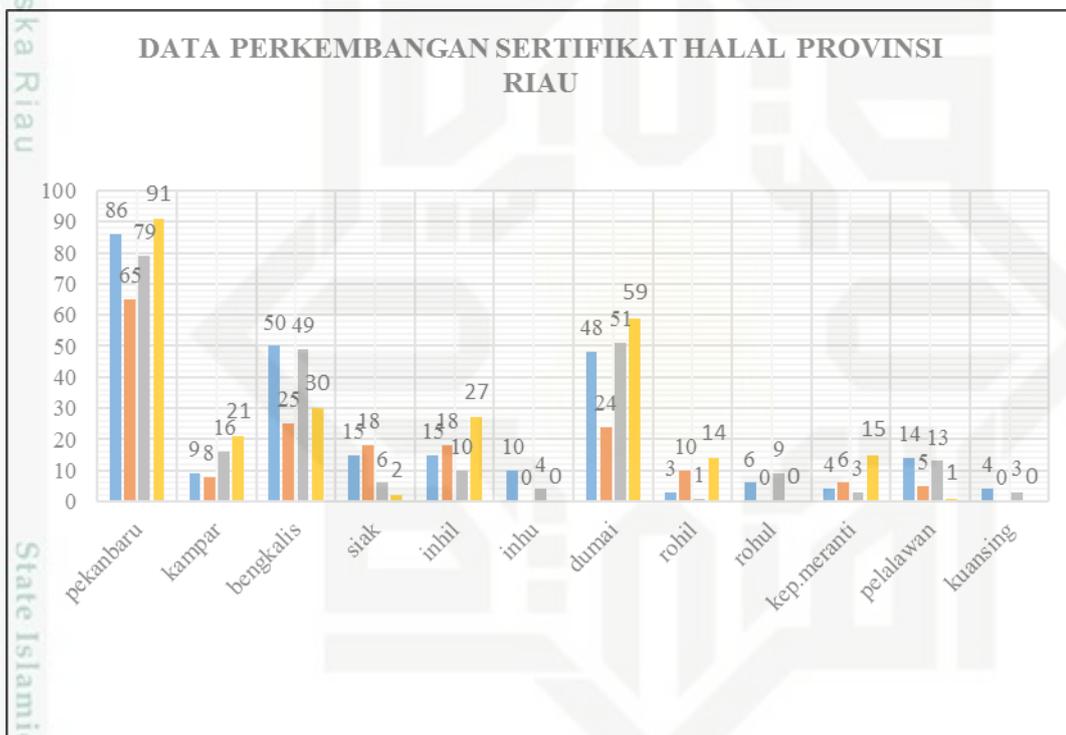
Riau saat ini memiliki jumlah penduduk 6.344.402 jiwa yang 89,86% diantaranya beragama Islam. Sehingga di provinsi ini mayoritas penduduknya adalah muslim (BPS Riau, 2015). Banyaknya penduduk yang mayoritas muslim membuat kebutuhan makanan halal di Provinsi Riau meningkat tiap tahunnya, hal itu dapat dilihat pada Gambar 1.1 yaitu grafik perkembangan produk makanan bersertifikasi halal di Provinsi Riau.



Gambar 1.1 Grafik Perkembangan Produk Makanan Bersertifikasi Halal di Provinsi Riau (Sumber: LPPOM, 2016)

Dari Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa perkembangan atau penyebaran makanan bersertifikasi halal setiap tahunnya meningkat. Hal ini mendorong perusahaan mulai banyak mendaftarkan produknya agar mendapatkan sertifikasi

dari lembaga yang diberikan kewenangan oleh pemerintah Indonesia. LPPOM MUI atau Lembaga Pengkajian Pangan Obat-obatan dan Kosmetika Majelis Ulama Indonesia merupakan lembaga terpercaya yang wajib menyebar luaskan informasi terkini tentang berbagai produk halal dan proses sertifikasi halal kepada masyarakat Indonesia (Widati dan Admadi, 2013). Lebih lanjut, Gambar 1.1 juga dapat dilihat bahwa adanya permintaan konsumen makanan halal di Riau sangat tinggi, perkembangan sertifikasi halal paling tinggi berada di kota Pekanbaru. Data ini dapat dilihat pada Gambar 1.2 yang menjelaskan sertifikasi halal dari tahun 2013 hingga 2016.

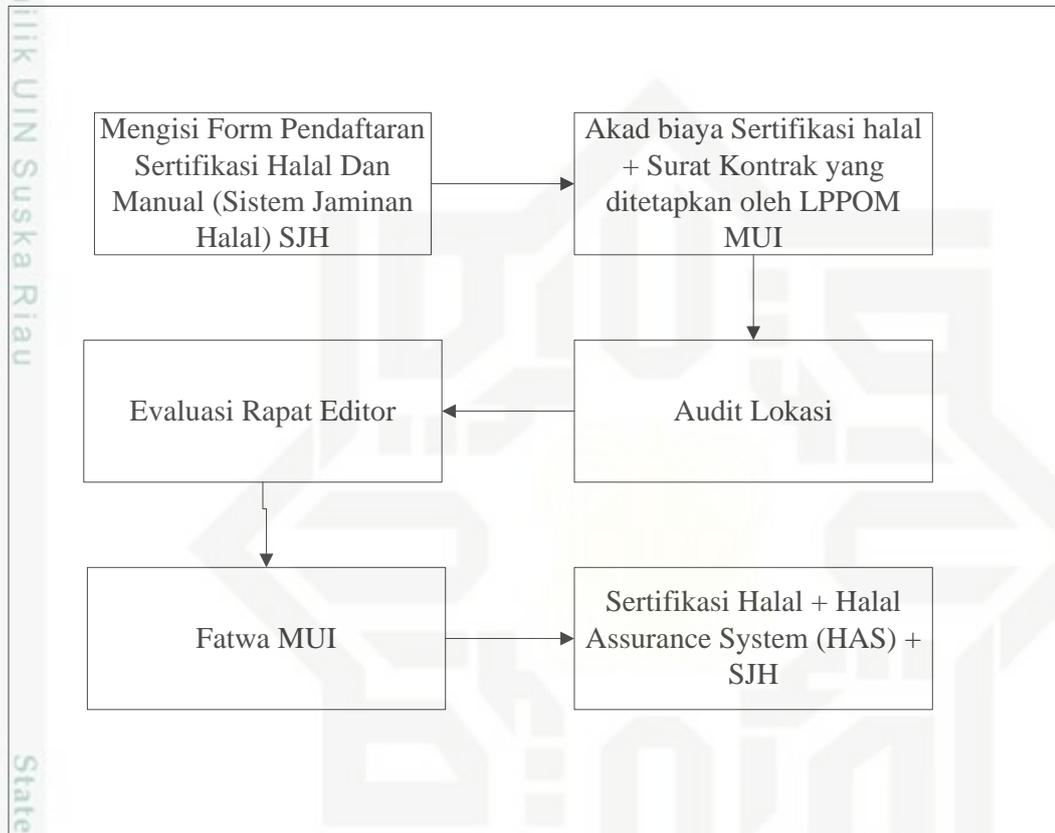


Gambar 1.2 Perkembangan Sertifikasi Halal di Kabupaten Kota di Provinsi Riau (Sumber: LPPOM, 2016)

BPS Pekanbaru (2015) melaporkan sebanyak 89,73% masyarakat memeluk agama Islam, sehingga kota Pekanbaru merupakan pusat bagi perusahaan untuk memasarkan produknya dibandingkan dengan kabupaten-kabupaten lain yang ada di Riau. Pada Gambar 1.2 juga dapat dilihat terjadinya peningkatan sertifikasi halal pada tiga tahun terakhir di kota Pekanbaru.

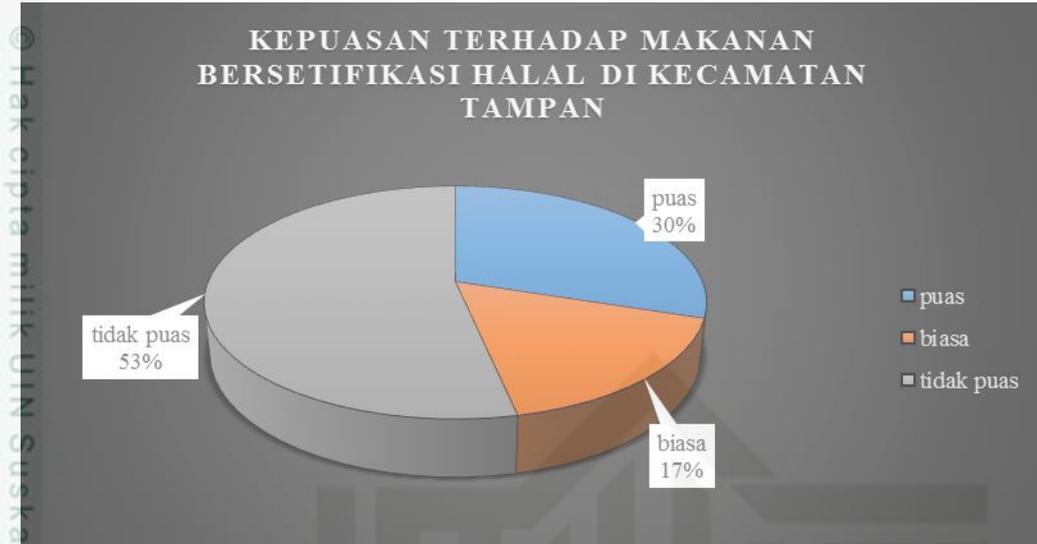
Perusahaan harus melakukan beberapa prosedur yang diberikan oleh LPPOM-MUI agar mendapatkan sertifikasi halal. Namun dalam Standar

Operasional Prosedur (SOP) sertifikasi halal MUI masih terdapat kekurangan yaitu pada tim audit lokasi LPPOM. Tim ini hanya mengaudit bahan dan prosesnya saja sesuai dengan dokumen yang diberikan kepada LPPOM-MUI. Tetapi tim ini tidak mengaudit langsung ke distribusi makanan tersebut. Berikut merupakan gambaran dari SOP LPPOM-MUI:



Gambar 1.3 SOP Sertifikasi Halal LPPOM-MUI
Sumber: LPPOM-MUI

Berdasarkan hasil penelitian awal dengan menggunakan metode *interview* pada 30 responden di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa terdapat ketidakpuasan pelanggan terhadap makanan bersertifikasi halal sebanyak 9 responden merasa puas, 5 responden merasa biasa saja dan 16 responden merasa tidak puas terhadap makanan bersertifikasi halal. Gambar 1.4 merupakan data persentase kepuasan pelanggan terhadap makanan bersertifikasi halal di Kecamatan Tampan.



Gambar 1.4 Kepuasan Pelanggan terhadap Makanan Bersertifikasi Halal di Kecamatan Tampan

Distribusi makanan halal dapat dikaji dengan menggunakan pendekatan SCM (*Supply Chain Management*). Setiawan (2013) meneliti bahwa SCM mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan, hal ini dikarenakan distribusi makanan dapat mempengaruhi terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan. Anwar (2013) mengatakan bahwa SCOR (*Supply Chain Operations References*) Model adalah salah satu metode SCM yang dapat menganalisis aliran produk dan aliran informasi dari supplier hingga kepada pelanggan. Kelebihan Model ini dapat digunakan sebagai *Business Process Reengineering*, *Benchmarking*, dan *Best Practices Analysis*.

Permasalahan penelitian ini berupa ketiadakpuasan pelanggan terhadap makanan bersertifikasi halal. Oleh karena itu perlu menganalisa rantai pasok terhadap kepuasan pelanggan menggunakan model SCOR di Kecamatan Tampan Pekanbaru.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka didapatkan rumusan masalah yaitu perlunya menganalisis kepuasan pelanggan berdasarkan strategi rantai pasok makanan bersertifikasi halal menggunakan model SCOR di Kecamatan Tampan Pekanbaru.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berdasarkan strategi rantai pasok makanan bersertifikasi halal menggunakan model SCOR.
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap rantai pasok makanan bersertifikasi halal.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis
Sebagai bahan peningkatan kemampuan dalam menganalisis masalah dan menambah pemahaman mengenai tema yang menjadi fokus penelitian. Serta itu, penelitian ini dapat digunakan untuk memperdalam di bidang pemasaran dan implementasi atas teori yang telah didapatkan selama perkuliahan.
2. Bagi Pelaku Usaha
Hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dan dasar yang objektif pengambilan keputusan dalam membuat atau mengembangkan strategi pemasaran produk halal.

1.5 Batasan Masalah

Agar masalah yang diteliti tidak meluas pada permasalahan lainnya oleh karena itu diberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di beberapa lokasi di Kecamatan Tampan Pekanbaru.
2. Pengumpulan data pendahuluan dilakukan pada 16 November 2016 - 18 November 2016
3. Pengumpulan data dilakukan pada 25 November 2016 - 6 Desember 2016
4. Sebaran makanan halal yang diteliti adalah makanan bersertifikasi halal.



1.6 Posisi Penelitian

Tabel 1.1 Posisi Penelitian

| Nama | Judul | Permasalahan | Tujuan | Metode | Implikasi | Software |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Aiedah Abdul Khalek | Studi Faktor Yang Mempengaruhi Niat Perilaku Muda Muslim 'Dalam Mengonsumsi Makanan Halal Di Malaysia | Tidak ada jaminan makanan halal atau patokan kehalalan terhadap konsumen | Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku muda Muslim untuk mengonsumsi makanan halal di Malaysia | Teori Planned Behavior (TPB). Pengumpulan data menggunakan kuesioner self-administered menggunakan 5 poin skala Likert. | Penelitian ini menunjukkan bahwa memberikan kontribusi dan meluas pengetahuan perilaku konsumen Muslim 'dalam mengonsumsi makanan halal. Temuan memberikan informasi kepada produsen | Menggunakan Paket Statistik Ilmu Sosial (SPSS). |
| Danang Waskito | Pengaruh Sertifikasi Halal, Dan Bahan Makanan Terhadap Minat Beli Produk Makanan Halal (Studi Kasus Pada Mahasiswa Muslim Yogyakarta) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Konsumen tidak memperhatikan sertifikasi halal 2. Konsumen tidak peduli dengan proses suatu produk apakah memenuhi aturan Islam atau tidak. 3. Kurangnya pengetahuan konsumen terhadap makanan halal | Untuk mengetahui pengaruh Sertifikasi Halal, Kesadaran Halal, dan Bahan Makanan Terhadap Minat Beli Produk Makanan Halal pada Mahasiswa Yogyakarta | Metode Kuesioner, Metode <i>purpose sampling</i> yaitu sebuah teknik pemilihan sampel dimana seorang individu memilih sampel berdasarkan penilaian pribadi mengenai beberapa karakteristik yang sesuai dari anggota sampel. | Hasil penelitian dapat menjadi pertimbangan dan dasar objektif terhadap pengambilan keputusan dalam membuat atau mengembangkan produk halal | SPSS. 20 |



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, pen-
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

| | | | | | | |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <p>Ghazali, dkk</p> | <p>Principles In Halal Supply Chain Management</p> | <p>Bagaimana untuk memulai dengan halal SCM dalam melindungi integritas bagi konsumen Muslim konsekuensi dari masalah integritas halal dalam rantai pasokan telah dibidang menjadi lebih mahal dari sebelumnya untuk pemilik merek dan rantai ritel</p> | <p>Tujuan untuk memperkenalkan kerangka kerja baru untuk mengoptimalkan desain rantai pasokan makanan halal, yang disebut "halal supply Chain Model</p> | <p>Supply Chain Management (SCM)</p> | <p>Karakteristik produk (bulk dibandingkan unitised, ambient dibandingkan rantai dingin) dan kebutuhan pasar (negara Muslim atau non-Muslim) menentukan rantai pasokan kerentanan terhadap kontaminasi halal, yang kegiatan pengendalian halal dan kegiatan jaminan diletakkan di tempat untuk mengurangi kerentanan rantai pasokan</p> | <p>Program SPSS</p> |
| <p>Akram Mulibat</p> | <p>Analisis Rantai Pasok Makanan Bersertifikasi Halal Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Model Scor Pekanbaru</p> | <p>1. Banyaknya makanan beredar dipasaran 2. Ketidakpuasan masyarakat terhadap makanan bersertifikasi halal di Kecamatan Tampan Pekanbaru</p> | <p>Untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berdasarkan strategi rantai pasok makanan halal dan Untuk menganalisa kepuasan pelanggan terhadap rantai pasok makanan bersertifikasi halal</p> | <p>Menggunakan model Scor, Regresi linear berganda.</p> | | <p>Software SPSS. 17.00</p> |

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan masalah maka dibuat suatu sistematika yang dapat menggariskan secara jelas, adapun penulisannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi tentang pembahasan latar belakang, rumusan masalah, tujuan Penelitian, manfaat Penelitian, batasan masalah, posisi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori mencakup semua teori serta prinsip yang digunakan untuk membahas permasalahan yang akan dibahas dalam laporan Tugas Akhir ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian menjelaskan mengenai langkah-langkah yang digunakan dalam proses Penelitian yang dilakukan dalam pelaksanaan laporan Penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini disajikan data hasil Penelitian yang diperoleh dari hasil pendataan pada kostumer dan data yang diperlukan untuk pemecahan masalah serta hasil dari permasalahan tersebut di Kecamatan Tampan, Pekanbaru.

BAB V ANALISA PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan tentang hasil dari analisa pengolahan data pada bab sebelumnya yang didapat dan kemudian dijelaskan maksud dari hasil tersebut.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran dari penulis laporan untuk perbaikan Penelitian di masa yang mendatang.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.