



PAPER – OPEN ACCESS

Optimasi Pelayanan Sertifikasi pada Supply Chain Lembaga Sertifikasi Halal

Author : Ahmad Shalihin, dkk
DOI : 10.32734/ee.v2i4.645
Electronic ISSN : 2654-704X
Print ISSN : 2654-704X

Volume 2 Issue 4 – 2019 TALENTA Conference Series: Energy & Engineering (EE)



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NoDerivatives 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/).

Published under licence by TALENTA Publisher, Universitas Sumatera Utara



Optimasi Pelayanan Sertifikasi pada Supply Chain Lembaga Sertifikasi Halal

(*Optimization of Certification Services at Halal Supply Institutions Supply Chain*)

Ahmad Shalihin^a, Juliza Hidayati^b, Khairunnisa^a

^aMagister Program Teknik Industri Universitas Sumatera Utara

^bDepartemen Teknik Industri Universitas Sumatera Utara, Jl. Almamater Kampus USU Medan 20155

solinx93@gmail.com, rivajuliza@gmail.com, runnieadinegara@gmail.com

Abstrak

Di dalam dunia persaingan global persaingan antar kompetitor semakin ketat sehingga dalam faktanya bisnis usaha yang dijalankan perlu terus untuk dikembangkan dan dilakukan perbaikan sehingga perusahaan mampu tumbuh dan bersaing. Sebuah perusahaan yang bergerak di bidang sertifikasi halal mempunyai beberapa kriteria usaha yang disertifikasi meliputi industri pengolahan, restaurant dan rumah potong hewan. Fokus utama objek yang diteliti adalah industri pengolahan. Berdasarkan data historis sertifikasi halal selama 2 periode mengalami kenaikan secara terus menerus sehingga proses pelayanan dan penanganan dalam sertifikasi halal menjadi bertumpuk dan menjadikan aliran informasi dan aliran dokumen pada *supply chain* menjadi panjang dikarenakan sistem baru yang digunakan merupakan sistem sertifikasi secara online yang belum lama di adopsi. Proses sertifikasi halal memakan waktu sehingga kualitas pelayanan pada aliran informasi dan dokumen tidak maksimal dan berbeda-beda, aliran informasi dan aliran dokumen yang tidak efisien waktu yang pada akhirnya membuat *lead time* proses sertifikasi menjadi panjang dan tidak efektif. Analisis menggunakan *value stream mapping* (VSM). Hasil yang dicapai berupa (1) *big picture mapping current state map* dan *future state map*, (2) mengetahui *value added* dan *non value added* pada proses aliran *supply chain* sertifikasi halal, (3) membuat skala prioritas terhadap 7 waste untuk meminimalisir pemborosan diproses sertifikasi, kemudian jenis pemborosan yang paling sering terjadi pada jenis pembororsan *waiting* (28%) dan proporsi waktu aktifitas *value added* (VA) sebesar (54%) dengan *non value added* (NVA) sebesar (46%). Setelah perbaikan didapatkan hasil proporsi waktu aktivitas menjadi sebesar *value added* (88%) *non value added* (NVA) berkurang menjadi sebesar (12%) berdasarkan rancangan aktivitas yang telah di operasikan berkurang dari 30 aktivitas menjadi 28 aktivitas dengan perbaikan waktu proses mencapai 37 hari dari 50 hari.

Kata kunci: *Value added; Non Value Added; Value Stream Mapping (VSM); Supply Chain;*

Abstract

In the world of global competition, competition among competitors is getting tougher, so in fact, businesses that are run need to be continuously developed and improved so that companies are able to grow and compete. A company engaged in halal certification has several business criteria that are certified covering the processing industry, restaurants and abattoirs. The main focus of the object under study is the processing industry. Based on the historical data of halal certification for 2 periods, it has been continuously increasing so that the service and handling process in halal certification has accumulated and makes the flow of information and document flow on the supply chain lengthy because the new system used is an online certification system that has not been recently adopted. . The halal certification process takes time so that the quality of service in the flow of information and documents is not optimal and varies, the information flow and document flow are not time efficient which ultimately makes the lead time of the certification process to be long and ineffective. Analysis using value stream mapping (VSM). The results

achieved in the form of (1) big picture mapping of the current state map and future state map, (2) knowing the value added and non value added in the halal certification supply chain flow process, (3) making a priority scale of 7 waste to minimize the waste of certification processing , then the type of waste that most often occurs in the type of waiting (28%) and the proportion of time value added activities (VA) of (54%) with non value added (NVA) of (46%). After the improvement, the result shows that the proportion of activity time is equal to value added (88%). Non-value added (NVA) is reduced to equal to (12%) based on the activity design that has been operated. 50 days.

Keywords: Value added; Non Value Added; Value Stream Mapping (VSM); Supply Chain;

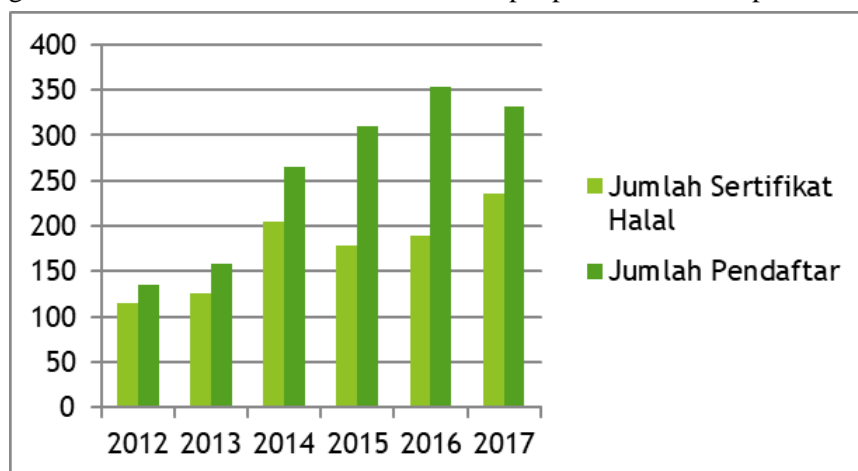
1. Pendahuluan

LPPOM MUI Provinsi Sumatera Utara menjadi salah satu Lembaga Sertifikasi Halal yang mewakili sertifikasi halal di Indonesia khusus wilayah provinsi Sumatera Utara yang saat ini erat kaitannya dengan persaingan pasar yang berkembang ke arah persaingan halal global [1]. Sertifikat Halal adalah fatwa tertulis Majelis Ulama Indonesia yang menyatakan kehalalan suatu produk sesuai dengan syari’at Islam. Sertifikat Halal MUI ini merupakan syarat untuk mendapatkan ijin pencantuman label halal pada kemasan produk dari instansi pemerintah yang berwenang. Tantangan yang harus dihadapi oleh dunia industri jasa adalah tuntutan pelanggan (customer) yaitu setiap perusahaan akan melakukan apa saja untuk menciptakan kepuasan (satisfaction) [2] [3]. Beberapa aspek untuk mencapai kepuasan pelanggan terhadap paradigma produk halal dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar. 1. Paradigma Produk Halal

Berikut adalah data grafik sertifikasi halal dari tahun 2012 sampai pada tahun 2017 pada Gambar 2.



Gambar. 2. Data Sertifikasi LPPOM MUI SUMUT Periode 2012-2016

Berdasarkan data diatas, jumlah pendaftar pada setiap tahunnya selalu lebih tinggi dari jumlah sertifikat halal yang keluar, hal ini diduga dikarenakan rendahnya tingkat kemampuan *services* untuk melayani para pendaftar dalam melakukan proses sertifikasi sehingga target yang seharusnya terrealisasi belum tercapai dan berdampak pada menumpuknya jumlah pendaftar pada tahun berikutnya [4]. Pada pertengahan periode tersebut merupakan awal mula di tetapkan proses sertifikasi harus menggunakan sistem online di beberapa provinsi termasuk Sumatera Utara [5]. Proses sertifikasi yang dilakukan LPPOM MUI SU menetapkan standar penyelesaian sertifikasi selama satu hingga tiga bulan paling lama proses sertifikasi harus selesai. Rentang waktu tersebut masih terlalu lama dikarenakan proses sertifikasi sudah menggunakan Cerol SS-23000 pada pertengahan tahun 2016 [6] [7]. Hal tersebut menjadi tantangan baru bagi LPPOM MUI SU mengingat para pemohon atau stakeholder bercampur dengan industri kecil yang masih minimnya kemampuan SDM untuk menggunakan cerol SS-23000. maka dapat diartikan sistem online tersebut masih belum mampu sepenuhnya terrealisasi kepada stakeholder. Hal semacam ini menimbulkan kegagalan dan komunikasi yang lebih panjang dan berulang-ulang sehingga mengakibatkan kelambatan kinerja sertifikasi halal di LPPOM MUI SU [8].

Kegagalan LPPOM MUI dalam memberikan layanan jasa sertifikasi halal dikarenakan proses sertifikasi yang lama [9]. Hasil wawancara dengan beberapa karyawan juga diindikasikan penyebab lama proses sertifikasi halal adalah banyak aktivitas yang dilakukan secara berulang-ulang dikarenakan tidak adanya standar dalam penilaian calon pemohon sertifikat halal [10]. Seperti pada fungsi jabatan admin auditing melakukan penilaian pemohon hingga menentukan auditor yang bertugas untuk kunjungan lapangan, aktivitas tersebut akan dilakukan kembali apabila admin auditing tidak teliti dalam melakukan penilaian pada pemohon [11].

Alasan diatas yang melatarbelakangi untuk menganalisa factor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap efektivitas proses sertifikasi halal. Pendekatan *lean service* digunakan untuk merancang proses guna menghilangkan pemborosan pada proses yang tidak memberikan nilai tambah (*non value added activity*). Prinsip lean juga sudah diaplikasikan secara lebih luas di perusahaan-perusahaan jasa untuk meningkatkan pelayanan terhadap konsumen dengan mengeliminasi waste seperti yang terdapat pada penelitian Bowen dan Youngdahl (1998). Selain itu, penelitian di bidang jasa yang menerapkan konsep lean juga mencakup bidang manajemen informasi (Hicks, 2007), kesehatan (Radnor et al., 2011) [12] dan call service centre (Piercy et al., 2008). Penelitian Maleyeff (2006) [13], dimana lean service digunakan sebagai pendekatan untuk membuat suatu sistem service internal yang efektif sehingga bisa dipastikan informasi-informasi penting bisa sampai ke konsumen dengan cepat dan dengan pelayanan yang efektif. Dalam konsep lean, standardisasi prosedur dan continuous improvement menjadi hal yang mendasar dalam kelangsungan proses jasa untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja suatu perusahaan [14].

2. Metodologi

Penelitian ini termasuk dalam penelitian analisis kerja dan aktivitas (*job and activity analysis*), karena ditujukan untuk menyelidiki secara terperinci aktivitas dan pekerjaan seseorang atau sekelompok orang pada perusahaan yang diteliti untuk mendapatkan rancangan perbaikan proses bisnis. Penelitian ini dilakukan di LPPOM MUI SUMUT yang berlokasi di Jl. Majelis Ulama Indonesia Sutomo Ujung No. 3 Medan, Sumatera Utara. Penelitian dilakukan pada bulan Juni 2018 – Desember 2018. Objek penelitian yang diteliti adalah proses pelayanan sertifikasi halal khusus wilayah Provinsi Sumatera Utara. Populasi pada penelitian ini adalah stakeholder yang berada lingkup sertifikasi halal yang menghasilkan pemborosan. Sedangkan sampel penelitian ini adalah proporsi dari stakeholder pada lingkup proses sertifikasi tersebut. Untuk mendapatkan sampel digunakan metode *non probability* sampling dengan teknik *purposive* sampling, karena jumlah populasi yang terbatas dalam penelitian ini dan hanya beberapa yang dapat ditemui respondennya.

Dalam melakukan penelitian ini maka dilakukan pengumpulan data melalui metode dibawah ini, yaitu:

1. Kuisisioner

Kuisisioner digunakan untuk mendapatkan data - data langsung dari narasumber yaitu responden kuisisioner penelitian. Responden tersebut adalah stakeholder yang ada pada aktivitas pelayanan sertifikasi halal. Kuisisioner digunakan untuk memberikan penilaian probabilitas terhadap masing-masing variabel pemborosan (pemborosan) yang terjadi pada pelayanan. Selain itu, juga responden juga diminta untuk memberikan informasi tentang faktor penyebab pemborosan tersebut.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperdalam informasi yang dibutuhkan sebagai penunjang jawaban yang diberikan oleh responden mengenai pertanyaan yang ada dalam kuisioner. Wawancara dilakukan setelah responden mengisi kuisioner sehingga informasi yang dibutuhkan dari kuisioner dapat diperdalam lagi.

3. Observasi langsung

Observasi langsung/pengukuran langsung dilakukan untuk mendapatkan waktu proses masing-masing aktivitas sertifikasi halal. Hasil dari pengukuran langsung adalah waktu standar masing-masing pengajuan permohonan sertifikasi halal.

Data yang dibutuhkan diperoleh dari data primer dan data sekunder, yaitu:

1. Data primer diperoleh melalui pengamatan/observasi dan pengukuran langsung untuk mendapatkan informasi waktu proses masing-masing aktivitas
2. Data sekunder yang diperoleh dari dokumen perusahaan meliputi data historis pencapaian realisasi sertifikasi halal, biaya realisasi sertifikasi halal, dan *standard level agreement (SLA)*

Hasil yang diperoleh pada tahap penelitian akan menjadi input pada tahap perancangan. Output yang diperoleh dari tahap penelitian adalah aktivitas dengan persentase non value added yang besar dan tingkat RPN tertinggi akan di analisis lebih detail untuk perancangan proses bisnis. Perancangan proses bisnis dilakukan dengan pendekatan *lean service*.

Hasil yang diperoleh pada tahap penelitian akan menjadi input pada tahap perancangan. Output yang diperoleh dari tahap penelitian adalah aktivitas dengan persentase non value added yang besar dan tingkat RPN tertinggi akan di analisis lebih detail untuk perancangan proses bisnis. Perancangan proses bisnis dilakukan dengan pendekatan *lean service*.

3. Analisis & Pembahasan

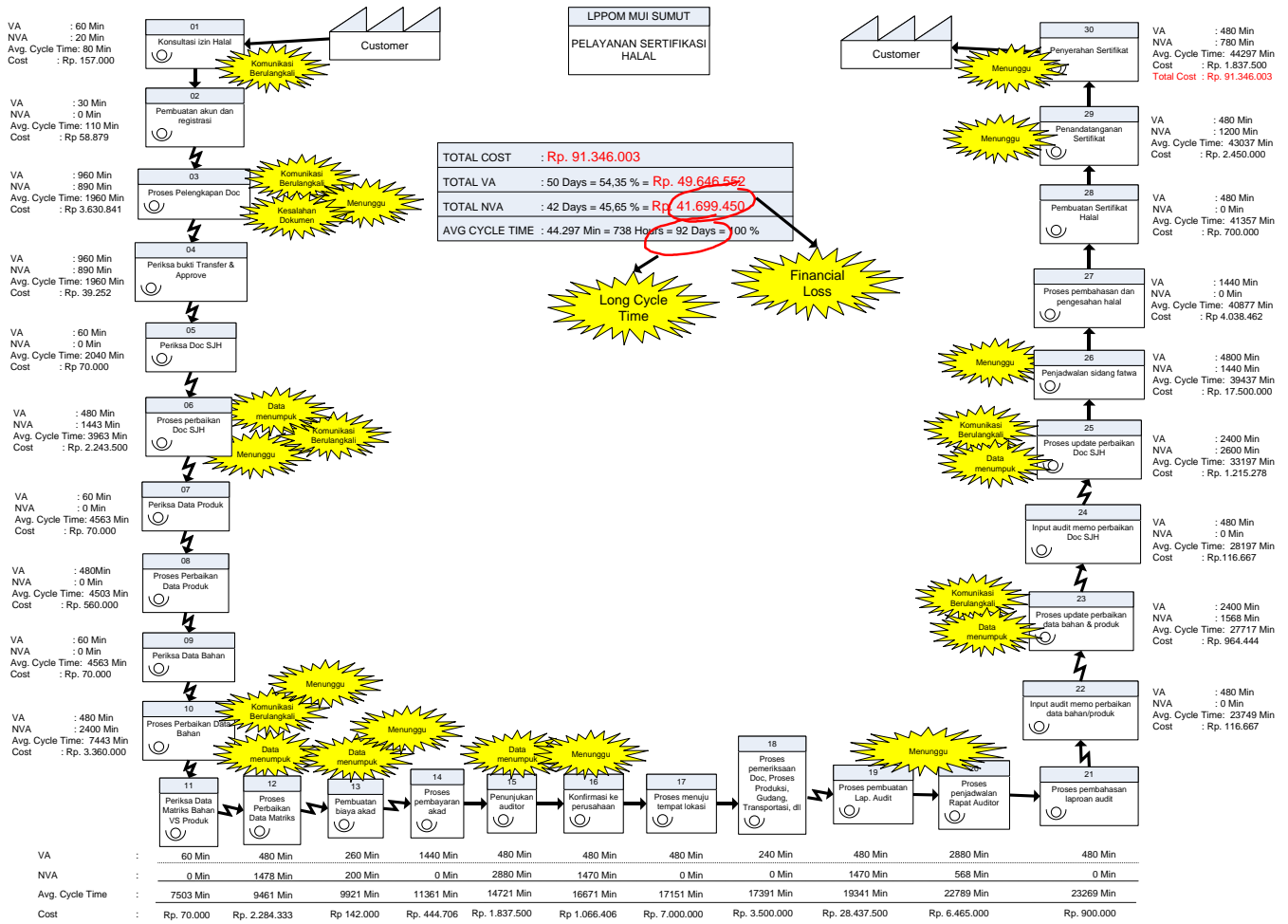
3.1. Analisis Kondisi Awal dan Hasil Rancangan Aktivitas

Dalam melakukan identifikasi terhadap proses pelayanan sertifikasi halal. *Big picture mapping* dapat digunakan sebagai alat bantu untuk mengidentifikasi proses yang ada didalam pelayanan proses sertifikasi halal LPPOM MUI. Dengan *Big Picture Mapping*, dapat diketahui aliran informasi dan fisik dalam sistem, *cycle time* yang dibutuhkan dari masing-masing proses yang terjadi. Data tersebut didapat dari interview dengan petugas yang terkait dan observasi lapangan Gambar 5.1 menunjukkan *current state map* proses pelayanan sertifikasi halal.

Pada proses pelayanan sertifikasi halal LPPOM MUI pada Gambar 5.1 menggambarkan mulai dari aktivitas pendaftaran oleh pemohon/ perusahaan selanjutnya proses pengumpulan dokumen serta pemeriksaan dokumen hingga akhirnya sertifikat halal itu diterbitkan melalui proses audit, rapat auditor, dan sidang fatwa. Dalam proses tersebut terdapat berbagai aktivitas yang terdiri dari aktivitas yang memberikan nilai tambah (*value added activities*), aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah (*non-value added activities*), dan *necessary non value added activities*.

Berdasarkan pengamatan atas 35 berkas dokumen permohonan sertifikasi halal yang telah diproses LPPOM MUI diketahui waktu siklus proses sebesar 44.297 menit atau setara 92 hari kerja. Waktu tersebut didapat melalui hasil rekapitulasi pengamatan atas sampel 35 berkas permohonan pada Lampiran 2.

Berikut ini hasil elaborasi proses sertifikasi halal menggunakan *current state value stream mapping* yang dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar. 3. Current State Value Stream Mapping Proses Sertifikasi Halal

3.2. Analisis Perbaikan Rancangan Aktivitas

Setelah ditentukannya penggunaan alternatif 1, 2, dan 3 maka dilakukan perkiraan perbaikan yang akan dilakukan dengan diskusi bersama *expert* dari perusahaan. Berdasarkan hasil analisis dan wawancara untuk penggunaan alternatif 1 pembuatan SOP tidak hanya sekedar dilakukan pembuatan SOP saja melainkan harus ada pengawasan yang berlanjut terhadap pelaksanaannya secara *continuous* sehingga pembuatan SOP tersebut tidak sia-sia.

Sedangkan untuk alternatif 2 yaitu perencanaan pelatihan perusahaan harus mulai untuk melakukan realisasi pelatihan agar semua informasi terkait proses sertifikasi halal dapat di pahami dan ditangani lebih baik lagi. Kemudian untuk alternatif 3 perlu dilakukan minimal 1 kali dalam setahun dengan syarat harus melibatkan semua jajaran yang berada dalam ruang lingkup proses sertifikasi halal.

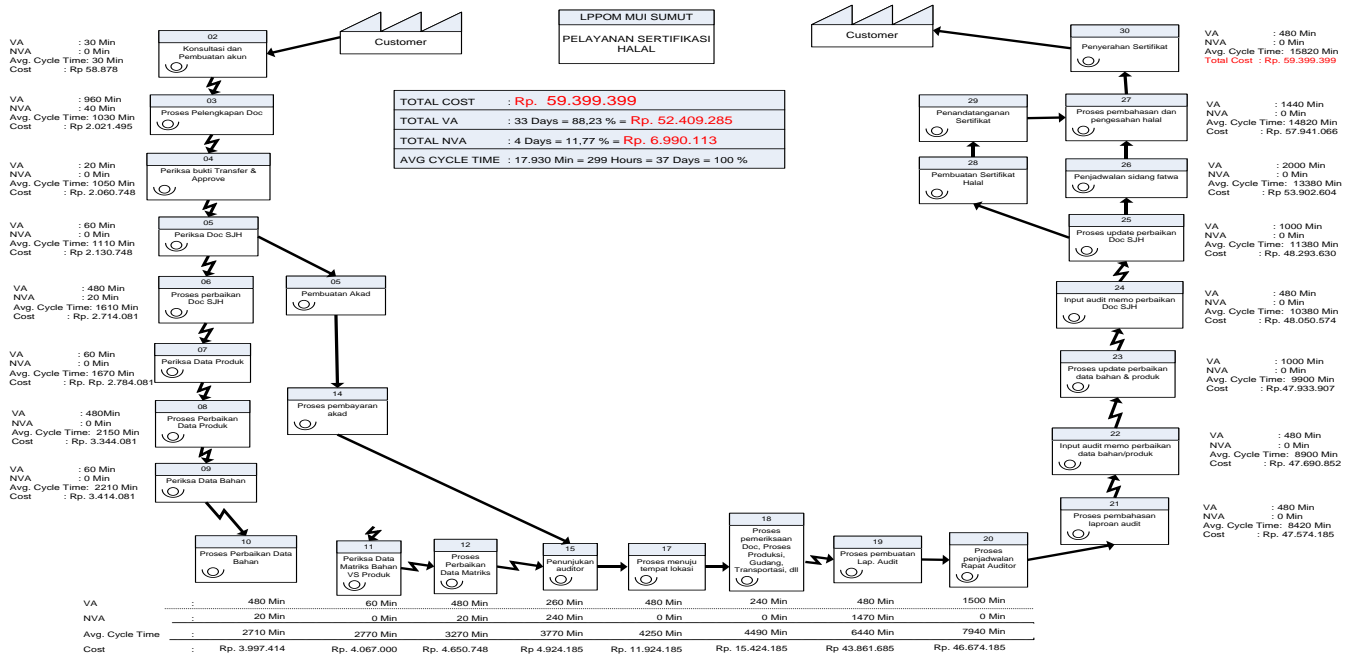
Sejauh ini LPPOM MUI masih belum melakukan perbaikan prosedur pelayanan sertifikasi secara sistematis dari tiap tahapan proses sertifikasi, namun tindakan yang dilakukan untuk meminimalisir terjadinya waktu menunggu yang terlalu lama pada setiap proses telah dilakukan pendekatan langsung kepada operator yang bertugas dalam aktivitas pelayanan tersebut.

Sementara itu untuk pelatihan sudah ada dilakukan dengan tahapan percobaan yang aluasi manajemen secara menyeluruh sehingga proses pelayanan masih bergantung kepada tindakan individu dari pimpinan sehingga masih sulit untuk berkoordinasi.

Dalam melakukan identifikasi terhadap proses pelayanan sertifikasi halal. *Big picture mapping* dapat digunakan sebagai alat bantu untuk mengidentifikasi proses yang ada didalam pelayanan proses sertifikasi halal. Dengan *Big*

Picture Mapping, dapat diketahui aliran informasi dan fisik dalam sistem, cycle time yang dibutuhkan dari masing-masing proses yang terjadi. Data tersebut didapat dari interview dengan petugas yang terkait dan observasi.

Pada proses pelayanan sertifikasi halal setelah dilakukan rancangan perbaikan untuk memindahkan dan mengeliminasi aktivitas mulai dari aktivitas pendaftaran oleh pemohon/ perusahaan selanjutnya proses pengumpulan dokumen serta pemeriksaan dokumen hingga akhirnya sertifikat halal itu diterbitkan melalui proses audit, rapat auditor, dan sidang fatwa. Rancangan aktivitas diatas berkurang dari 30 aktivitas menjadi 28 aktivitas dengan perbaikan waktu proses yang ditempuh mencapai 37 hari setelah dilakukan rancangan perbaikan. Dengan rancangan aktivitas ini diharapkan agar LPPOM MUI mampu menjalankan secara konsisten proses pelayanan seperti ini di masa yang akan datang. Berikut hasil rancangan yang dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar. 4. Future State Value Stream Mapping Proses Sertifikasi Halal

4. Kesimpulan

Kesimpulan yang bisa diambil dari hasil penelitian dan rancangan perbaikan proses bisnis sertifikasi halal adalah hasil identifikasi pemborosan yang paling kritis terhadap lamanya proses sertifikasi halal dalam pengukuran melalui kuesioner yaitu adalah jenis pemborosan *waiting* yang berpengaruh terhadap lamanya proses sertifikasi halal. Berdasarkan pengukuran waktu proses terhadap proses sertifikasi halal dari 35 perusahaan yang diambil sampel, maka proporsi waktu aktivitas Value added (VA) sebesar (54%) dengan Non Value Added (NVA) sebesar (46%). Setelah perbaikan didapatkan hasil proporsi waktu aktivitas menjadi sebesar Value added (88%) Non Value Added (NVA) berkurang menjadi sebesar (12%). Setelah dilakukan perhitungan biaya pada seluruh kombinasi alternatif, selanjutnya dilakukan pemilihan alternatif perbaikan dengan menggunakan *value engineering*. Alternatif yang dinilai dengan menggunakan kriteria pemilihan alternatif yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu *Waiting/Delay* dan Efisiensi waktu proses pelayanan. Berdasarkan nilai *value* yang telah didapatkan, maka alternatif perbaikan yang dipilih adalah kombinasi alternatif 1,2, dan 3, yaitu melakukan pembuatan SOP. Setelah ditentukannya penggunaan alternatif 1, 2, dan 3 dan dilakukan perkiraan pencapaian dan reduksi *cost* pada alternatif yang telah ditentukan. Dilakukan perkiraan perbaikan yang akan dilakukan dengan diskusi bersama *expert* dari perusahaan. Berdasarkan hasil analisis dan wawancara untuk penggunaan alternatif 1 pembuatan SOP tidak hanya sekedar dilakukan pembuatan SOP saja melainkan harus ada pengawasan yang berlanjut terhadap pelaksanaannya secara *continuous* sehingga pembuatan SOP tersebut tidak sia-sia

Referensi

- [1] Gaspersz, Vincent, 2007. *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- [2] Harrington, H., James, 1991, *Business Process Improvement, The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*, California: Mc Graw- Hill.
- [3] Hines, Peter and Taylor, David, 2000, *Going Lean Cardiff. Lean Enterprise Reserch Centre Cardiff Business School*.
- [4] Liker, K., Jeffrey, 2006, *The Toyota Way*, Jakarta: Penerbit Erlangga. Sinulingga, S.,(2012), *Metode Penelitian Edisi 2*, USU Press, Medan.
- [5] Tambunan M. Rudi, *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP)*, Meiestas Publishing, Jakarta, 2002.
- [6] Maria, Alina, Vaduva, 2011, *Lean Management in Banking, Journal Annals of The University of Craiova Economic Sciences Year XXXXI* No. 39 2011, ISSN. 1223-365X.
- [7] Andersen, B. 1995. *The Results of Benchmarking and a Benchmarking Process Model*. Tromdheim: The Norwegian Institute of Technology.
- [8] Purwani, Eka, 2012, *Perancangan Standarisasi Peta Proses Service dengan Metode Lean Six Sigma Studi Kasus Divisi Recovery Pada Kontraktor Telekomunikasi, Fakultas Teknik Universitas Indonesia*.
- [9] Prayogi, A., Desrianto dan Singgih, L., Moses, *Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada Proses Pembiayaan (Studi Kasus: PT. Bank Jatim Syariah Surabaya)*, Jurusan Teknik Industri Institut Teknologi Sepuluh November (ITS), Surabaya.
- [10] Sondak, Ricky, Michael, 2006, *Kualitas Layanan internal dan motivasidalam hubungannya dengan kepuasan kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan*, ISSN. 1829-7501.
- [11] Taqwanur, dan Suparno. *Penerapan Lean Thinking Untuk Meningkatkan Kinerja Divisi Trucking PT. Jpek. Jurnal Manajemen Industri*. Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya.
- [12] Pillay, A. dan Wang, J. (2003), *Modified Failure mode and effect analysis using approximate reasoning, Reliability engineering and Sysytem Safety*.
- [13] Ridwan, A, dan Ekawati, R. 2008. *Rancangan Sistem Proses Produksi Dengan menggunakan Value Stream Anaysis Tools (VALSAT)*. *Jurnal Teknik Industri* Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Cilegon, Banten.
- [14] Hidayati, Julizah. 2019. *Value Chain Analysis and Value Added Enhancement of Indonesia Crude Palm Oil Supply Chain*. Medan: *Jurnal Teknik Industri*. Universitas.