



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

**KONSEP PELAYANAN “*HALAL TRACEABILITY  
PROCESS*” DALAM PROGRAM *SMARTQIAH* DI PT.  
TERNAKNESIA FARM INOVATION**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Negeri Sunan Ampel Surabaya  
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)**

**Oleh :**

**MUHAMMAD ZAKY MUMTAZ  
B94217055**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UIN SUNAN AMPEL  
SURABAYA**

**2021**

**LEMBAR PENYATAAN PERTANGGUNG JAWABAN  
OTENTITAS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Zaky Mumtaz

NIM : B94217055

Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi berjudul **“KONSEP PELAYANAN “HALAL TRACEABILITY PROCESS” DALAM PROGRAM SMARTQIAH DI PT. TERNAKNESIA FARM INOVATION”** adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan di tunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surabaya, 27 Desember 2020  
Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Zaky Mumtaz  
B94217055

## PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Muhammad Zaky Mumtaz  
NIM : B94217055  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Judul : **Konsep Pelayanan “Halal Traceability Process” Dalam Program Smartqiqah Di PT. Ternaknesia Farm Inovation**

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.

Surabaya, 02 April 2021

Dosen Pembimbing,



**H. Mufti Labib, Lc, MCL**  
**NIP.1964010219990310**

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

**KONSEP PELAYANAN “HALAL TRACEABILITY PROCESS” DALAM PROGRAM SMARTQIQAH DI PT. TERNAKNESIA FARM INOVATION**

Oleh:

**Muhammad Zaky Muntaz**

B94217055

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu  
Pada Tanggal 20 Desember 2021

Disetujui oleh:

Tim Penguji

**Penguji III**

**H. Mufti Labib, Lc. MCL**  
**NIP. 196401021999031001**

**Penguji II**

**Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM**  
**NIP. 196212141993031002**

**Penguji I**

**Ahmad Khairul Hakim, S.Ag. M.Si**  
**NIP. 197512302003121001**

**Penguji IV**

**Airlangga Bramayudha, M.M**  
**NIP. 197912142011011005**

Surabaya, 20 Desember 2021

Dekan,



**Abdul Halim, M.Ag**  
**NIP. 196307251991031003**



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**  
**PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Zaky Mumtaz  
NIM : B94217055  
Fakultas/Jurusan : FDK/ Manajemen Dakwah  
E-mail address : zakymumtaz37@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

**Konsep Pelayanan Halal Traceability Process Dalam Program Smartqiqah  
Di Pt Ternaknesia Farm Innovation**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 18/07/2023

Penulis

( Muhammad Zaky Mumtaz )

## ABSTRAK

Muhammad Zaky Mumtaz, 2021. Konsep pelayanan Halal *Traceability process* pada *smartqiqah* di PT Ternaknesia

Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan konsep Halal *Traceability process* di *Smartqiqah*. dan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan *halal traceability*.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menggali informasi dari *Smartqiqah* dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian yang didapatkan peneliti di lapangan menggambarkan, bahwa konsep Halal *Traceability* merupakan bentuk pelayanan yang menjanjikan adanya transparansi produk dan pelaporan secara *real time* untuk menjaga amanah dari konsumen. Pelaksanaan pelayanan Halal *Traceability* memperhatikan beberapa hal, yaitu sarana dan pra sarana, SDM yang bertugas, pelayanan yang cepat dan tepat, tanggung jawab atas pelayanan, mitigasi resiko atas permasalahan yang sering terjadi.

Kata Kunci : Pelayanan, *Halal, Traceability*

# DFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....</b>	<b>II</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>IV</b>
<b>LEMBAR PENYATAAN PERTANGGUNG JAWABAN OTENTITAS SKRIPSI .....</b>	<b>V</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>VI</b>
<b>DFTAR ISI .....</b>	<b>VIII</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>11</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>11</b>
<b>A. LATAR BELAKANG.....</b>	<b>11</b>
<b>B. RUMUSAN MASALAH .....</b>	<b>16</b>
<b>C. TUJUAN PENELITIAN.....</b>	<b>17</b>
<b>KERANGKA TEORITIK.....</b>	<b>24</b>
<b>A. KERANGKA TEORI.....</b>	<b>24</b>
<b>1. Pelayanan.....</b>	<b>24</b>
<b>2. Pelayanan dalam Prespektif Islam. ....</b>	<b>31</b>
<b>3. Halal Traceability.....</b>	<b>32</b>
<b>A. Pengertian Halal .....</b>	<b>33</b>
<b>B. Aqiqah yang halal dan tayyib .....</b>	<b>35</b>
<b>BAB III .....</b>	<b>26</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
<b>A. PENDEKATAN DAN JENIS PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
<b>B. LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
<b>C. JENIS DAN SUMBER DATA .....</b>	<b>28</b>

1.	<i>Jenis Data</i> .....	28
2.	<i>Sumber Data</i> .....	29
D.	<b>TAHAP PENELITIAN</b> .....	30
1.	<i>Pra-lapangan</i> .....	30
2.	<i>Pekerjaan Lapangan</i> .....	33
3.	<i>Analisa Data</i> .....	33
D.	<b>TEKNIK PENGUMPULAN DATA</b> .....	34
1.	<i>Wawancara</i> .....	34
2.	<i>Observasi</i> .....	35
3.	<i>Dokumentasi</i> .....	36
E.	<b>TEKNIK VALIDITAS DATA</b> .....	37
F.	<b>TEKNIK ANALISIS DATA</b> .....	37
	<b>HASIL PENELITIAN</b> .....	<b>36</b>
A.	<b>GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN</b> .....	36
1.	<i>Profile Ternaknesia Farm Innovation</i> .....	36
2.	<i>Profile Smartqiqah</i> .....	37
3.	<i>Struktur Smartqiqah sebagai lini bisnis dari PT Ternaknesia Farm Inovation.</i> .....	38
4.	<i>Program Smartqiqah</i> .....	39
5.	<i>Segmentasi Smartqiqah sebagai lini bisnis dari PT Ternaknesia Farm Innovation.</i> .....	44
B.	<b>PENYAJIAN DATA</b> .....	44
1.	<i>Konsep Halal Traceability</i> .....	44
2.	<i>Pelaksanaan pelayanan</i> .....	49
C.	<b>ANALISIS DATA</b> .....	60
1.	<i>Konsep Halal Traceability</i> .....	60
2.	<i>Pelaksanaan pelayanan</i> .....	63
	<b>BAB V</b> .....	<b>64</b>
	<b>PENUTUP</b> .....	<b>64</b>
A.	<b>KESIMPULAN</b> .....	64



<b>B. SARAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>65</b>
<b>C. KETERBATASAN PENELITIAN .....</b>	<b>66</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>PANDUAN WAWANCARA.....</b>	<b>71</b>
<b>DOKUMENTASI .....</b>	<b>72</b>



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Manajemen pelayanan merupakan serangkaian proses penerapan ilmu dan seni yang digunakan untuk perencanaan, pengimplementasian rencana, koordinasi serta merumuskan suatu aktivitas pelayanan demi terciptanya tujuan pelayanan.<sup>1</sup> Manajemen pelayanan bisa dikatakan sebagai hal yang cukup krusial. Hal ini disebabkan karena pelayanan akan berhadapan langsung dengan publik yang membutuhkan pelayanan berkualitas. Pelayanan juga harus memiliki antisipasi dinamika yang berkembang dalam pelayanan. Hal ini berpengaruh terhadap penciptaan budaya pelayanan yang cepat, tepat dan berkualitas dan dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen. Pelayanan merupakan segala aktivitas yang mencakup penerimaan pelanggan hingga penyampaian informasi yang berkaitan dengan produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>2</sup>

Menurut *Philip Kotler*, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang memiliki nilai guna yang digunakan oleh satu atau lebih banyak pihak untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pelayanan merupakan suatu bentuk tindakan yang

---

<sup>1</sup> Ramli, Muhammad *Manajemen Pelayanan Publik berbasis Kemanusiaan*. Alauddin Press, 2013.

<sup>2</sup> Ida Hayu Dwimawanti, *Kualitas Pelayanan Publik* Jurnal Dialogue, Vol 1. No 1. Januari 2004, Hal 109

berwujud tapi tidak mengakibatkan kepemilikan.<sup>3</sup> Sedangkan Moenir yang dikutip oleh Dwimawanti memberikan keterangan, bahwa hakikat pelayanan merupakan serangkaian aktivitas. Oleh karena itu pelayanan merupakan aktivitas yang berlangsung secara rutin di masyarakat.<sup>4</sup> Adapun pendapat lain mengenai pelayanan yaitu dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan handal.<sup>5</sup> Dengan demikian dapat diartikan bahwa pelayanan dituntut untuk berkualitas baik, sebab akan berpengaruh terhadap citra perusahaan. Hakekat pelayanan sendiri yaitu pelayanan adalah usaha melayani, sedangkan melayani adalah membantu mempersiapkan hal hal yang diperlukan orang lain.<sup>6</sup> Meskipun tidak dapat dilihat, hasil dari pelayanan tetap dapat dirasakan. Pelayanan merupakan suatu interaksi antara pihak penyedia layanan dan pihak penerima layanan guna memenuhi kebutuhan berupa barang atau jasa yang bersifat *intangible*. Pelayanan diwujudkan melalui penyediaan fasilitas serta kegiatan nyata lainnya.<sup>7</sup> Menurut Sampara yang dikutip dari Sinambela pengertian pelayanan yaitu suatu kegiatan yang terjadi secara ber urutan dan terjadi

---

<sup>3</sup> Philip Kotler, *marketing manajemen : Analisis Planning, Implementation, and Control*. Edisi 8, Hal 446

<sup>4</sup> Ida Hayu Dwimawanti, *Kualitas Pelayanan Publik* Jurnal Dialogue, Vol 1. No 1. Januari 2004, Hal 109

<sup>5</sup> Nina rahamayanty, *manajemen pelayanan prima*, Hal 18

<sup>6</sup> Erna Setijaningrum, *Inovasi Pelayan Publik*, Surabaya, PT Medika Aksara Globalindo, (2009)

<sup>7</sup> Lili Widayawati, “Pengaruh Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Merek Samsung Pada UD.Suryaphone di Samarinda”, *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 3, No. 3, 2015, hlm. 579

dalam interaksi secara langsung secara fisik antar personal.<sup>8</sup>

Berdasarkan pengertian yang disampaikan oleh para ahli tersebut, prinsip pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang berlangsung berurutan yang dilaksanakan seseorang, sekelompok orang ataupun organisasi melewati system dan metode tertentu dalam rangka membantu memenuhi kebutuhan atau kepentingan orang lain atau masyarakat luas.<sup>9</sup> Setiap perusahaan memiliki standart masing-masing dalam melayani konsumennya. Standart operasional prosedur digunakan oleh perusahaan untuk memaksimalkan dan meningkatkan pelayanan.<sup>10</sup>

Pelayanan dapat menjadi strategi perusahaan untuk bertahan dalam persaingan pasar saat ini. Perusahaan memerlukan adanya inovasi untuk kemajuan perusahaan. Menurut Muluk yang dikutip oleh Fitriana pengertian Inovasi ialah merubah suatu hal untuk menjadi sesuatu yang baru.<sup>11</sup> Fitriana juga menyebutkan dari definisi tersebut inovasi ialah pembaruan atau kreatifitas yang mampu memberi *value* atau nilai tambah bagi perusahaan atau organisasi.<sup>12</sup> Perusahaan harus

---

<sup>8</sup> Sinambela et all. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta : PT Bumi Aksara, 2017, hal 05

<sup>9</sup> *Ibid*

<sup>10</sup> Ratna, Endang Meiliani, “*Pengaruh Fasilitas Kantor, kualitas pelayanan dan standart operasional prosedur terhadap tingkat keppuasan pengunjung pada dinas perpustakaan dan kearsipan daerah kabupaten*”, Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, Vol.9 No.2, 2018, 148

<sup>11</sup> Diah Nur Fitriana, Inovasi pelayanan public BUMN (Studi deskriptif tentang inovasi boarding pass system dalam meningkatkan kualitas pelayanan kereta api PT KAI di stasiun gubeng Surabaya), Januari 2004. Vol 2. No 1. Hal 4

<sup>12</sup> *Ibid*

memiliki inovasi atas produk atau jasanya. namun tidak harus merubah image dari perusahaan tersebut. Inovasi pelayanan dalam perusahaan membuat pelanggan menjadi loyal terhadap perusahaan. Sebab pelanggan dapat menilai bahwa pelayanan dalam perusahaan mengalami perkebangan yang lebih baik.

PT. Ternaknesia Farm Inovation adalah sebuah perusahaan platform digital untuk peternak dan investor peternakan yang akan menghubungkan akses permodalan, pemasaran dan permodalan bagi jaringan peternak. PT Ternaknesia memiliki keinginan untuk dapat memajukan kesejahteraan peternak lokal. PT Ternaknesia bergerak di bidang platform digital yang mengolah modal dari investor untuk bisa memasarkan hasil peternakan, seperti hewan qurban, aqiqah, dan bahan pangan dalam bentuk frozen seperti ayam dan daging yang dibekukan. PT Ternaknesia memiliki visi untuk menjadi pelopor kedaulatan pangan di Indonesia. Untuk mengsucceskan visi tersebut PT Ternaknesia membuat platform digital yang mudah di akses untuk investor, peternak serta pelanggannya.

Awal merintis usahanya PT Ternaknesia mencari investor untuk dapat membuka lapak qurban. Di tahun kedua PT Ternaknesia mengalami kerugian besar sebab hewan qurban yang dijual masih tersisa banyak dan belum menemukan pola penjualan yang pas. Belajar dari pengalaman tersebut PT Ternaknesia mulai membentuk pola dan berinovasi untuk menjual hewan qurban melalui platform digital yang diberi nama Smartqurban. Usaha ini membuahkan hasil, dari dibentuknya Smartqurban masyarakat mulai mengenal PT Ternaknesia dari pembelian hewan qurban melalui

aplikasi dan jaringan marketingnya. Omset yang diperoleh semakin meningkat, tidak puas dengan hal itu PT Ternaknesia membuka devisi baru yaitu TernakMart. Inovasi pendirian Ternakmart bertujuan untuk mewujudkan visi dari ternaknesia yaitu menjadi pelopor kedulatan pangan, melalui Ternakmart diharapkan masyarakat bisa berbelanja kebutuhan pangan sehari hari melalui platform digital. Ternakmart berdiri pada tahun 2017 dan sekarang sudah memiliki outlet yang berlokasi di Jl Diponegoro No 60. Usaha ini membuahkan hasil, dapat dilihat dari banyaknya pesanan dari masyarakat terutama yang memiliki tempat tinggal di perumahan untuk bisa berbelanja kebutuhan pangan melalui aplikasi. Pada tahun 2020 PT Ternaknesia memiliki inovasi untuk membuka pengembangan usaha berupa layanan Aqiqah *millennial*. Layanan aqiqah ini diberi nama *Smartqiqah*. *Smartqiqah* bukanlah Lembaga baru, namun masih berada dalam naungan PT Ternaknesia.

*Smartqiqah* adalah jaringan layanan aqiqah masa kini dan catering melalui platform digital dengan memakai system *Halal Traceability process* sehingga lebih transparan dan lebih peduli terhadap kesejahteraan peternak. *Smartqiqah* berdiri pada 1 September 2020. Awal berdirinya *Smartqiqah* dilandasi dari keresahan para peternak. Peternak merasa penjualan hewan ternaknya pada saat menjelang hari raya Iedul Qurban saja. Diluar masa itu mereka kesusahan untuk menjual hewan ternaknya. *Smartqiqah* berusaha membantu peternak agar dapat memasarkan hewan ternaknya. *Smartqiqah* berusaha memenuhi kebutuhan Aqiqah tanpa ribet dan tidak khawatir tentang rasa, pendistribusian, dokumentasi dan kesyar'ian aqiqah. dengan menjaga kepercayaan pelanggan atas kesyar'ian

aqiqah . *Smartqiqah* meyakini agar dalam proses pelayanan aqiqah harus transparan dengan customer.

Standart pelayanan dalam program *Smartqiqah* di PT. Ternaknesia farm Inovation adalah konsep “*Halal Traceability process*”. *Halal Traceability* Proses adalah proses pelayanan aqiqah mulai dari pemesanan sampai dengan pendistribusian dengan menjaga kahalalalan dan ke *tayyib* an aqiqah. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menjaga halal nya proses pelayanan aqiqah. *Halal traceability process* merupakan jawaban PT Ternaknesia Farm Innovation dalam mewujudkan inovasi dalam lingkup pelayanan.

Berdasarkan paparan diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui proses *Halal Traceability* dalam layanan *Smartqiqah*. Maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “**Konsep pelayanan *Halal Traceability Process* pada program *Smartqiqah* di PT. Ternaknesia Farm Innovation**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian berjudul “**Konsep Pelayanan *Halal Traceability Process* pada program *Smartqiqah* di PT. Ternaknesia Farm Innovation**” adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana konsep pelayanan “*halal traceability process*” pada program *Smartqiqah* di PT. Ternaknesia Farm Innovation ?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan “*halal traceability*” pada program *smartqiqah* di PT Ternaknesia Farm Innovation ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dalam penelitian berjudul **“Konsep pelayanan *Halal Traceability Process* pada program *Smartqiqah* di PT. Ternaknesia Farm Innovation”** adalah sebagai berikut :

1. Untuk menggambarkan konsep pelayanan “*halal traceability process*” dalam program *smartqiqah* di PT. Ternaknesia Farm Innovation.
2. Untuk menggambarkan pelaksanaan “*halal traceability process*” dalam program *smartqiqah* di PT. Ternaknesia Farm Innovation.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a) Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam penelitiannya, berupa kajian keilmuan terkait dengan pelayanan dalam sebuah ilmu manajemen
  - b) Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi bahan kajian pelayanan *Halal Traceability proses* bagi organisasi
2. Manfaat Praktis
  - a) Penulis berharap penelitian ini menjadi sumber informasi dan sumber data bagi penelitian yang akan datang
  - b) Penulis memiliki harapan agar penelitian ini dapat menjadi sumber informasi terkait pelayanan dalam organisasi terkait konsep halal proses pelayanan aqiqah.

### **E. Definisi Konsep**

Pada sub bab ini, peneliti akan memaparkan terkait definisi konsep dalam penelitian berjudul **“Konsep pelayanan *Halal Traceability Process* pada**



**program *Smartqiqah* di PT. Ternaknesia Farm Innovation**". Definisi konsep digunakan untuk menentukan batasan-batasan pada fokus penelitian yang ada dalam penelitian ini. Definisi konsep memberikan penjelasan mengenai beberapa konsep yang digunakan dalam penelitian agar terjadi kesamaan dalam interpretasi dan terhindar dari kekaburan. Definisi konsep yang akan diuraikan dalam sub bab ini adalah mengenai pelayanan yang diberikan *Smartqiqah* dalam program Halal *Traceability* Proses.

### 1. Pelayanan

Pelayanan memiliki kata dasar layan. Layan memiliki makna menolong atau menyiapkan kebutuhan orang lain.<sup>13</sup> Pelayanan atau layanan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan demi mewujudkan kepuasan. Menurut Kotler yang dikutip oleh Mahsyar mendefinisikan, bahwa hasil dari pelayanan tidak selalu diwujudkan dalam bentuk fisik.<sup>14</sup> Berbeda dengan Ivancevich, Lorenzy, dan Crosby yang dikutip oleh Sunarto berpendapat bahwa pelayanan diwujudkan melalui usaha manusia dengan dibantu peralatan pendukung.<sup>15</sup> Sedangkan menurut Davidow dan Uttal yang dikutip oleh Mahayu Prana berpendapat, bahwa pelayanan merupakan berbagai

---

<sup>13</sup> Nurhadi, "*Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*"I, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 2, No. 2, 2020, hlm. 139

<sup>14</sup> Abdul Mahsyar, "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Prespektif Administrasi Publik", Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol. 2, No. 2, 2011, hlm. 83

<sup>15</sup> Ipan Sunarto, "*Efektivitas Pelayanan Pegawai bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberan*", Jurnal Administrasi Negara, Vol. 3, No. 4, 2015, hlm. 1133

bentuk usaha yang ditujukan untuk memuaskan pihak yang dilayani.<sup>16</sup>

## 2. Halal *Traceability* Proses Aqiqah

Dalam ajaran Islam Halal dan Haram merupakan persoalan yang sangat penting, terutama dalam konsumsi makanan atau minuman. Pengertian Halal menurut Syariah agama Islam adalah sesuatu yang jika digunakan tidak mengakibatkan mendapat siksa.<sup>17</sup> Pemasaran Halal merupakan konsep yang penting bagi pemasar yang ingin berbisnis di negara yang dengan mayoritas penduduknya adalah muslim. Menurut Achyar yang dikutip dalam Faraudis dkk mengungkapkan bahwa suatu permintaan produk halal berupa makanan, minuman ataupun wisata halal semakin meningkat.<sup>18</sup>

Analisis sistem *Traceability* diperlukan pada bagian pengolahan, hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh implementasi yang dilakukan pada perusahaan dalam menerapkan sistem *Traceability*. Pengamatan *Traceability* dilakukan dibagi menjadi dua bagian, yaitu pengamatan ketertelusuran internal dan eksternal yang dilakukan tiga kali pengamatan dan tiga kali

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

---

<sup>16</sup> Merry Martha Mahayu Prana, “Kualitas Pelayanan Kesehatan Penerima Jamkesmas di RSUD IbnuSina Gresik”, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol. 1, No. 1, 2013, hlm. 5

<sup>17</sup> Gema Rahmadhani, “Halal Dan Haram Dalam Islam” Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum, Vol 2 No 1, 2015, hlm 20

<sup>18</sup> Zein Faraudis, Nyoman Dini A, Putu Indah Rahmawati, “Bingkai Halal dan non Halal studi kasus penerapan Halal Food di restoran Spice Beach Club Bali” Vol 2 No 2, 2019 hlm 5

pengulangan dengan memakai metode recording atau pencatatan pada setiap bagian.<sup>19</sup>

Adapun pengertian Aqiqah merupakan bentuk ritual keagamaan dengan cara menyembelih kambing ketika kelahiran anaknya. Selain menyembelih kambing, anak yang di aqiqah akan dicukur rambutnya.<sup>20</sup> Aqiqah halal yaitu pelaksanaan aqiqah yang dilaksanakan sesuai syariat islam.

## F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan uraian terkait bagian-bagian yang ada di dalam penelitian berjudul **“Konsep pelayanan *Halal Traceability Process* pada program *Smartqiqah* di PT. Ternaknesia Farm Innovation”**. Sistematika pembahasan dapat memudahkan pembaca dalam memahami urutan-urutan pembahasan yang terkandung dalam penelitian. Berikut merupakan sistematika pembahasan dalam penelitian berjudul **“Konsep pelayanan *Halal Traceability Process* pada program *Smartqiqah* di PT. Ternaknesia Farm Innovation”** :

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab pertama dalam penelitian ini merupakan pendahuluan. Pendahuluan berisi inti dari pokok-pokok bahasan yang sedang dikaji dalam penelitian ini. Adapun bab pendahuluan berisi enam sub bab. Sub bagian pertama dalam bab pendahuluan adalah

---

<sup>19</sup> Simson Masengi “Implementation of Traceability in vannamei of breaded shrimp products in PT Red Ribbon jakarta.” Vol 1, No 1, 2018 hlm 47

<sup>20</sup> Kholimatus Sardiyah, *Pelaksanaan Aqiqah Setelah Tujuh Hari (Studi Komparasi Majelis Tarjih Muhammadiyah dan Bahtsul Masa'il NU)*, hlm. 1, th 2014

latar belakang masalah. Latar belakang masalah berisikan pokok-pokok bahasan terakit permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian. Pendahuluan merupakan cuplikan atau ringkasan dari keseluruhan inti penelitian. Sedangkan sub bab kedua adalah rumusan masalah. Rumusan masalah berisikan instrumen-instrumen pertanyaan yang terkait dengan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian. Sub bagian ketiga dalam pendahuluan adalah tujuan penelitian. Sub bagian keempat adalah manfaat penelitian. Sedangkan sub bagian kelima dalam penelitian ini adalah definisi operasional. Definisi operasional merupakan sub bagian yang berisi tentang konsep yang digunakan oleh penelti sebagai kajian utama dalam penelitian. Kemudian sub bagian yang terakhir adalah sistematika pembahasan. Sistematika pembahasan berisikan poin-poin yang ada didalam penelitian.

## BAB II : KAJIAN TEORITIK

Kajian teoritik merupakan bab yang penting dalam sebuah karya ilmiah. Bab kajian memuat dua sub bagian di dalamnya. Kedua sub bagian tersebut adalah kerangka teori dan penelitian terdahulu yang relevan. Sub bagian kerangka teori memuat teori-teori dari para ahli yang digunakan oleh peneliti sebagai landasan utama dalam mengkaji permasalahan-permasalahan yang ada dalam pennenelitian. Sedangkan sub bagian kedua, yaitu penelitian terdahulu yang relevan. Penelitian terdahulu yang relevan berisi penelitian-penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang disajikan oleh peneliti. Dalam penelitian terdahulu

yang relevan, peneliti menyampaikan kesamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ketiga dalam penelitian ini adalah metode penelitian. Dalam metode penelitian, peneliti menyampaikan teknis-teknis yang terkait dengan perumusan penelitian ini. Bab metodologi peneliti berisikan tujuh poin penting. Ketujuh poin penting tersebut adalah pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validitas data, dan teknik analisis data. Ketujuh sub bagian tersebut merupakan bagian terpenting dalam menjalankan penelitian.

### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab keempat dalam penelitian ini adalah hasil penelitian dan pembahasan. Dalam bab hasil penelitian dan pembahasan ini, peneliti memaparkan dan menyajikan data-data yang diperoleh peneliti di objek penelitian. Bab keempat dalam penelitian ini memuat tiga sub bagian. Ketiga sub bagian tersebut antara lain adalah gambaran umum objek penelitian, penyajian data, dan analisis data. Sub bagian pertama adalah gambaran umum objek penelitian. Dalam sub bagian pertama, peneliti memaparkan profil objek penelitian, serta instrumen-instrumen lain yang berkaitan. Sedangkan sub bagian kedua adalah penyajian data. Dalam penyajian data, peneliti memaparkan keseluruhan

data yang diperoleh peneliti dalam wawancara, observasi, serta dokumentasi. Keseluruhan data tersebut disajikan secara sistematis dan rinci. Dan sub bagian ketiga dalam bab ini adalah analisis data. Dalam analisis data, data yang disajikan oleh peneliti sebelumnya disesikan dengan teori yang ada dalam bab kedua dalam penelitian ini.

## BAB V : PENUTUP

Bab kelima dalam penelitian ini adalah penutup. Bab penutup berisi kesimpulan dari temuan-temuan yang telah dianalisa oleh peneliti. Bab keliima ini berisi tiga sub bagian. Kelima sub bagian tersebut adalah kesimpulan, saran dan rekomendasi, serta keterbatasan penelitian.

Adapun bagian-bagian pada akhir penulisan skripsi merupakan daftar putaka. Selain itu pada bagian akhir penulisan skripsi termuat instrumen-instrumen penelitian. Instrumen-instrumen penelitian terlampir meliputi pedoman wawancara, hasil observasi, dokumentasi, serta hasil wawancara yang meliputi surat keterangan melakukan penelitian, kartu konsultasi dengan dosen pembimbing. Di akhir bagian penulisan skripsi terdapat biografi peneliti

## BAB II

### KERANGKA TEORITIK

#### A. Kerangka Teori

##### 1. Pelayanan

###### a) Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan unsur penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, utamanya perusahaan jasa. Melalui pelayanan orang lain bisa menilai citra perusahaan. Menurut kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain sedangkan melayani adalah menyiapkan hal hal yang diperlukan seseorang.<sup>21</sup> Kasmir berpendapat, bahwa pelayanan merupakan kemampuan seseorang untuk bisa memberi kepuasan terhadap pelanggan dengan standart yang telah ditentukan. Menurut Zethami dan Haywood Farmer yang dikutip oleh Rachmadi dan Muslim ada tiga karakteristik utama mengenai pelayanan yaitu:<sup>22</sup>

###### 1) Intangibility

Pengertian dari Intangibility adalah pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dan hasil pengalaman. Sebagian besar pelayanan tidak bisa

---

<sup>21</sup> Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1990, hal 145

<sup>22</sup> Muhammad Rachmadi dan Muslim, *Manajemen Pelayanan Publik dalam Prespektif islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina kota Pekanbaru)*, JURIS, tahun 2015, Vol 14, No. 2, hal 156

dihitung, diraba, diukur, dan di tes sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Hal ini memiliki perbedaan dengan barang. Suatu barang akan diproduksi oleh pabrik yang bisa di tes atau di uji kualitasnya sebelum proses *distribusi*

2) Heterogeneity

Pengertian dari heterogeneity adalah pemakai jasa atau customer yang punya kebutuhan dan sangat *heterogen* atau bermacam-macam. Customer dengan pelayanan yang sama namun memiliki prioritas kebutuhan yang berbeda. Maka performance sering bervariasi dari prosedur satu ke prosedur lain.

3) Inseparability

Pengertian Inseparability yaitu proses produksi dan konsumsi merupakan suatu pelayanan yang tidak dapat dipisahkan. Di dalam dunia industri, kualitas pelayanan tidak bisa direkayasa ke dalam produksi di sector pabrik lalu disampaikan kepada customer. Kualitas terjadi selama ada interaksi antara penyedia jasa dengan customer.

Berbeda dengan pendapat Moenir yang dikutip oleh Apriliawati, menurut pendapatnya agar pelayanan dapat memuaskan orang atau sekelompok yang di layani, maka harus memenuhi persyaratan



pokok, yaitu harus memiliki tingkah laku sopan termasuk cara menyampaikan sesuatu atau maksud tertentu yang berkaitan dengan hal yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan. Dan harus mengerti terkait dengan *timing* yang pas, keramahan Ketika menyampaikan, gaya Bahasa dan *bodylanguage*.<sup>23</sup>

Menurut Kasmir yang dikutip oleh Taufiq mengatakan bahwa pelayanan yang baik yaitu kemampuan seseorang Ketika memberikan pelayanan dan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dengan standart yang telah ditetapkan. Pengertian standart pelayanan menurut kasmir yang dikutip oleh Taufiq adalah dasar- dasar pelayanan dan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar pelanggan menjadi nyaman. Sepuluh hal tersebut yaitu:<sup>24</sup>

- ❖ Memakai pakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih
- ❖ Memiliki sikap percaya diri, mudah akrab dan selalu menanggapi dengan senyuman.
- ❖ Menyapa pelanggan dengan lembut dan berwibawa serta berusaha menyebutkan nama jika sudah saling mengenal.

---

<sup>23</sup> Dra. Ratna Suminar, MM & Mia Apriliawati, *Pelayanan Prima pada Orang tua siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon*, Jurnal *Sekretaris* , tahun 2017, Vol. 4, No. 2, hal 7

<sup>24</sup> Nur Taufiq, *Kebijakan Pelayanan E-KTP (Studi tentang Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Rungkut)*.

- ❖ Memiliki sikap tenang, sopan, hormat serta tekun Ketika dalam mendengarkan pembicaraan
- ❖ Berbicara memakai pilihan Bahasa yang baik dan benar.
- ❖ Memiliki gairah dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan dan menunjukkan kemampuan terbaiknya.
- ❖ Tidak memotong atau menyela pembicaraan.
- ❖ Memiliki kemampuan untuk bisa meyakinkan pelanggan serta dapat memberi kepuasan.
- ❖ Tidak malu untuk meminta bantuan Ketika tidak sanggup menangani permasalahan.
- ❖ Memberi tahu Ketika berhalangan untuk melayani.

Menurut Stamson dan Lamarto yang dikutip oleh Hadium pengertian pelayanan yaitu sebagai suatu kegiatan tidak berwujud dan berfungsi untuk memuaskan keinginan serta tidak memiliki ikatan dengan sebuah penjualan produk atau jasa.<sup>25</sup> Berbeda dengan Daryanto dan Setyobudi, menurutnya pelayanan ialah sebuah usaha untuk

---

<sup>25</sup> M Noor Rochman Hadjam, *Efektifitas pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan pelayanan di rumah sakit (Perspektif Psikologi)*, Jurnal psikologi 2001, No 2, Hal 106.

menyiapkan hal hal yang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang lain.<sup>26</sup>

#### **b) Pelayanan Prima**

Pengertian pelayanan adalah terjemahan dari “*Excellent Service*” diartikan secara harfiah berarti melakukan pelayanan yang sangat baik atau yang terbaik. Disebut sangat baik karena sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku pada instansi yang memberikan pelayanan tersebut.<sup>27</sup>. sedangkan menurut atep adya barata yang dikutip oleh Wibowo pelayanan prima yaitu sebuah konsep memiliki kepedulian terhadap pelanggan atau customer dengan cara memberikan suatu layanan terbaik.<sup>28</sup> Pengertian lain mengenai pelayanan prima yaitu pelayanan terbaik yang diberikan kepada masyarakat mengenai kualitas produk atau jasa dan dapat menimbulkan kepuasan bagi masyarakat yang menggunakan pelayanan tersbut.<sup>29</sup> Menurut A Zeithaml yang dikutip oleh Dirgantara pelayanan berkualitas merupakan kemampuan sebuah perusahaan memenuhi apa yang telah dijanjikan kepada pelanggan.<sup>30</sup>

---

<sup>26</sup> Drs Daryanto, dkk. 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*, Yogyakarta : penerbit Gava Media, hal 107

<sup>27</sup> Birantika Cintyawati, Endang Indartuti, Judhi Hari Wibowo, *Pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan masyarakat* (Studi kasus pelayanan pengurusan kartu keluarga di kecamatan menganti,Gresik)

<sup>28</sup> *Ibid*

<sup>29</sup> Is Rahayu Dita Hapsari, Djoko Santoso T.H. Sutaryadi, *Analisis pelayanan prima pada bidang pencatatan sipil di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten karanganyar, Agustus 2018, Vol 2, No 4.*

<sup>30</sup> Made Bayu Dirgantara, Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam tingkat kepuasan konsumen produk jasa, Desember 2006, Vol 15. No 2. Hal 63

Pengertian pelayanan prima menurut pendapat lain yaitu kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar bisa memenuhi dan melayani harapan pelanggan.<sup>31</sup> Sedangkan menurut Rahmayanty arti dari pelayanan prima adalah;

- 1) Pelayanan yang sangat baik dan berhasil melampaui harapan pelanggan
- 2) Pelayanan yang telah memiliki sebuah ciri khas kualitasnya tersendiri
- 3) Pelayanan dengan memakai standart kualitas yang tinggi dan mengikuti perkembangan kebutuhan para pelanggan secara konsisten dan akurat
- 4) Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional para pelanggan.<sup>32</sup>

**c) Ciri- ciri Pelayanan Prima**

Setiap organisasi atau perusahaan pasti memiliki keinginan untuk dianggap terbaik di mata orang lain. Salah satu caranya dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Maka dari itu perusahaan harus mengetahui ciri-ciri pelayanan prima. Berikut adalah ciri – ciri pelayanan prima .<sup>33</sup>

- 1) Tersedia Sarana dan Pra- sarana yang baik  
Memperhatikan sarana yang tersedia dan memastikan agar sarana sudah tersedia di tempat yang tepat untuk dapat difungsikan dengan benar.

---

<sup>31</sup> Febi Silvia, Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di kantor pelayanan perbendaharaan negara (KPPN) Makasar II, hal 04

<sup>32</sup> Nina Rahmayanty 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, hal 17.

<sup>33</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta:Kencana, 2005, cetakan ke-2, hal 205.

- 2) Bertanggung jawab penuh terhadap pelanggan dari awal sampai akhir  
Mampu melakukan pelayanan dari awal hingga akhir, memberikan *treatment* khusus untuk pelanggan menjadi nilai plus.
- 3) Memiliki karyawan yang berkompeten  
Karyawan harus dapat melihat situasi lingkungan. Karyawan harus bersikap ramah, sopan serta menarik. Dilain sisi karyawan harus cepat tanggap dan pandai mengolah emosi pelanggan.
- 4) Mampu melayani dengan cepat dan tepat sasaran  
Diwajibkan melakukan pelayanan sesuai dengan kebijakan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dan pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan keinginan pelanggan.
- 5) Dapat berkomunikasi dengan baik  
Mampu melakukan komunikasi dengan baik terhadap konsumen. Harus bisa menggunakan pilihan Bahasa yang jelas dan mudah dimengerti oleh konsumen, jangan sampai memakai istilah-istilah yang sulit untuk dimengerti.
- 6) Selalu berusaha memenuhi kebutuhan konsumen  
Petugas wajib siap siaga dan cepat tanggap terhadap hal-hal yang diinginkan atau diminta konsumen, serta bisa mengerti dan memahami yang dimaksud oleh konsumen.

## 7) Budaya Pelayanan Prima

Tantangan paling penting dalam menciptakan pelayanan prima yaitu tentang bagaimana menciptakan budaya pelayanan prima, dimana budaya tersebut perlu menjadi ruh bagi kegiatan pelayanan. Menciptakan budaya pelayanan prima perlu membentuk pola hubungan yang dibangun dengan model hubungan saling membantu atau *helping relationship*. Memakai model hubungan dinamis tergantung pada keterampilan dalam hubungan saling menolong atau disebut dengan *helping skill*. Melalui sumber daya manusia, keterampilan hubungan saling menolong dibentuk dengan dasar prinsip altruisme. Yaitu kecenderungan terhadap tingkah laku menolong orang lain secara sukarela, tanpa berharap mendapat imbalan namun memiliki rasa lega karena telah melakukan sesuatu yang baik.<sup>34</sup>

## 2. Pelayanan dalam Prespektif Islam.

Pelayanan dalam konsep islam mengajarkan Ketika dalam memberikan layanan kepada orang lain baik berupa barang atau jasa, jangan sampai memberikan kualitas buruk, melainkan berilah layanan yang terbaik kepada orang lain. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al Baqarah ayat 267 yang berbunyi:

---

<sup>34</sup> Rita Wahyuni, " *Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Tugu Cimanggis*", Jurnal Abiwaru 18, Vol. 1, No. 1, 2019, 21

اَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا  
كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ  
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَاَسَدْتُمْ  
بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا  
اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

Artinya:

Wahai orang-orang beriman nafkahkanlah Sebagian dari hasil usahamu yang baik baik dan Sebagian dari yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Dan janganlah kamu memilik yang buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambil itu, melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah SWT maha kaya dan lagi maha terpuji.

Melalui ayat ini, kita diperingatkan oleh Allah SWT untuk memberikan yang paling baik terhadap orang lain. Dan jangan memberikan barang sisa atau hal yang tidak layak karena sudah tidak dibutuhkan. Jika disambungkan dengan pelayanan, Allah SWT memerintahkan kepada kita hambanya untuk memberi pelayanan dengan kualitas terbaik, jangan memilih milih orang untuk di layani dengan kualitas tersendiri. Berilah pelayanan dengan kualitas yang sama terhadap semua pelanggan tanpa harus melihat status sosialnya.

### 3. Halal Traceability

Halal *Traceability* merupakan sebuah konsep gagasan dari *Smartqiqah* dalam proses memberikan pelayanan Aqiqah kepada customernya. Halal *Traceability* menjadi brand identity *Smartqiqah* dan menjadi pembeda dengan aqiqah lainnya. Menurut

Bahrudin, Tan dan Desa yang dikutip oleh F. Aziz dalam jurnalnya menyatakan bahwa rantai pasok dasar utamanya ialah informasi yang jelas dan transparan dan harus sesuai dengan prinsip atau syariat islam.<sup>35</sup>

## A. Pengertian Halal

### 1. Halal sesuai syariat islam

Halal merupakan sesuatu yang jika dilakukan mengakibatkan tidak mendapat siksa atau dosa.<sup>36</sup> Halal jika di artikan secara bahasa berasal dari kata *حلال* yang artinya sesuatu yang diperbolehkan<sup>37</sup> menurut pendapat lain, halal yaitu sesuatu yang diperbolehkan oleh syariat islam untuk dilakukan, digunakan, atau diusahakan karena telah terurai tali atau ikatan yang mencegahnya atau unsur yang membahayakan dengan disertai cara memperolehnya, bukan dari hasil muamalah yang dilarang.<sup>38</sup> Dalam kata lain halal merupakan sesuatu yang diperbolehkan, di lazimkan. Dalam menentukan halal dan haram dalam syariat islam sudah di atur dalam Al-Qur'an. Contohnya dalam surat Al- Araf ayat 33

قُلْ إِنَّمَا حَرَّمَ رَبِّيَ الْفَوَاحِشَ مَا ظَهَرَ مِنْهَا  
وَمَا بَطْنٌ وَالْإِثْمَ وَالْبَغْيَ بِغَيْرِ الْحَقِّ وَأَنْ

---

<sup>35</sup> Fauzan Aziz, “Analisis Halal Supply chain pada usaha mikro kecil menengah (UMKM) makanan di kota bandung”. Jurnal Ilmiah ekonomi islam, hlm 1. Th 2021.

<sup>36</sup> Gema Rahmadani, “Halal dan Haram dalam ”, Jurnal ilmiah penegakan hukum, Vol 2 No 1

<sup>37</sup> Imam al-Syawkanî, “*Fath al-Qâdir*”, h. 216

<sup>38</sup> Muchtar Ali, “Konsep makanan halal dalam tinjauan Syariah dan tanggung jawab produk atas produsen industry halal” Vol 16, no 2, h 292



تَشْرِكُوا بِاللَّهِ مَا لَمْ يُنَزَّلْ بِهِ سُلْطَانًا وَآنْ  
تَقُولُوا عَلَى اللَّهِ مَا لَا تَعْلَمُونَ

Yang artinya *Katakanlah (Muhammad), “Tuhanku hanya mengharamkan segala perbuatan keji yang terlihat dan yang tersembunyi, perbuatan dosa, perbuatan zalim tanpa alasan yang benar. Dan mengharamkan kamu mempersekutukan Allah dengan sesuatu. Sedangkan dia tidak menurunkan alasan untuk itu, dan (mengharamkan) kamu membicarakan tentang Allah apa yang tidak kamu ketahui.*

Melalui ayat tersebut telah diperingatkan oleh Allah mengenai perbuatan haram dan sebagai muslim sangat dilarang untuk mendekati hal hal yang diharamkan. Suatu hal yang halal pasti akan berdampak baik terutama bagi tubuh kita sendiri, namun sesuatu yang haram pasti memiliki efek samping yang dapat mencelakai diri sendiri maupun orang lain.

## **2. Halal mengenai makanan dan minuman**

Halal atau haramnya makanan sudah di atur dengan syariat islam. Makanan yang baik adalah makanan yang dianggap lazat mengikuti cita rasa manusia normal. Makanan yang buruk adalah makanan yang dianggap jijik oleh manusia normal.<sup>39</sup> Makanan yang halal dan baik pasti mengandung khasiat dan baik untuk Kesehatan. Sebagaimana firman allah pada surat Al-mu'minin ayat 51 yang berbunyi :

---

<sup>39</sup> Salma Binti Mat Yasin, “Makanan Halal:kepentinganya menurut prespektif islam” Hal 1 april 2011.

يَا أَيُّهَا الرُّسُلُ كُلُّوا مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَاعْمَلُوا صَالِحًا إِنِّي بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya : wahai rasul rasul, makanlah dari benda benda yang baik (lagi halal) dan kerjakanlah amal sholeh. Sungguh aku (Allah SWT) maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.

Melalui ayat tersebut telah diperingatkan oleh Allah SWT untuk mengkonsumsi makanan yang halal. Jika di Indonesia produk makanan halal biasanya di periksa oleh Badan pengkajian pangan dan obat obatan (BPOM) dan diberi label sertifikasi halal oleh Majelis ulama indonesia (MUI). Hal ini dimaksudkan agar masyarakat Indonesia terutama yang muslim lebih percaya terhadap suatu produk halal dengan melihat sertifikasi dari MUI pada produknya.

## B. Aqiqah yang halal dan tayyib

Aqiqah yang halal dan tayyib merupakan suatu konsep yang dipegang oleh *Smartqiqah* dalam pelayanan Aqiqahnya. Pengertian aqiqah sendiri ialah serangkaian kegiatan dalam rangka merayakan kelahiran anak dengan menyembelih binatang yang dilakukan pada hari ketujuh, lalu dagingnya di sedekahkan pada fakir miskin yang bersamaan dengan mencukur rambut kepala anak. Serta memberi nama anak<sup>40</sup> Aqiqah tidak hanya untuk anak bayi. Orang dewasa juga bisa aqiqah sendiri jika pada bayinya belum dilaksanakan aqiqah dari orang tuanya.

Aqiqah yang halal merupakan kegiatan aqiqah yang prosesnya sesuai dengan syariat islam dan menjaga keabsahan terutama pada saat pen yembelihan hewan.

---

<sup>40</sup> M. Niphan Abdul Halim, “Mendidik Keshalehan Anak (Akikah, Pemberian Nama, Khitan dan Maknanya)”, (Jakarta: Pustaka Amani, 2001). hlm. 4.

Aqiqah halal dan tayyib merupakan pelaksanaan aqiqah dengan memperhatikan tiap prosesnya agar ibadah aqiqah yang dilaksanakan sesuai dengan Syariah. Tayyib sendiri memiliki dua arti kata, yang pertama ialah sesuatu yang layak dinikmati oleh tubuh dan dirasakan lezatnya. Dan yang kedua ialah sesuatu yang di halalkan oleh Allah.<sup>41</sup> Menurut al-Hafidz Ibn katsir yang dikutip oleh mukhtar ali menjelaskan bahwa kata tayyib yakni yang lezat bagi diri manusia dan tidak membahayakan bagi badan dan akal.<sup>42</sup>

Berdasarkan pengertian diatas, aqiqah halal dan tayyib merupakan aqiqah yang mampu mewujudkan proses aqiqah sesuai dengan syariat islam dan menjaga pada setiap prosesnya agar layak untuk dikonsumsi oleh konsumen. Aqiqah halal dan tayyib berarti mampu menjanjikan bahwa proses aqiqah yang dilalui nya sudah benar dan memiliki keabsahan dan kelayakan untuk dikonsumsi. Hal tersebut merupakan nilai lebih yang diberikan kepada konsumen aqiqah.

## **B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

Penelitian terdahulu merupakan salah satu upaya peneliti untuk mencari perbandingan dari penelitiannya terhadap penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain. Berikut merupakan perbandingan antara penelitian berjudul **“Konsep Halal Traceability Process dalam Pelayanan Smartqiqah di PT. Ternaknesia Farm**

---

<sup>41</sup> Muchtar ali, *“Konsep makanan halal dalam tinjauan Syariah dan tanggung jawab produk atas produsen industry halal”* Vol 16, no 2, tahun 2016 h 292

<sup>42</sup> *ibid*

**Innovation” dengan** hasil dari penelitian terdahulu yang relevan :

<b>Judul penelitian</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Persamaan</b>
<p>Prosedur Pelayanan Pembayaran Pensiun PT Bank Syariah Mandiri kantor cabang Tanjung balai Oleh Adeh Siska Nugraha</p>	<p>- Objek penelitian milik Ade Siska Nugraha yaitu pada PT Bank Syariah Mandiri</p> <p>- Objek penelitian ini yaitu di <i>Smartqiqah</i> sebagai lini bisnis dari PT Ternaknesia</p>	<p>- Pembahasan pada penelitian meneliti mengenai proses pelayanan</p> <p>- Menggunakan metode penelitian kualitatif</p>
<p>Standart operasional prosedur pelayanan jamaah Ketika pandemic covid 19 di kantor pusat shafira tour Surabaya Oleh</p>	<p>- Objek penelitian Ahmad Yahya Niamudin yaitu kantor pusat Shaira Tour Travel Surabaya sedangkan Objek penelitian ini</p>	<p>- Meneliti mengenai pelayanan pada suatu Lembaga</p> <p>- Memakai metode penelitian Kualitatif</p>

<p>Ahmad Yahya Niamudin</p>	<p>yaitu pada <i>Smartqiqah</i> yang merupakan lini bisnis dari PT Ternaknesia Farm Innovation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fokus pembahasan mengenai SOP pelayanan, sedangkan penelitian ini berfokus pada proses pelayanan.</li> </ul>	
<p>Minat Investasi peternak pada bisnis online PT Ternaknesia Farm Innovation Oleh Suwigda Agung Novandinata</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembahasan penelitian milik Suwigda Agung Novandinata mengenai Investasi. Sedangkan penelitian ini membahas mengenai pelayanan <i>Smartqiqah</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lokasi penelitian pada PT Ternaknesia Farm Innovation</li> <li>- Memakai metode penelitian kualitatif</li> </ul>

<p>Manajemen Pelayanan berbasis SOP (Standart Operasional Prosedur) pada Bank BNI Syariah cabang Tangerang Oleh Nining Lutfiah Hab</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objek penelitian pada penelitian milik Nining Lutfiah Hab yaitu Bank BNI Syariah cabang Tangerang. Sedangkan penelitian ini memakai objek <i>Smartqiqah</i> yang merupakan lini bisnis dari PT Ternaknesia.</li> <li>- Fokus pelayanan penelitian Nining Lutfiah Hab mengenai SOP Pelayanan sedangkan penelitian ini berfokus pada proses pelayanannya.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembahasan penelitian mengenai sebuah layanan yang dilakukan pada suatu perusahaan</li> <li>- Memakai metode penelitian Kualitatif.</li> </ul>
<p>Analisis Proses Bisnis dan perancangan prosedur operasional standart</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembahasan penelitian milik mereka yaitu pada proses bisnis dari platform digital kurban</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objek penelitian yaitu PT Ternaknesia Farm Innovation</li> <li>- Memakai metode</li> </ul>

<p>platform digital kurban <i>online</i> Ternaknesia Oleh Ailin Mufidah, Imam baihaqi dan Reni Nadlifatin</p>	<p>online. Sedangkan penelitian ini membahas mengenai pelayanan aqiqah.</p>	<p>penelitian Kualitatif</p>
<p>Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap kepuasan pelanggan salon Agata Singaraja Oleh Nyoman Suparmanti Asih</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian ini memakai metode penelitian kualitatif</li> <li>- Objek penelitian Nyoman Suparmanti pada salon Agata Singaraja. Sedangkan penelitian ini memakai objek <i>Smartqiqah</i> yang merupakan lini bisnis dari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membahas mengenai pelayanan prima pada suatu objek.</li> </ul>

	PT Ternaknesia.	
--	--------------------	--



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A



# BAB III

## METODOLOGI PENELITIAN

### A. Pendekatan dan Jenis penelitian

Penelitian dengan memakai judul “Konsep Halal *Traceability* Proses dalam pelayanan *Smartqiqah* di PT Ternaknesia Farm Innovation” penulis memilih untuk menggunakan metode penelitian kualitatif dengan memakai pendekatan deskriptif. Pengertian kualitatif menurut Bogdan dan Tailor seperti yang telah dikutip oleh Moeleong, metode penelitian kualitatif digunakan sebagai prosedur penelitian dan menghasilkan data deskriptif berupa kata kata yang tertulis<sup>43</sup> Berbeda dengan Strauss dan Corbin, menurutnya penelitian kualitatif adalah penelitian yang hasilnya tidak bisa didapatkan dari prosedur statistik atau dalam bentuk hitungan lainnya. Namun data tersebut dapat di analisis melalui perhitungan.<sup>44</sup>

Adapun ciri dari metodologi penelitian yang dilakukan dengan kualitatif yaitu peneliti bertindak sebagai pengumpul data dan juga sebagai analisis data. Wajib hukumnya kehadiran peneliti dalam melakukan metodologi penelitian kualitatif, sebab peneliti diwajibkan dapat berinteraksi secara langsung dengan lingkungan. Baik itu dengan

---

<sup>43</sup> Subandi, *Deskripsi Kualitatif sebagai satu Metode dalam Penelitian Pertunjukan*, HARMONIA, Vol 11, No 2, Desember 2011, hal 176

<sup>44</sup> Rahmi Surayya, *Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Kesehatan*, Hal 77

lingkungan atau dengan manusianya.<sup>45</sup> Penelitian kualitatif berfungsi untuk meneliti sebuah fenomena yang belum terbukti secara ilmiah, bisa juga untuk meneliti sisi lain dari penelitian sebelumnya.

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di *Smartqiqah* sebagai objek penelitian. *Smartqiqah* merupakan lini bisnis dari PT Ternaknesia Farm Innovation. Kantor *Smartqiqah* masih dalam satu bangunan dengan PT Ternaknesia Farm Innovation yang berlokasi di Jl Diponegoro No 60, kecamatan Tegalsari kota Surabaya. *Smartqiqah* merupakan *Start up* layanan aqiqah masa kini yang dikonsep secara *milenial*. Sedangkan PT Ternaknesia merupakan sebuah perusahaan platform digital untuk menjembatani peternak atau petani dengan investor.

Peneliti memilih melakukan penelitian di tempat tersebut karena *Smartqiqah* merupakan objek penelitian yang sesuai dengan kriteria penelitian. Selain itu, peneliti juga pernah melakukan pengalaman lapangan atau yang biasa disebut magang di PT Ternaknesia selama tiga bulan. Peneliti juga memiliki hubungan cukup baik dengan beberapa karyawan yang ada di PT Ternaknesia Farm Innovation. Pada objek penelitian tersebut peneliti bisa mendapat informasi serta data yang dibutuhkan untuk penelitian. Topik pembahasan dalam penelitian yang memakai objek penelitian *Smartqiqah* menjadi penunjang perkuliahan.

---

<sup>45</sup> Dr. Wahidmurni, M.Pd, *Pemaparan metode penelitian kualitatif*, Juli 2017, hal 5

## C. Jenis dan Sumber Data

### 1. Jenis Data

Data merupakan bagian yang sangat penting dalam sebuah penelitian. Pengertian data menurut Pendit yang dikutip oleh Sri Ati adalah hasil observasi langsung mengenai suatu kejadian untuk mewakili sebuah objek atau konsep di dalam dunia nyata.<sup>46</sup> Sebuah data digolongkan menjadi dua jenis yaitu data Primer dan Sekunder.

#### a. Data Primer

Pengertian Data primer menurut Marzuki yang dikutip oleh Iskandar adalah data yang didapatkan langsung dari sumber yang diamati dan dicatat.<sup>47</sup> Data yang disajikan oleh peneliti merupakan data yang relevan. Peneliti melakukan pengamatan dan memahami sendiri atas proses pengumpulan datanya. Data ini didapat oleh peneliti melalui Analisa di lapangan. Peneliti juga mendapatkan data dari karyawan *Smartqiqah* selaku informan. Data yang dikumpulkan oleh peneliti mengenai Analisa pelayanan *Smartqiqah* dengan konsep Halal *traceability process*.

#### b. Data Sekunder

Berbeda dengan data primer, pengertian data sekunder menurut Sugiyono yang dikutip oleh Rahayu yaitu sumber data yang didapatkan peneliti melalui literasi, jurnal, dikumentasi, dan data

---

<sup>46</sup> Dra. Sri Ati, M.Si, Et.al, *Pengantar konsep informasi, Data, dan Pengetahuan*, Modul 1, hal 1.3

<sup>47</sup> Maria Caroline Cindy Iskandar, *Analisis Penilaian Penerapan Manajemen Kompensasi pada Karyawan Universitas Bunda Mulia*, September 2012, Vol 8, No 2, hal 10

pendukung.<sup>48</sup> Data sekunder merupakan data pendukung dari data yang sudah ada. Contoh data sekunder yang ada dalam penelitian yaitu literatur yang telah dipublikasi di media seperti sejarah, pengertian singkat mengenai objek penelitian, dokumentasi foto, video, brosur.

## 2. Sumber Data

Pengertian sumber data merupakan data dari suatu data didapatkan. Sumber data yang diperoleh penulis melalui:

### a) *Field Literatur*

Sumber data yang berasal dari media, buku, jurnal. Literatur dipakai untuk mencari teori – teori yang dikaji dalam penelitian. Literatur yang digunakan penulis antara lain yaitu buku, artikel serta jurnal yang sudah ada sebelumnya. Tujuan dari penggunaan literatur pada penelitian yaitu untuk menempatkan hasil temuan yang ditemukan dalam penelitian terdahulu, namun hal ini bukan berarti melakukan konfirmasi secara mendalam terhadap hasil temuan penelitian terdahulu.<sup>49</sup>

### b) *Field Research*

Sumber data ini diperoleh langsung dari lokasi penelitian dengan cara mewawancarai atau observasi langsung. Melalui Observasi peneliti dapat lebih mudah untuk mendapat informasi atau data mengenai lingkungan objek penelitiannya.<sup>50</sup>

---

<sup>48</sup> Siti Kurnia Rahayu, et. al, *Jurnal Riset Akuntansi*, Oktober 2016, Vol8, No 2, hal 23

<sup>49</sup> Yati Afyanti, *Penggunaan Literatur dalam penelitian Kualitatif*, Maret 2005, Vol 9, No 1, hal 33

<sup>50</sup> Hasyim Hasanah, *Teknik Teknik Observasi*, Juli 2016, Vol 8, No 1, Hal 42

Peneliti melakukan penggalian data melalui wawancara terhadap informan. Informan yang diwawancarai yaitu manajer *Smartqiqah* serta admin *Smartqiqah*. Selain itu peneliti juga pernah melakukan praktik pengalaman lapangan atau magang di objek tersebut. Dan ditempatkan pada posisi Marketing offline.

c) Dokumentasi

Sumber dokumentasi bisa berupa Foto dan Video. Dokumentasi dapat memperkuat data penelitian, sebab pembaca akan dapat merasakan hal yang diteliti melalui visual grafik berupa gambar atau video. Dengan dokumentasi, informasi dapat diperoleh peneliti dengan cara membaca gambar atau tulisan.<sup>51</sup> Peneliti juga mendapat data dokumentasi melalui karyawan *Smartqiqah* dan menelusuri melalui web *Smartqiqah*.

## **D. Tahap Penelitian**

### **1. Pra-lapangan**

#### **a) Membuat rancangan penelitian**

Pada tahapan pertama dalam membuat rancangan penelitian, peneliti harus bisa menemukan permasalahan yang bisa diangkat dalam penelitiannya. Peneliti juga harus bisa menemukan sebuah keunikan dari permasalahan tersebut untuk membedakan penelitiannya dengan penelitian yang hampir sama dan telah dilakukan oleh orang lain.

Peneliti mengumpulkan beberapa teori yang sesuai dengan permasalahan yang diangkat, agar permasalahan yang diangkat dalam penelitian

---

<sup>51</sup> Ekky Maria Farida Sani, *Pemanfaatan Bulletin pustakawan oleh Pustakawan di kota Semarang*, 2013, Vol 2, No 3, hal 7

dapat ditemukan keunikan di dalam penelitian. Kemudian peneliti menjadikan permasalahan yang telah diangkat tersebut menjadi pokok bahasan di dalam penelitian.

Langkah selanjutnya, peneliti menyusun struktur rancangan penelitian yang digunakan sebagai dasar untuk dapat menyusun latar belakang. Jika sudah dibuat latar belakang penelitian, kemudian peneliti membuat rancangan judul penelitian, membuat rumusan masalah menentukan tujuan dan manfaat penelitian serta mengumpulkan teori yang digunakan untuk menunjang penelitian. Dan yang terakhir ialah mengajukan kepada sekretaris prodi agar mendapat persetujuan.

**b) Penentuan Objek penelitian**

Penentuan objek penelitian dengan cara peneliti mencari objek penelitian yang sesuai dengan permasalahan yang diangkat sebelumnya. Selain itu peneliti juga harus mencari data dahulu apakah target lokasi atau objek tersebut relate untuk dijadikan bahan penunjang dalam penelitiannya. Untuk mempermudah mendapatkan objek penelitian, peneliti membuat list objek penelitian yang memiliki kemiripan atau kesamaan dengan topik permasalahan yang ada dalam penelitian. Peneliti menentukan objek penelitian yang memiliki kesesuaian dari kriteria yang telah dibuat peneliti.

**c) Membuat proposal dan Perizinan**

Pada tahap pembuatan proposal dan perizinan, peneliti mengajukan kepada pihak instansi yang dijadikan objek penelitian oleh peneliti. Instansi yang dijadikan objek penelitian oleh peneliti yaitu PT Ternaknesia Farm Innovation. Proposal pengantar penelitian berguna sebagai syarat

pengajuan observasi dan data penelitian. Namun peneliti melakukan perizinan terhadap instansi dengan cara izin melalui lisan dengan bertemu oleh pihak yang bersangkutan di PT Ternaknesia Farm Innovation. Perizinan yang diberikan oleh PT Ternaknesia Farm Innovation diberikan melalui lisan dari percakapan antara peneliti dengan pihak instansi yang menjadi objek penelitian. Menurut peneliti sudah pernah mengikuti magang pada PT Ternaknesia Farm Innovation. Maka dari itu peneliti tidak perlu membuat proposal penelitian.

**d) Membuat instrument pertanyaan wawancara**

Tahapan selanjutnya adalah pengajuan surat izin terkait penelitian. Pada tahap ini, peneliti membuat surat pengantar penelitian dari bagian akademik fakultas. Dalam situasi pandemi covid-19 yang terjadi, segala kegiatan surat-menyurat yang melibatkan pihak akademik fakultas ditiadakan. Sebagai gantinya, pembuatan surat terkait izin penelitian dapat dilakukan secara online. Pertama, peneliti harus mengakses [sinau.uinsby.ac.id](http://sinau.uinsby.ac.id). kemudian peneliti memilih surat perizinan penelitian sekaligus mengisi formulir yang ada. Kemudian peneliti menunggu persetujuan dari pihak terkait, seperti kepala program studi dan dekan fakultas. Terakhir, apabila surat tersebut telah terbit, maka pihak sekertaris program studi akan mengirimkan langsung kepada mahasiswa bersangkutan. Setelah surat pengantar tersebut jadi, peneliti mengajukan surat tersebut ke objek penelitian yang telah di tentukan, yaitu *Smartqiqah* pada PT Ternaknesia Farm Innovation. Surat pengantar tersebut diajukan bersamaan dengan proposal penelitian. Selanjutnya, peneliti menunggu surat tersebut untuk disetujui oleh

pihak yang bertugas di PT Ternaknesia Farm Innovation

## **2. Pekerjaan Lapangan**

Setelah mengajukan proposal kepada objek penelitian maka tahap selanjutnya adalah tahap pekerjaan lapangan. Pada tahap ini peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada tahap wawancara peneliti menanyakan pertanyaan sesuai panduan wawancara yang telah dibuat sebelumnya. Kemudian peneliti melakukan observasi ke lapangan dengan cara mengamati secara langsung ke tempat penelitian agar mendapatkan data yang valid. Kemudian dokumentasi, dalam tahap ini peneliti mengumpulkan data dengan menggali informasi di luar wawancara dan observasi seperti di majalah, koran, website dll.

## **3. Analisa Data**

Tahap analisis data adalah mengelola data yang telah diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti melakukan analisis data kualitatif melalui proses pengumpulan data, peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai proses pelayanan pada layanan aqiqah di *Smartqiqah*. Kemudian peneliti mengumpulkan semua data dan diinterpretasikan dengan bentuk naratif.



## **D. Teknik Pengumpulan data**

### **1. Wawancara**

Teknik pengumpulan data yang pertama yaitu wawancara. Melalui wawancara, peneliti bisa mendapatkan data berupa informasi yang dibutuhkan untuk menunjang penelitian. Teknik wawancara dilakukan melalui percakapan antara dua orang atau lebih. Wawancara bisa juga dilakukan dengan cara online melalui media sosial. Peneliti memiliki peran sebagai orang yang menggali informasi dari narasumber. Sedangkan narasumber berperan untuk memberikan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian.

Menurut Lincoln dan Guba yang dikutip dalam Nugrahani berpendapat, bahwa wawancara bisa dibidang sebagai kegiatan mengamati sesuatu yang sedang terjadi untuk dijadikan sebagai kajian di masa yang akan datang.<sup>52</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan 2 narasumber dan melakukan wawancara secara online melalui media sosial whatsapp dengan 2 narasumber. Ketika melakukan wawancara, peneliti akan mengajukan beberapa pertanyaan yang sesuai dengan permasalahan yang sedang dikaji. Peneliti juga diperbolehkan untuk menanyakan kembali informasi yang dianggap kurang jelas sampai akhirnya mendapat informasi yang cukup jelas dan pasti. Narasumber juga berhak untuk menutupi sebuah informasi jika dirasa informasi tersebut adalah rahasia perusahaan. Sehingga data yang di

---

<sup>52</sup> Dr. Farida Nugrahani M.Hum, Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa, 125

peroleh sesuai dengan fokus permasalahan pada penelitian ini.

Pada penelitian ini, wawancara dilakukan dengan melibatkan empat narasumber yaitu *CEO Ternaknesia*, *Manajer Smartaqiqah*, *Admin Smartqiqah*, dan *Marketing Smartqiqah*

## 2 Observasi

Observasi merupakan kegiatan penelitian dengan cara mengamati secara langsung. Peneliti melakukan pengamatan langsung di lokasi secara langsung. Observasi digunakan untuk menunjang data penelitian dengan cara peneliti menemukan data penelitian secara real dengan penglihatannya sendiri. Observasi merupakan bagian yang penting dalam penelitian, sebab peneliti membuktikan hasil wawancara dengan real prosesnya. Peneliti melakukan teknik observasi langsung ketika magang selama satu bulan di *Smartqiqah* dengan tujuan untuk mengamati objek secara lebih real. Sehingga peneliti dapat mengetahui validitas data yang diperoleh.

Peneliti akan melakukan pengamatan terhadap permasalahan yang sedang terjadi. Peneliti juga akan mengetahui dan menguji kebenaran data yang diperoleh. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan di *Smartqiqah* pada PT Ternaknesia Farm Innovation. Observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan mengamati proses awal pelayanan pelaksanaan aqiqah di *Smartqiqah*, mulai dari pemesanan hingga pada pendistribusian. Alat bantu yang digunakan dalam kegiatan observasi adalah seperti buku catatan dan kamera untuk pendokumentasian. Buku catatan digunakan oleh

peneliti untuk mencatat hal-hal yang ditemukan pada objek penelitian.

Observasi yang dilakukan peneliti yaitu Observasi ke lokasi penyembelihan hewan Aqiqah, Observasi ke lokasi Juru masak *Smartqiqah*, Observasi kepada Tim distribusi dengan menanyakan proses pendistribusiannya, Observasi di kantor Ternaknesia mengenai cara admin dalam mengatasi pemesanan.

### 3 Dokumentasi

Selain menggunakan wawancara dan observasi sebagai teknik pengumpulan data, peneliti juga menggunakan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian ini. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperkuat kredibilitas data. Kredibilitas data dari hasil penelitian kualitatif akan semakin kuat dengan melibatkan studi dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data.

Peneliti menggunakan teknik dokumentasi untuk memperkuat hasil penelitian yang disajikan untuk menjawab permasalahan yang ada dalam lingkup penelitian. Teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berkas-berkas perusahaan, company profile, artikel dan lain sebagainya.<sup>53</sup> Pada objek penelitian, peneliti akan memperoleh dokumentasi pemotongan hewan Aqiqah, mendokumentasi cara memasak, mendokumentasikan Ketika proses distribusi Aqiqah sampai ke tangan customer.

---

<sup>53</sup> Natalina Nilamsari, "Memahami Studi Dokumen dalam Penelitian Kualitatif", Jurnal Wacana Volume XIII No.2, Juni 2014, Hal. 179.

## E. Teknik Validitas data

Teknik validitas data yaitu cara menentukan keabsahan atau keaslian sebuah data. Menurut Alwasilah validitas, teknik validitas data perlu dinilai agar dapat sejalan dengan tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Teknik validitas merupakan teknik yang tidak dapat dipisahkan dari konteksnya dalam penelitian.<sup>54</sup> Dalam penelitian ini, penulis memakai metode triangulasi data sebagai teknik validitas. Teknik triangulasi data merupakan suatu teknik yang terbagi menjadi tiga unsur.<sup>55</sup> Teknik triangulasi data memuat tiga unsur proses pemeriksaan data, yaitu dari lintas sumber, lintas waktu, lintas teknik.<sup>56</sup>

## F. Teknik Analisis data

Teknik Analisis Menurut Noeng Muhadjir yaitu merupakan pengelolaan data dalam penelitian. Analisis data digunakan agar hasil penelitian yang didapatkan dalam penelitian ini dapat tersusun secara sistematis. Sehingga peneliti dan pembaca dapat saling memahami permasalahan yang disajikan dalam penelitian.<sup>57</sup> Analisis data yang dilakukan peneliti pada penelitian ini bertujuan untuk dapat mempresentasikan proses dari pelayanan pesanan aqiqah pada *Smartqiqah*

---

<sup>54</sup> Bachtiar S. Bachri, Meyakinkan Validitas data melalui Triangulasi pada penelitian Kualitatif, April 2010, Vol 10, No 1, hal 55.

<sup>55</sup> *Ibid*

<sup>56</sup> 5 Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), 206

<sup>57</sup> Ahmad Rijali, *Analisis Data Kualitatif*, Vol 17 No 33, hal 84

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran umum objek penelitian

##### 1. Profile Ternaknesia Farm Innovation

PT Ternaknesia merupakan perusahaan platform digital yang menjembatani antara peternak dengan konsumen. PT Ternaknesia membangun mitra dengan peternak di seluruh Indonesia yang kemudian hasil dari peternakan tersebut akan di jual kepada konsumen dalam bentuk eceran ataupun grosiran. PT Ternaknesia memiliki visi yaitu menjadi pioneer kedaulatan pangan nasional. Untuk itu PT Ternaknesia memiliki beberapa lini bisnis yaitu Ternakmart, Ternakbisnis, Ternakinvest, Smartqurban dan *Smartqiqah*.

PT Ternaknesia Farm Innovation berlokasi di JL Diponegoro no 60 Surabaya. Lokasinya cukup strategis, sebab berada di tengah kota. PT Ternaknesia Farm Innovation memiliki beberapa lini bisnis antara lain Ternakinvest yang membantu sebagai penguat dana melalui investasi. Ternakchain yaitu yang mengolah hasil peternakan dan bertransaksi dengan jumlah besar, seperti trading ayam, trading sapi ataupun kambing dengan jangkauan seluruh Indonesia. Kemudian lini bisnis Ternakmart yang menjual hasil peternakan dengan bentuk retail atau ecer. Ternakmart sendiri sudah memiliki outlet supermarket dengan menjual kebutuhan pangan lengkap. Berlokasi di JL Diponegoro no 60 Surabaya. Yang terakhir ada lini bisnis *Smartqiqah* yang baru launching pada September 2020 lalu. *Smartqiqah* launching sebagai

lini bisnis yang bergerak di bidang aqiqah dengan membawa konsep Halal *traceability*.

## 2. Profile *Smartqiqah*

*Smartqiqah* merupakan Lini bisnis dari Ternaknesia yang berfungsi untuk menyediakan kebutuhan aqiqah masa kini dengan membawa konsep Halal *traceability*. Pengertian dari *Smartqiqah* yaitu jaringan layanan aqiqah dan catering melalui platform digital dengan sistem *traceability* sehingga lebih transparan dan lebih peduli terhadap peternak. *Smartqiqah* bermitra dengan peternak lokal sebagai pemberdayaan hasil peternakan kambing atau domba untuk dijadikan hewan aqiqah.

*Smartqiqah* kedepannya akan menjadi platform digital yang menjembatani peternak kambing dan domba sebagai penyedia hewan aqiqah dengan juru masak sebagai pelengkap untuk membuat masakan aqiqah.

Dalam menjalankan roda bisnis *Smartqiqah* agar lebih berkembang tentunya *Smartqiqah* sebagai lini bisnis dari ternaknesia memiliki cara untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Visi dari *Smartqiqah* yaitu sebagai platform digital pelayanan aqiqah dengan konsep Halal Traceability *process*. Demi mewujudkan Visi tersebut tentunya *Smartqiqah* membutuhkan beberapa hal untuk dapat merealisasikan. *Smartqiqah* memprioritaskan pelayanan aqiqah yang halal serta tayyib dengan proses ketertelusuran yang transparan sesuai SOP yang telah ditentukan oleh perusahaan. Upaya ini digunakan agar customer merasa aman dengan pelayanan Aqiqah dari *Smartqiqah*. Selain itu menjaga Amanah dari customer

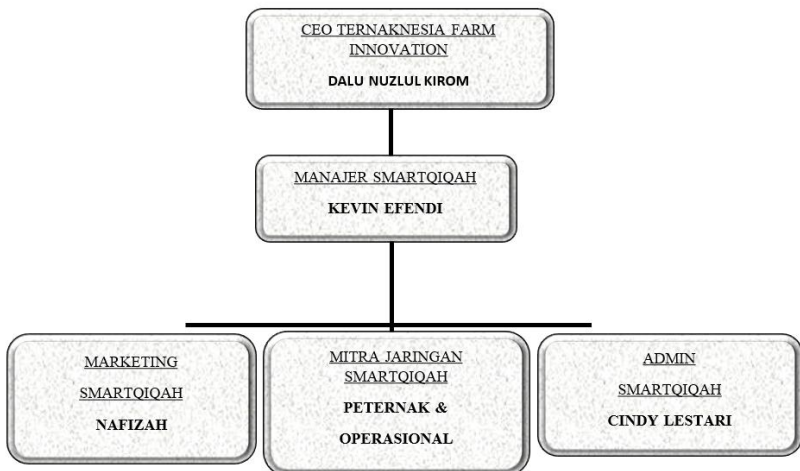
merupakan hal yang sangat menjadi pertimbangan dalam hal pelayanan.

Untuk mendukung agar visi tersebut berjalan, Misi dari *Smartqiqah* yaitu:

1. Sebagai penyedia pendanaan untuk jaringan layanan aqiqah
2. Memberi informasi mengenai hewan secara transparan
3. Penyedia layanan pemotongan dan masakan.

Melalui misi ini diharapkan *Smartqiqah* dapat memberikan layanan yang optimal dan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

### 3. Struktur *Smartqiqah*



#### 4. Program *Smartqiqah*

Dalam menjalankan pelayanan platform digitalnya, *Smartqiqah* memiliki beberapa program sebagai upaya untuk memaparkan proses pelayanan aqiqah yang halal dan tayyib. Program aqiqah dari *Smartqiqah* ditujukan agar masyarakat pengetahui beberapa bentuk pelayanan aqiqah. Dan agar customer bisa lebih menyesuaikan memilih pelayanannya sesuai dengan kebutuhan dan budget yang dimiliki. Berikut pemaparan beberapa program *smartqiqah*:

##### a) *Traceability process*

Sebagai program utama dalam pelayanan Aqiqah. *Traceability process* merupakan alur ketertelusuran yang transparan dengan customer. Yang paling diunggulkan dari alur *Traceability* yaitu customer dapat melakukan video call ketika penyembelihan hewan aqiqah yang telah dipilih.

Alur *Traceability* tersebut dimulai dari hulu yaitu pemilihan hewan pada peternak yang harus diketahui oleh pelanggan. Kemudian ke proses penyembelihan dilakukan video call dengan pelanggan untuk menjaga transparansi. Selanjutnya ketika sudah pada di proses oleh juru masak, juru masak menjaga agar rasa, aroma dan packaging agar sesuai dengan SOP yang telah dibuat. Terakhir proses pendistribusian dilakukan oleh tim distribusi yang profesional sehingga dapat memajemen waktu pengantaran dengan pas.



## alur Traceability



Pemberdayaan Peternakan rakyat



Dengan kualifikasi secara legal melui Lembaga sertifikasi Juleha Indonesia. Jagal smartqiqah mampu menyajikan daging halal berkualitas dengan metode penyembelihan baik dan benar



Juru masak smartqiqah menjaga proses dan kualitas makanan sehingga masakan terasa lezat dan tidak mudah busuk



Diantar sampai tujuan dengan tepat waktu oleh kurir profesional smartqiqah

Gambar 1 Alur *Traceability Smartqiqah*

### b) Program Tabungan aqiqah

Program ini merupakan bentuk pelayanan berupa menabung untuk membantu mempermudah terlaksananya ibadah aqiqah. Program tabungan aqiqah bisa digunakan cukup dengan mendaftarkan kepada admin *Smartqiqah* kemudian mengisi biodata diri dan sudah dapat memakai pelayanan aqiqah setelah melakukan transaksi awal dengan saldo minimal RP. 100.000,00 dan langsung masuk di saldo tabungan. Kemudian customer bisa

menabung per bulan, per minggu atau per hari juga bisa. Dalam pelayanan ini admin membantu untuk me reminder customer dan membantu mengirimkan nominal tabungan tiap kali customer melakukan transaksi. Hal ini membantu sohibul aqiqah terutama yang ingin melakukan aqiqah namun budget biayanya belum mencukupi. Pelayanan ini tidak ada bunga atau potongan biaya.

### Aqiqah Ringan dengan **Tabungan**



mulai dari **Rp 9.000/hari**

#### Syarat Ketentuan :

- Tabungan awal min. Rp 100.000
- Tidak ada minimal nilai tabungan selanjutnya
- Tidak ada biaya admin
- Bebas tanggal menabung (tiap awal bulan direminder)
- Tabungan dikhususkan untuk aqiqah dan qurban (tidak dapat diuangkan)
- Bisa tunai atau transfer

#### Info rekening:

BCA : 820095011  
di PT Teraknesia Farm Innovation PT  
BNI Syariah : 8389900003  
di Smartgaban Teraknesia  
BSM : 800000008  
di Teraknesia Farm Innovation PT  
Mandiri : 140007888708  
di PT Teraknesia Farm Innovation

#### Mau Mulai Menabung?

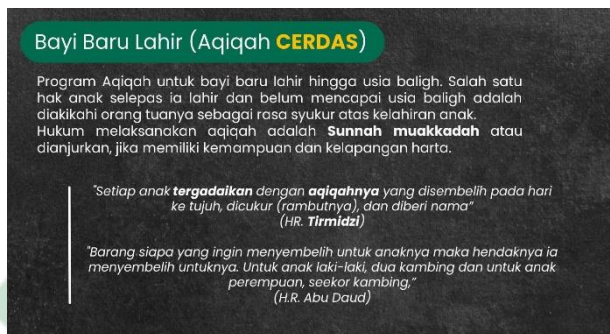
hubungi : **0811 3651 020 (Aqiqah)**

Gambar 2 Tabungan aqiqah di *Smartqiqah*

### c) **Program Aqiqah Cerdas**

Aqiqah cerdas digunakan untuk aqiqah yang diperuntukan kepada bayi yang baru lahir. Program

aqiqah juga bisa di klaim melalui tabungan aqiqah. Semisal bayi dalam kandungan berusia 3 bulan, lalu customer ingin menabung dahulu dan akan melunasi nanti Ketika buah hati sudah lahir juga bisa. Untuk mendapat pelayanan aqiqah cerdas dapat langsung menghubungi admin.



Gambar 3 Aqiqah untuk bayi

#### d) Program Sadar Aqiqah

Program sadar Aqiqah merupakan bentuk pelayanan aqiqah yang digunakan untuk orang dewasa yang belum pernah melaksanakan aqiqah. Terkadang ada beberapa orang belum melakukan aqiqah Ketika bayi. Program sadar aqiqah adalah jawaban untuk hal ini. Sadar aqiqah bisa juga dilaksanakan melalui tabungan aqiqah, untuk mempermudah jika dana yang dimiliki belum cukup namun ada keinginan untuk dapat melaksanakan aqiqah.

## Dewasa (SADAR Aqiqah)

Program aqiqah untuk dewasa usia pasca baligh. Siapa pun yang belum aqiqah hingga usianya dewasa, dan ingin melaksanakan aqiqah untuk dinya sendiri. Setelah anak usia baligh, maka gugur sudah kesunahan orangtua untuk mengaqiqahkannya dan ketentuannya jatuh pada anak itu sendiri. Da'ilinya bersandar pada hadis berikut :

*"Nabi SAW meng-aqiqahi dirinya sendiri  
setelah diutus sebagai Nabi"  
(H.R Baihaqi)*

Gambar 4 Aqiqah untuk orang dewasa

### e) Program Bonus Aqiqah

Program ini bertujuan untuk memberikan *reward* terhadap customer aqiqah di *Smartqiqah*. Bonus aqiqah berisi merchandise dari *Smartqiqah* berupa mug gelas, boneka kambing, pigora serta sertifikat aqiqah, gantungan kunci, sticker, kaos dewasa, baju bayi, Al-qur'an. Beberapa merchandise ini diberikan kepada customer dengan dibedakan sesuai dengan pemesanan program Aqiqah cerdas atau Sadar aqiqah.



Gambar 5. Bonus untuk customer

## 5. Segmentasi *Smartqiqah* sebagai lini bisnis dari PT Ternaknesia Farm Innovation.

*Smartqiqah* merupakan program *Start up* yang memiliki tujuan sebagai platform digital peternakan. Sebagai platform digital peternakan *Smartqiqah* Langkah kedepannya *Smartqiqah* akan ber mitra dengan peternak di seluruh Indonesia dan membuat aplikasi untuk memudahkan pemesanan aqiqah melalui online dan memudahkan dalam hal pemberdayaan peternak kambing domba.

Langkah awal *Smartqiqah* sebagai program *Start up* yaitu melakukan pemasaran dan menerima pemesanan pada lingkup Surabaya, Gresik dan Sidoarjo. *Smartqiqah* memilih Surabaya, Gresik dan Sidoarjo karena secara waktu pengiriman masih dapat dijangkau dari Surabaya. Namun perlahan pasti mengalami perkembangan. Namun jika ada pemesanan diluar wilayah tersebut akan tetap dilayani dengan *autopilot* dengan peternak terdekat dari wilayah customer yang memesan.

## B. Penyajian Data

Dalam penyajian data, peneliti akan memaparkan data dan fakta mengenai permasalahan yang didapatkan oleh peneliti selama melakukan penelitian di *Smartqiqah*. Data beserta fakta yang akan disajikan oleh peneliti tersebut didapatkan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara langsung di *Smartqiqah*.

### 1. Konsep *Halal Traceability*

*Smartqiqah* dalam pelayanan jasa aqiqah berusaha memberikan pelayanan terbaiknya. Termasuk pelayanan aqiqah halal. Untuk pengertian aqiqah halal sendiri menurut beberapa narasumber sebagai berikut:

“...Misal hewannya kalau domba itu harus minimal 6 bulan, terus kalau kambing satu tahun, hewan gak cacat, hewannya beneran ada. tidak masalah jantan atau betina nya terus jumlah untuk cowok2 dan untuk cewek satu. waktu penyembelihan harus menyebutkan nama sohibul aqiqahnya. Seperti itu, itu sudah syarat dasar untuk aqiqah itu sudah sah” (IN 2, 24/06/2021)

Menurut informan 2 halal aqiqah tentang hewannya harus sesuai dengan *syariat* islam. Usia minimal 6 bulan untuk domba dan 1 tahun untuk kambing. Untuk jumlah hewan, 2 kambing untuk anak laki laki, 1 kambing untuk anak perempuan. Dan hewan tersebut harus dalam keadaan sehat.

“...dalam konteks makanan berarti prosesnya halal. di smartqiqoh memastikan bahwa penyembelihannya memang sesuai dengan syariat islam dan tidak ada manipulasi dan kebohongan. halal proses memasaknya jadi tidak ada percampuran-percampuran kotoran atau hal-hal yang najis atau hal-hal yang memabukan. dana yang dipakai oleh peternak itu juga dana yang halal. kita pinginya tu seperti itu jadi biar halalnya itu dari hulu-hilir.” (IN 3, 23/06/2021)

Informan 2 menjelaskan halal aqiqah juga harus dilihat dari prosesnya. Memastikan penyembelihan hewannya dan juga menghindari kebohongan dalam proses melaksanakan ibadah aqiqah. Dari proses ini dipastikan awal sampai akhir menjadi masakan agar sesuai dengan Syariaah islam.

“... dalam konsep islam halal ada dipenyembelihan, zat nya. tracking dari hewannya, kemudian dari masakannya. prosesnya dari aspek penyembelihan sesuai dengan syariat apa engga.” (IN 4, 04/08/2021)

Namun menurut informan 3 hal hal yang harus diperhatikan agar menjalankan aqiqah halal yaitu proses penyembelihan, zat yang dipakai untuk masakan, kemudian tracking ketertelusuran hewannya. Dari pemaparan 3 informan tersebut jika aspek aspek yang telah disebutkan tadi sudah diterapkan. Maka *Smartqiqah* sudah menjalankan aqiqah halal. Ditarik dari sejarahnya, ada beberapa hal yang ingin direalisasikan oleh *Smartqiqah* untuk melakukan pelayanan prima dengan konsep halal *traceability*. Konsep halal *traceability* merupakan konsep yang dibawa *smartqiqah* sejak awal berdiri.

*Smartqiqah* sebagai penyedia pelayanan aqiqah memiliki upaya agar pelayanannya baik. Agar mendapat pelayanan baik, *Smartqiqah* membuat suatu konsep yang menjadi patokan. Awal dibentuknya konsep halal *traceability process* pada pelayanan *smartqiqah* yaitu karena disebabkan beberapa hal. Berdasarkan hasil observasi, tim *Smartqiqah* melakukan riset awal sebelum melakukan *start up Smartqiqah*. Berikut merupakan data yang diperoleh dari narasumber yang didapatkan oleh peneliti pada saat wawancara :

“Agar masyarakat ini percaya terhadap pelayanan aqiqah... Kita ini ingin meneruskan Amanah dari customer untuk membantu melaksanakan ibadah aqiqah” (IN 1, 01/07/2021)

“...berangkat dari masalah.... di dunia per aqiqahan banyak terjadi kepalsuan kepalsuan yang customer

itu gak paham... mereka menerima dalam bentuk masakan tanpa tahu prosesnya bagaimana di lapangan... tanpa mengontrol hewan yang disembelih.... beberapa ada yang menyembelih hewan kurang sehat.... permintaan vendor aqiqahnya jantan tapi mereka menyembelih betina, Nah testisnya biar kelihatan jantan dia beli sendiri di luar.... Karena aqiqah ini berkaitan dengan unsur keagamaan, dilakukan dengan proses tidak halal seperti itu apakah berkah ? ....Terjadilah konsep halal *traceability* yang awal sampai distribusi itu terlacak dengan baik, artinya di infokan ke sohibul aqiqahnya.” (IN 2, 24/06/2021)

“...diawali dengan produk... transparasi dari produk.... Padahal kan kalau misalnya kita ibadah gitu ya itu sangat dekat dengan transparasi ya kan keterbukaan atas barang itu.... ini kan ibadah kenapa kok tidak terbuka gituloh, kenapa kok langsung ke harga....” (IN 3, 23/06/2021)

“.....semua produknya ternaknesia memang kami bikin transparan sejak hulu sampai hilirnya.... agar customer aa merasa aman, nyaman.... Sehingga di era yang seperti ini orang masih tetap bisa percaya pesan dari jarak jauh dan mendapatkan informasi secara digital karena konsep *traceability* itu tadi” (IN 4, 04/08/2021)

Informan 1 menyatakan awal dibentuknya konsep halal *traceability* pada Aqiqah karena ingin meneruskan amanah dari customer, hal ini dipekuat oleh informan 2 yaitu dengan cara menyertakan proses *real time* ketika proses pelayanan aqiqah. Agar proses pelayanan hingga distribusi berjalan dengan baik. Sedangkan Informan 3 mengungkapkan, bahwa dibuatnya konsep ini untuk



melakukan transparansi produk, dan pendapatnya diperkuat oleh informan 4 dilakukannya transparansi agar customer percaya dan customer dapat mendapat informasi digital secara langsung.

Berawal dari hal yang telah disebutkan di atas, konsep halal *Traceability process* telah dilakukan dengan tetap memegang amanah customer. Halal *Traceability* merupakan konsep proses pelayanan yang dipakai oleh *Smartqiqah* dalam memberikan jasa pelayanan aqiqah. Berikut beberapa pengertian halal *traceability process* menurut narasumber yang telah diwawancarai oleh peneliti. :

“...Kita konsepnya benar benar *traceability* dan pokoknya halal, dan sudah melakukan proses halal....sudah berjalan dengan baik sesuai dengan standart” (IN 1, 01/07/2021)

“...intinya kan transparansi dari hulu sampai hilir. Mulai hewannya dari mana sampai distribusinya ke siapa . itukan yang dimaksud halal *traceability*. jadi yang pertama dari peternaknya kita jelas. kami juga ada pelaporannya *real time*. Atau kami video call si sohibul aqiqah.. packaging yang aman terus ee meminimalisir percepatan pembusukan makanan.” (IN 2, 24/06/2021)

“...*Traceability* itukan proses yang terbuka proses yang (keterkaitan). kalau kaitannya dengan halal *traceability* berarti kepastian halal dari semua proses yang ada. kalau konteksnya aqiqoh berarti kepastian halal dari semua proses aqiqoh dari awal produk hingga kemudian pengantaran itu sih jadi kita smartaqiqoh memastikan kehalalan proses by

prosesnya hingga kemudian paket aqiqoh itu tersampaikan pada customer” (IN 3, 23/06/2021)  
“...penekanannya lebih ke arah transparansinya. hewannya yang sesuai dengan ee syariat, penyembelihannya, transparansinya, masakannya itu kita upayakan untuk terjaga kehalalannya” (IN 4, 04/08/2021)

Informan 1,2,3 dan 4 menyebutkan bahwa Halal *Traceability* proses merupakan bentuk transparansi pelayanan *Smartqiqah* terhadap customernya yaitu dengan cara memastikan proses aqiqahnya berjalan sesuai syariat islam dan juga menjaga kepercayaan konsumen. Informan 2 menyebutkan *Smartqiqah* dapat memastikan asal hewan ini dari peternak yang jelas dan ada pelaporan proses secara *real time* kepada customer. Melalui Halal *Traceability* proses customer dapat melakukan video call pada saat penyembelihan seperti yang telah di ungkap oleh informan 2.

## **2. Pelaksanaan pelayanan**

Pelaksanaan pelayanan pada *smartqiqah* termasuk dalam karakteristik pelayanan *inseparability*. Dalam melaksanakan tahapan pelaksanaannya, *smartqiqah* telah melakukan upaya agar dapat memberikan pelayanan terbaiknya. Peneliti telah mendapat data berdasarkan hasil dari wawancara terhadap informan. Berikut hasil wawancara yang telah dipaparkan oleh informan:

“...kita melakukan promosi by iklan, setelah itu pemesanan by WA.... Kita mengirimkan form pemesanan ke customer kami.... Setelah itu melakukan transaksi ke rekening *Smartqiqah*.... abis itu kita proses pokoknya pelunasan H-3 acaranya.....

Setelah itu kita sampaikan ke juru masaknya bahwa ada pemesanan.... setelah itu kita sampaikan ke grup tim operasional..... Biar di grup bisa tau ada pemesanan di tanggal sekian”

(IN 1, 01/07/2021)

“...Alurnya seperti ini, pesanan lunas h-3 . h-1 penyembelihan di jagal... hari H paginya menyesuaikan sih kapan pengirimannya di minta.... jadi misalkan jam distribusinya diminta jam 12, dia masaknya pagi nanti setelah masakan selesai ada tim distribusi yang siap mengantar.... Nah setelah diantar ada dokumentasi yang diserahkan di *smartqiqah* itu sudah menemukan pola autopilot”

(IN 2, 24/06/2021)

“....Disaat penawaran produk itu kita menjelaskan dengan sedetail mungkin selama proses.... dari proses pemilihan hewan, Hewan itu dipilih yang memang sesuai syar’i.... kemudian di dokumentasikan hewannya saat hidup... berupa foto... Kemudian diserahkan ke customer lewat whatsapp.... Nah waktu penyembelihan kita videokan prosesnya.... Dan penyertaan laporan itu real time.... kita juga memastikan juru masak itu yang memang profesional karena kita ingin melanjutkan rantai halalnya” (IN 3, 23/06/2021)

“...customer melakukan pemesanan dengan cara chat ke admin.... Lalu mendapat pilihan menu masakan aqiqah.... Nah setelah pemesanan tuntas dan sudah DP kemudian baru diinformasikan kepada mitra.... Setelah itu H-1 proses penyembelihan hewan qurban dengan halal *traceability*... Emm customer bisa video call untuk ini.... nah setelah itu dibawa ke juru masak untuk dimasak dan hari H

sudah siap untuk di antarkan kepada customer” (IN 4, 04/08/2021)

Dari pemaparan informan 1,2,3 dan 4 dapat disimpulkan bahwa *Smartqiqah* telah melakukan proses pelayanan dengan optimal. Kualitas pelayanan tersebut sudah dikatakan baik sebab sudah terjadi proses interaksi antara penyedia jasa dengan konsumen. Menurut informan 1, proses pelayanan yang dilakukan sudah baik sebab sudah menemukan alur pemesanan hingga pendistribusian. Informan 2 menyebutkan, bahwa *smartqiqah* sudah menemukan pola *autopilot* pada saat proses pelayanan. Informan 3 juga menyebutkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanannya akan disertakan laporan secara *real time* kepada customer. *Smartqiqah* sudah melaksanakan proses pelayanan dengan baik, karena sudah melakukan interaksi yang baik dengan customer.

Ketika melakukan pelayanan aqiqah, sarana dan prasarana sangat berpengaruh untuk mendapatkan output pelayanan. Sarana dan pra-sarana *Smartqiqah* di dalam pelayanan Sesuai dengan ciri pelayanan prima yang ditulis oleh kasmir dalam bukunya yaitu memperhatikan sarana yang tersedia dan memastikan agar sarana sudah tersedia di tempat yang tepat untuk dapat difungsikan dengan benar.<sup>58</sup> Dikaitkan dengan sarana dan pra- sarana *Smartqiqah*, peneliti melakukan observasi dan menemukan data bahwa *Smartqiqah* merupakan platform digital. Sarana dan pra-sarana yang dimiliki sifatnya adalah ber mitra. Berikut penjelasan dari informan yang di dapat peneliti pada saat wawancara:

---

<sup>58</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta:Kencana, 2005, cetakan ke-2, hal 205.

“....sarana dan pra sarana dari *smartqiqah*... semuanya sudah memiliki SOP masing masing” (IN 1, 01/07/2021)

“...jadi kita berpartner. Jadi hakikatnya *Smartqiqah* itu cuma sebagai platform penyalur... disitu ya Cuma sebagai marketing, jadi kita dengan jagal, dengan juru masak itu berpartner. (IN 2, 24/06/2021)

“....smartqiqoh ini konsepnya itu nantinya akan menjadi market place aqiqoh... jadi kita itu tidak memiliki asetnya sendiri tapi kita menjadi connecting the dots... maksudnya kita akan menjadi penghubung dari semua rantai ini. (IN 3, 23/06/2021)

“...kita masih proses untuk membangun dapur pusat... untuk memasak... karena kita mengarah ke catering yang higienis, kemudian berkualitas... untuk menjaga masakan di aqiqah juga” (IN 4, 04/08/2021)

Informan 2 dan 3 menjelaskan bahwa sarana dan pra-sarana *Smartqiqah* bukan barang yang merupakan aset *Smartqiqah* melainkan *Smartqiqah* menjadi *connecting the dots* alias menjadi *platform digital* yang menjembatani banyak peternak dan juru masak dan memasarkan produknya melalui *digital*. Menurut informan 1 sarana dan pra-sarana yang dimiliki *Smartqiqah* sudah memiliki Standart Operasional Prosedur. Namun menurut informan 4 akan ada tambahan sarana dan pra-sarana yaitu akan membuat dapur pusat untuk menjaga rasa masakan aqiqah. Dari pemaparan tersebut *smartqiqah* telah memiliki sarana dan pra-sarana yang telah dijalankan dengan baik karena telah memiliki Standart operasional prosedur juga meskipun sarana dan pra-sarana *Smartqiqah* ini sifatnya adalah ber mitra dan bukan aset pribadi.

Berkaitan dengan proses pelayanan, Tanggung jawab dalam pelayanan merupakan hal yang tidak boleh diremehkan. Dalam upaya melakukan pelayanan di *Smartqiqah* tentunya timbul masalah masalah kecil. Bentuk tanggung jawab *Smartqiqah* dalam mengatasi kesalahan dalam pelayanan. Peneliti telah mendapat data melalui wawancara terhadap narasumber mengenai bentuk tanggung jawab pelayanan di *Smartqiqah*.

“...Kalau dari adminnya sendiri kita tuh harus bener bener ramah dan fast respon ke customer” (IN 1, 01/07/2021)

Menurut informan 1 tanggung jawab dalam pelayanan harus fast respon dan tetap ramah terhadap customer. Namun menurut informan 2 dalam melakukan tanggung jawab di pelayanan aqiqah harus melakukan mitigasi resiko terlebih dahulu. Dan juga melakukan komunikasi dengan baik. Hal ini di anggap akan dapat meminimalisir terjadinya complain kepada tim *internal Smartqiqah*.

“...pasti melakukan mitigasi resikonya... kami komunikasikan.. jadi si sohibul aqiqah tahu kalau kami ada kendala... jadi mereka bisa mengkondisikan di rumahnya, itu meminimalisir terjadinya complain ke kami... ke tim internal” (IN 2, 24/06/2021)

Pendapat lain mengenai bentuk tanggung pelayanan *Smartqiqah* yang di ungkap oleh informan 3 dan 4 sebagai berikut:

“...pertama-tama pasti kita minta maaf atas pelayanan yang kurang.... sesuai dengan ekspektasi

customer atau kurang optimal yang dilakukan oleh tim smartqiqoh sendiri.... kita akan meminta evaluasi pelayanan dari customer” (IN 3, 23/06/2021)

“... . Pastinya minta maaf kepada customer... kemudian melakukan mitigasi resiko.... Dan menemukan penyelesaian hingga clear” (IN 4, 04/08/2021)

Informan 3 dan 4 berpendapat bahwa tanggung jawab dalam pelayanan di *Smartqiqah* jika ada kesalahan pertama tama adalah meminta maaf kepada customer atas kesalahan tersebut. Informan 3 menyebutkan bahwa *Smartqiqah* memerlukan evaluasi dari customer. Dan menurut informan 4 bentuk tanggung jawab tersebut harus menemukan penyelesaian sampai tuntas.

Suatu proses pasti ada titik permasalahan. Sama halnya dengan pelayanan aqiqah. *Smartqiqah* juga memiliki permasalahan yang sering ditemui saat proses pelayanan. Peneliti mendapat beberapa jawaban permasalahan atau kendala yang sering ditemui pada saat proses pelayanan *Smartqiqah* melalui wawancara dengan narasumber.

“... customer kami masih bingung antara paket kotakan itu kaya gimana..., apa sudah pakai nasi... lalu perhitungannya gimana.... Itu sih yang dibingungin di katalog...yang sering terjadi itu waktu proses pengiriman. ada keterlambatan 15 menit, 20 menit.” (IN 1, 01/07/2021)

Informan 1 menyebutkan bahwa permasalahan dalam pelayanan admin rata rata customer yang hendak memakai jasa aqiqah *Smartqiqah* masih bingung dalam

memilih menu masakan dan juga belum mengerti jumlah yang harus dibayarnya.

“...Alhamdulillah belum ada masalah yang sangat krusial banget tu belum ada,...yang sampai misal datengin ke kantor terus marah marah maki maki itu belum pernah ada.” (IN 2, 24/06/2021)

Informan 2 menyampaikan jika di *Smartqiqah* belum pernah mendapati masalah yang besar yang krusial. Namun informan 3 menyatakan bahwa permasalahan yang sering terjadi yaitu dalam hal distribusi. Mengalami keterlambatan pengiriman ke lokasi pemesan layanan aqiqah.

“... Yang sering terjadi biasanya telat saat pengiriman” (IN 3, 23/06/2021)

“...Karena jarak dari mitra terlalu jauh, akhirnya kita gak bisa memberdayakan waktunya... Ketika jumlah pesannya itu banyak dalam waktu yang bersamaan... di pemasaran belum bisa menonjolkan diferensiasi kita, masih ikut arus pasar.” (IN 4, 04/08/2021)

Informan 4 menyebutkan ada 3 permasalahan, yang pertama yaitu jarak lokasi customer dengan mitra juru masak terlalu jauh. Yang kedua yaitu Ketika jumlah pesannya banyak dan dalam waktu yang bersamaan akan mempengaruhi beberapa aspek pelayanan lain. Dan dalam pemasaran atau marketing *Smartqiqah* belum bisa menonjolkan diferensiasi dan masih harus mengikuti arus pasar pada umumnya. Menurut narasumber beberapa permasalahan di *Smartqiqah* yang terjadi Sebagian besar adalah dalam hal distribusi pengiriman paket aqiqah kepada customer sering mengalami



keterlambatan. Namun belum pernah terjadi masalah krusial dan masih dapat ditangani. Cepat atau lambatnya suatu proses pelayanan, sering atau tidaknya terjadi permasalahan bisa terjadi tergantung dari karyawan yang mengerjakan. *Smartqiqah* memiliki cara untuk mengelola SDM nya.

Sumber daya manusia sangat diperlukan untuk pelayanan jasa aqiqah. Pemilihan sumber daya manusia yang baik juga diperlukan untuk melihat kualitasnya sebagai yang memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber ada beberapa pendapat mengenai sumber daya manusia yang dimiliki *Smartqiqah* dan mengetahui cara mengolah sumber daya manusia.

“...harus memahami customernya... harus tetap menjaga sikap, pelayanan kita.... Tidak boleh membedakan antara customer ini dengan yang lainnya..... harus tetep melayani dengan baik.” (IN 1, 01/07/2021)

Informan 1 menyebutkan bahwa SDM harus bisa menjaga sikap dan tetap memberikan pelayanan dengan baik, apapun masalah yang dihadapi. Dan juga tidak boleh membedakan antar customer. Informan 3 menyebutkan bahwa SDM *Smartqiqah* harus dibentuk dengan visi yang sama agar dapat memahami fungsinya dan dapat menjalankan tanggung jawab dengan baik.

“...karyawan atau tim yang ada didalam smartqiqoh itu kita punya satu visi yang sama.... bahwa kita di smartqiqoh itu kita ingin mensejahterakan peternak dengan memberikan pasar ke mereka.... sistem di smartqiqoh ini tidak akan bisa berjalan tanpa adanya

satu orang di tanggung jawab tertentu.... tim memahami fungsinya masing-masing.” (IN 3, 23/06/2021)

“...kita sudah ada SOP untuk memanajemen complain gitu,... jadi si admin itu tetap professional..... tanggap dengan baik dan fast respon tentunya” (IN 2, 24/06/2021)

“...bikin SOP.... memberikan pelatihan atau pengarahan umum ya mengenai SOP pelayanannya.... transfer knowledge tentang produk..... Harus dibuat satu frekuensi... menjaga SOP seperti di awal, kemudian beradaptasi Ketika nanti menggunakan teknologi bagaimana.” (IN 4, 04/08/2021)

Pendapat informan 2 dan 4 mengenai SDM yang dimiliki harus bekerja sesuai dengan Standart operasional prosedur yang sudah ditetapkan. Informan 4 juga menyebutkan bahwa SDM harus satu frekuensi dan bisa beradaptasi terhadap kemajuan teknologi yang digunakan.

Ketika karyawan yang dimiliki bisa dinilai telah melakukan tugasnya dengan profesional, maka proses pelayanan dapat dinilai bergerak dengan cepat atau lambat. *Smartqiqah* berusaha untuk bisa memberikan pelayanan cepat dan tepat, sebab layanan cepat dan tanggap juga menjadi bahan yang dipertimbangkan oleh customer. *Smartqiqah* mampu memberikan layanan cepat dan tepat dengan caranya. Dari hasil wawancara dengan narasumber, peneliti menjabarkan data sebagai berikut:

“...harus estimasi waktu saat proses pengiriman.... memastikan harus tepat waktu.” (IN 1, 01/07/2021)

Menurut informan 1 untuk mendapatkan layanan cepat dan tepat harus bisa membuat estimasi waktu yang tepat dan harus memastikan tepat waktu. Berbeda dengan pendapat informan 2 yang menyebutkan bahwa pelayanan cepat dan tepat itu kondisional. Menurutnya yang berpengaruh terhadap pelayanan cepat dan tepat yaitu ada di customer service. Beliau juga menyebutkan bahwa di *Smartqiqah* sudah ada SOP untuk pelayanan agar cepat dan tepat.

Informan 3 dan 4 juga berpendapat yang sama bahwa *Smartqiqah* sudah memiliki Standart operasional prosedur untuk dapat mendapatkan layanan cepat dan tepat. Jika SOP tersebut dijalankan dengan baik, hasilnya akan berpengaruh pada realisasi Ketika proses pelayanan.

“...ujung tombaknya tetap di customer service.... Jadi pelayanan yang cepat dan tepat menurut kami juga kondisional.... kami sudah ada SOP.” (IN 2, 24/06/2021)

“...jadi kalau alurnya itu sebetulnya di SOP.... datapun maksimal h-3 hari sebelum pengiriman agar operasional dan tim smartqiqoh bisa lebih siap gitu untuk melayani.... menyiapkan semua perintilannya dan berkoordinasi dengan peternak jagal dan juru masak....Nah waktu pengiriman ini kita menyampaikan ke juru masak itu secara SOP h-1 jam sebelum pengantaran... kita meminimalisir komplain telat” (IN 3, 23/06/2021)

“... mengupayakan agar SOP yang telah kami buat agar bisa dijalankan dan memberi tambahan waktu setengah jam untuk estimasi perjalanan” (IN 4, 04/08/2021)

Dalam memberi pelayanan harus memberikan yang terbaik. Lalu bagaimana cara untuk mengetahui hal apa yang perlu dibenahi? Tiap perusahaan memiliki caranya masing masing. *Smartqiqah* telah memiliki upaya untuk memenuhi kebutuhan dalam lingkup pelayanan. Informan 1 berpendapat bahwa dalam upaya memenuhi kebutuhan pelanggan yaitu diberi bonus hadiah Ketika melakukan transaksi dan juga customer menunggu adanya potongan harga.

“...memberikan bonus hadiah... Yang ditunggu tunggu customer adalah potongan harga” (IN 1, 01/07/2021)

Informan 2,3 dan 4 berpendapat jika ingin mengetahui apa yang dibutuhkan konsumen harus membuat riset dan melakukan survey untuk mendapat tanggapan dari customer.

“... mencari tanggapan dari eee customer... admin menanyakan kepuasan pelayanan *smartqiqah* kepada customer... akan ada feedback saran atau kritik yang kami gunakan untuk evaluasi.” (IN 2, 24/06/2021)

“...membuat survey terhadap customer *smartqiqah* sendiri maupun orang umum tentang apa yang mereka butuhkan... produk dan program yang kita develop itu harapannya untuk menjawab kebutuhan dan masalah yang ada di masyarakat dan peternak” (IN 3, 23/06/2021)

“...kita harus riset dulu, customer kita minta feedback ke kita. Brainstorming.melihat peta persaingan bagaimana. Menawarkan diferensiasi dari kita apa.” (IN 4, 04/08/2021)

Dari survey yang telah dibuat informan 4 mengatakan akan dapat mendapat diferensiasi dari *Smartqiqah*.

### C. Analisis Data

Dalam sub Bab ini, peneliti memaparkan kesesuaian antara hasil penelitian dan temuan di lapangan dengan teori yang telah ada. Berikut penjelasan sistematisnya :

#### 1. Konsep Halal *Traceability*

Halal di dalam aqiqah dapat di spesifikkan pengertiannya. Pengertian halal sesuai syariat menurut Gema Rahmadani dalam jurnalnya adalah sesuatu yang jika dilakukan mengakibatkan tidak mendapat siksa atau dosa.<sup>59</sup> Pengertian halal dalam bentuk makanan menurut Salma di dalam jurnalnya yaitu makanan yang baik adalah makanan yang dianggap lezat mengikuti cita rasa manusia normal. Makanan yang buruk adalah makanan yang dianggap jijik oleh manusia normal.<sup>60</sup>

Berdasarkan data observasi, *Smartqiqah* berupaya menjaga halalnya Aqiqah dari prosesnya hingga menjadi makanan. *Smartqiqah* berupaya menjaga kehalalan proses penyembelihan dengan cara memilih juru sembelih khusus yang profesional

---

<sup>59</sup> Gema Rahmadani, “*Halal dan Haram dalam Islam*”, Jurnal ilmiah penegakan hukum, Vol 2 No 1

<sup>60</sup> Salma Binti Mat Yasin, “Makanan Halal:kepentinganya menurut prespektif islam” Hal 1 april 2011.

dan telah mendapat sertifikat sebagai JULEHA (Juru sembelih halal). *Smartqiqah* juga bermitra dengan juru masak yang profesional dan telah teruji dapat menjaga masakan agar terhindar dari zat yang terlarang. Dengan demikian *Smartqiqah* telah melakukan pelayanan aqiqah halal sesuai dengan brandingnya “halal *traceability process*”. *Smartqiqah* menjaga keabsahan proses aqiqah dan memastikan masakannya higienis dan tentunya halal.

Dalam melakukan pelayanan aqiqah, *Smartqiqah* memastikan untuk memberikan pelayanan terbaiknya. Untuk mengupayakan agar pelayanan aqiqahnya baik, *Smartqiqah* membuat konsep yang menjadi pedoman untuk menjalankan proses pelayanan. Berdasarkan teori, pelayanan prima atau *Excelent Service* Menurut A Zeithaml yang dikutip oleh Dirgantara pelayanan berkualitas merupakan kemampuan sebuah perusahaan memenuhi apa yang telah dijanjikan kepada pelanggan.<sup>61</sup> Pengertian pelayanan prima menurut pendapat lain yaitu kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar bisa memenuhi dan melayani harapan pelanggan.<sup>62</sup>

Dalam penyajian data wawancara di atas peneliti memaparkan bahwa *Smartqiqah* sebagai lini bisnis dari PT Ternaknesia telah mengupayakan pelayanan aqiqahnya dilakukan dengan memegah amanah konsumen dengan baik. Dalam pelayanannya *Smartqiqah* menggunakan konsep Halal *Traceability*

---

<sup>61</sup> Made Bayu Dirgantara, Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam tingkat kepuasan konsumen produk jasa, Desember 2006, Vol 15. No 2. Hal 63

<sup>62</sup> Febi Silvia, Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di kantor pelayanan perbendaharaan negara (KPPN) Makasar II, hal 04

Proses. *Smartqiqah* juga menjanjikan memberikan pelayanan yang transparan terhadap konsumen contohnya yaitu dapat melakukan *videocall* dengan konsumen ketika proses penyembelihan hewan aqiqah. Hal tersebut merupakan nilai tambah yang dimiliki *Smartqiqah* dalam pelayanannya. Nilai tambah tersebut dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen.

Berdasarkan observasi, *Smartqiqah* telah memenuhi kebutuhan konsumen. Dalam hal kepercayaan *Smartqiqah* telah memberikan pelayanan dalam bentuk transparansi produk dan juga pelaporan proses secara *real time* pada saat proses aqiqah berlangsung. Dapat dikatakan jika *Smartqiqah* dapat memenuhi apa yang telah dijanjikan terhadap konsumen, berarti *Smartqiqah* telah memberikan pelayanan prima dalam aqiqah.

Halal *Traceability* proses merupakan suatu konsep dalam hal pelayanan aqiqah yang dimiliki oleh *smartqiqah* dan bertujuan untuk transparansi proses aqiqah. Dalam proses aqiqah diinginkan aqiqah yang *halal* dan *tayyib*. Belum ada teori khusus mengenai halal *traceability* proses. Menurut kesimpulan peneliti, aqiqah yang *halal* dan *tayyib* adalah aqiqah yang mampu mewujudkan prosesnya sesuai dengan syariat islam dan menjaga pada setiap prosesnya agar layak untuk dikonsumsi oleh konsumen.

Menurut data wawancara, *traceability* disini merupakan keterkaitan kepastian aqiqah halal dengan proses pelaksanaannya. Halal *traceability process* di artikan transparansi proses dari hulu

sampai hilir, artinya transparansi produk dari pemilihan hewan aqiqah sampai menjadi makanan. *Smartqiqah* melakukan transparansi proses dengan diatur pada SOP agar tetap berjalan sesuai maknanya. Dalam pelaksanaannya Halal *Traceability process* sudah sesuai dengan SOP yang ditentukan. Ketika penyembelihan dibacakan niat dan membacakan nama sohibul aqiqahnya dan dapat melakukan video call dengan customer ketika proses penyembelihan.

Berdasarkan yang telah dipaparkan di atas, peneliti mengambil sebuah kesimpulan bahwa Halal *Traceability* proses merupakan konsep pelayanan baru yang dibentuk oleh *Smartqiqah* dan konsep ini berbeda dengan lembaga aqiqah lainnya. *Smartqiqah* mampu menjanjikan bahwa proses aqiqahnya dilaporkan secara *real time* dan transparansi. Konsep pelayanan Halal *Traceability process* menjadi *branding* bagi *Smartqiqah*. Halal *Traceability* Proses menjadi nilai lebih, sebab kepercayaan konsumen dapat meningkat melalui transparansi produk dan pelaporan proses secara *real time*.

## **2. Pelaksanaan pelayanan**

Dijelaskan oleh pendapat Moenir yang dikutip oleh Apriliawati, menurut pendapatnya agar pelayanan dapat memuaskan orang atau sekelompok yang di layani, maka harus memenuhi persyaratan pokok, yaitu harus memiliki tingkah laku sopan termasuk cara menyampaikan sesuatu atau maksud tertentu yang berkaitan dengan hal yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan. Dan harus



mengerti terkait dengan *timing* yang pas, keramahan Ketika menyampaikan, gaya Bahasa dan *bodylanguage*.<sup>63</sup>

Teori diatas memaparkan bagaimana seharusnya pelayanan dilakukan. Jika teori tersebut disandingkan dengan yang ditemukan peneliti pada saat observasi dan wawancara. ketika wawancara dengan 4 narasumber, telah dijelaskan mengenai bentuk pelaksanaan pelayanan aqiqah. Dan hasil wawancara menjelaskan bahwa pelayanan di *Smartqiqah* admin harus tetap ramah ketika menyampaikan info kepada customer. Diperkuat oleh data observasi admin menyampaikan pelaksanaan aqiqah secara *real time* kepada customer. Bahkan jika melakukan videocall saat penyembelihan, admin akan menyampaikan kepada tukang jagal agar melakukan videocall saat penyembelihan.

Dapat diungkapkan bahwa *Smartqiqah* sudah menerapkan hal tersebut. Pusatnya pelayanan ada di Admin *Smartqiqah*. Dalam bertugas, Admin akan memberitahukan menu aqiqah yang dapat dipilih, mengingatkan pembayaran, memberitahukan ketika aqiqah sedang dilaksanakan dan juga memberitahukan jika ada kendala di lapangan. Dan proses tersebut dilakukan secara *real time*. Termasuk juga gaya bahasa yang digunakan oleh admin juga sudah diatur.

---

<sup>63</sup> Dra. Ratna Suminar, MM & Mia Apriliawati, *Pelayanan Prima pada Orang tua siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon*, *Jurnal Sekertaris* , tahun 2017, Vol. 4, No. 2, hal 7

Dalam menjalankan proses aqiqah, Teknis pelayanan *Smartqiqah* dibantu oleh juru jagal dan juru masak yang telah bekerjasama dengan *Smartqiqah*. Kedua profesi mitra *Smartqiqah* tersebut termasuk dalam sarana yang dimiliki *Smartqiqah*. Memperhatikan sarana dan pra sarana termasuk dalam ciri pelayanan prima. Kasmir dalam jurnalnya menyebutkan bahwa memperhatikan sarana yang tersedia dan memastikan agar sarana sudah tersedia di tempat yang tepat untuk dapat difungsikan dengan benar.<sup>64</sup>

Sedangkan pada penelitian, peneliti menemukan data di lapangan bahwa yang dimaksud sarana dan pra sarana di *Smartqiqah* yaitu sebagai mitra dan hubungannya adalah kerjasama. Sarana dan pra sarana *Smartqiqah* menunjang keberhasilan atau tidaknya pada pelayanan aqiqah. Sebab *Smartqiqah* sebagai platform digitalnya, namun pelaksana operasional seperti juru jagal dan juru masak ialah ber mitra dengan yang lain. Ketika wawancara dan observasi, peneliti mendapat data yaitu mitra *Smartqiqah* sudah berjalan dengan baik sesuai SOP yang telah ditentukan.

Dapat disimpulkan bahwa *Smartqiqah* telah memastikan bahwa kebutuhan sarana dan pra sarana sudah tersedia dan sudah difungsikan dengan baik meskipun sarana dan pra sarana tersebut bukanlah aset pribadi milik *Smartqiqah*. Namun sarana dan pra sarana *Smartqiqah* sudah berjalan dengan baik sesuai

---

<sup>64</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta:Kencana, 2005, cetakan ke-2, hal 205.

dengan Standart operasional prosedur yang telah ditentukan sebelumnya.

Dalam hal pelayanan, tanggung jawab dan *attitude* karyawan menjadi penilaian. Tanggung jawab bisa terhadap kelalaian, kesalahan dalam penanganan, keterlambatan, ketidaksesuaian Dan lain lain. Menurut teori, tanggung jawab dalam pelayanan termasuk ciri pelayanan prima. Bertanggung jawab penuh terhadap pelanggan dari awal sampai akhir dan Mampu melakukan pelayanan dari awal hingga akhir, memberikan *treatment* khusus untuk pelanggan menjadi nilai plus.<sup>65</sup>

Peneliti menemukan data di lapangan mengenai bentuk tanggung jawab *Smartqiqah* dalam memberikan pelayanan yang pasti adalah minta maaf ketika ada kekeliruan. Selain itu *Smartqiqah* melakukan mitigasi resiko untuk meminimalisir kesalahan. Jika setiap kesalahan akan di adalakan evaluasi untuk membenahan agar lebih baik kedepannya. Untuk memberikan *treatment* terhadap pelanggan tim *Smartqiqah* juga meminta feedback dari customer berupa saran dan kritik yang membangun. Tanggung jawab dapat mempengaruhi penilaian terhadap pelayanan. Jika tanggung jawab itu ada maka dapat dikatakan pelayanannya “*excellent service*” dalam hal ini *Smartqiqah* sudah melakukan tanggung jawab dan memberikan *treatment* agar mendapat nilai plus.

Dalam perjalanan pelayanan aqiqah, *Smartqiqah* juga sering dijumpai permasalahan. Hal ini berkaitan

---

<sup>65</sup> *Ibid*

untuk dapat mendapat pelayanan prima. Berdasarkan teorinya untuk mendapatkan pelayanan prima, ketika menemui permasalahan menurut Taufiq mengatakan bahwa pelayanan yang baik yaitu kemampuan seseorang Ketika memberikan pelayanan dan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dengan standart yang telah ditetapkan.<sup>66</sup>

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap narasumber, permasalahan pelaksanaan aqiqah di *Smartqiqah* ialah dalam hal distribusi. Ketika proses distribusi seringkali mengalami keterlambatan. Belum pernah terjadi permasalahan yang sangat krusial. Beberapa permasalahan kecil yg pernah terjadi dapat di *manage* dengan baik. *Smartqiqah* juga melakukan mitigasi resiko agar permasalahan tidak terjadi lagi. Permasalahan merupakan hal wajar yang terjadi pada tubuh organisasi atau lembaga. Permasalahan mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan dan akan timbul penilaian terhadap kualitas pelayanan secara otomatis. *Smartqiqah* dalam hal ini juga mendapati permasalahan dan sedang dalam proses pembenahan untuk membuat pelayanan semakin baik dan meminimalisir resiko. Setiap permasalahan dapat diselesaikan dengan solusi yang tepat. Untuk mendapat solusi dan reaksi dengan baik dalam pelayanan, SDM yang dimiliki pun harus diseleksi.

---

<sup>66</sup> Nur Taufiq, *Kebijakan Pelayanan E-KTP (Studi tentang Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Rungkut)*.

Menurut Taufiq dalam jurnalnya, ada sepuluh dasar pelayanan untuk membuat pelanggan merasakan kenyamanan<sup>67</sup>. 10 hal tersebut ialah:

- ❖ Memakai pakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih
- ❖ Memiliki sikap percaya diri, mudah akrab dan selalu menanggapi dengan senyuman.
- ❖ Menyapa pelanggan dengan lembut dan berwibawa serta berusaha menyebutkan nama jika sudah saling mengenal.
- ❖ Memiliki sikap tenang, sopan, hormat serta tekun Ketika dalam mendengarkan pembicaraan
- ❖ Berbicara memakai pilihan Bahasa yang baik dan benar.
- ❖ Memiliki gairah dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan dan menunjukkan kemampuan terbaiknya.
- ❖ Tidak memotong atau menyela pembicaraan.
- ❖ Memiliki kemampuan untuk bisa meyakinkan pelanggan serta dapat memberi kepuasan.
- ❖ Tidak malu untuk meminta bantuan Ketika tidak sanggup menangani permasalahan.
- ❖ Memberi tahu Ketika berhalangan untuk melayani.

Berdasarkan data di lapangan, yang bersinggungan oleh sepuluh hal tersebut ialah Admin dan tim operasional distribusi. Untuk tim distribusi ada tuntutan untuk dapat memajemen waktu perjalanan dengan baik. Untuk admin harus bisa berkomunikasi dengan baik dengan customer. admin

---

<sup>67</sup> *Ibid*

juga dituntut dapat memilih pilihan bahasa yang baik dan benar dan memperhatikan kebutuhan customer. sepuluh hal tersebut sudah diatur pada SOP pada masing masing pegawai *Smartqiqah* agar kinerjanya sesuai dengan standart yang telah di tetapkan.

Secara teori sepuluh hal tersebut dapat membuat pelanggan atau customer menjadi nyaman. Hal tersebut sudah diterapkan pada Standart Operasional Procedur *Smartqiqah*. Selain SOP, untuk mendapatkan *excellent service* dapat dinilai dari cepat atau lambatnya pelayanan. Customer memberi penilaian sendiri terhadap kinerja karyawan. Secara teori menurut kasmir mampu melayani dengan cepat dan tepat sasaran merupakan ciri pelayanan prima. Diwajibkan melakukan pelayanan sesuai dengan kebijakan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dan pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan keinginan pelanggan.<sup>68</sup>

*Smartqiqah* telah mengupayakan pelayanannya dilakukan dengan cepat dan tepat sesuai sasaran. Admin *Smartqiqah* mengombinasikan layanan cepat dan tepat dengan pelaporan proses secara *real time*. Upaya pelayanan cepat dan tepat di *Smartqiqah* sudah di atur dalam SOP dan dijalankan oleh masing masing bagian sesuai tugasnya. Pelayanan cepat dan tepat secara garis besar merupakan keinginan bagi pelanggan atau customer. namun dalam memberikan pelayanan cepat dan tepat harus tetap sesuai dengan aturan yang telah disepakati dalam SOP yang diterapkan pada lembaga. *Smartqiqah* telah melakan pelayanan cepat dan tepat seperti yang dijelaskan

---

<sup>68</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta:Kencana, 2005, cetakan ke-2, hal 205.

dalam teori. Dan upaya pelayanan cepat dan tepat *Smartqiqah* ditambah dengan pelaporan proses secara *real time* yang menjadi nilai plus bagi lembaga.

Dalam memberikan pelayanan suatu organisasi pasti pernah mengalami permasalahan. Namun suatu permasalahan pasti ada jalan keluarnya. Begitu pula dengan *Smartqiqah*. *Smartqiqah* telah ber upaya dalam memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen. Menurut Rita wahyuni dalam jurnalnya perlu adanya budaya pelayanan prima. menciptakan budaya pelayanan prima perlu membentuk pola hubungan yang dibangun dengan model hubungan saling membantu atau *helping relationship*<sup>69</sup> hal ini dapat dilakukan dengan cara pelanggan memberikan feedback terhadap pihak yang memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti mendapat beberapa ungkapan dari narasumber bahwa dalam upaya memenuhi kebutuhan konsumennya akan memberikan bonus dan promo potongan harga sebab hal itu yang paling dicari oleh pelanggan. Selain itu *Smartqiqah* meminta tanggapan dari konsumen untuk dapat mengetahui apa yang dirasakan oleh konsumen. Dan *Smartqiqah* juga melakukan riset untuk dapat mewujudkan keinginan dan kebutuhan konsumen. Tantangan paling penting dalam menciptakan pelayanan prima yaitu tentang bagaimana menciptakan budaya pelayanan prima. Jika ditarik dari data di lapangan, *Smartqiqah* sudah

---

<sup>69</sup> Rita Wahyuni, " *Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Tugu Cimanggis*", Jurnal Abiwara 18, Vol. 1, No. 1, 2019, 21

berupaya untuk membangun *helping relationship* dengan pelanggan. *Smartqiqah* meminta feedback berupa tanggapan dari konsumen yang kemudian melakukan riset untuk mewujudkan keinginan dan kebutuhan konsumen.

Gambaran Alur pelaksanaan pelayanan Aqiqah:

<b>Customer</b>	<b>Smartqiqah</b>	<b>Mitra Smartqiqah</b>
Pelanggan memesan paket aqiqah.	Admin merespon dan menjelaskan mengenai produk yang ditawarkan	-
Deal terhadap paket yang dipilih dan tanggal pengiriman	Admin menginfokan kepada mitra Smartqiqah	Peternak menyiapkan kambing sesuai dengan paket yg dipilih
Customer melakukan video call ketika proses penyembelihan	Menjembatani komunikasi antara customer dengan mitra untuk melakukan video call	Mitra melayani video call dengan customer dengan memperlihatkan proses penyembelihan
-	Admin menyampaikan ke juru masak bahwa daging sudah dipotong	Mitra juru sembelih mengantar potongan daging dari



	dan siap untuk dimasak	kambing yang telah disembelih kepada juru masak
Customer mendapatkan notifikasi dari Smartqiqah dan foto proses.	Admin menyampaikan bahwa sedang dalam proses pemasakan	Mitra juru masak melakukan tugasnya sesuai dengan paket yang dipilih, dan mengirimkan foto proses
Customer akan di hubungi admin bahwa sedang proses pendistribusian.	Admin menghubungi kembali tim distribusi bahwa masakan diminta untuk tiba di lokasi pukul berapa. Admin menghubungi customer untuk memberitahukan bahwa sedang dalam proses pendistribusian	Tim distribusi mengambil paket aqiqah yang sudah siap didistribusikan di juru masak. Kemudian tim distribusi mendistribusikan ke lokasi yang telah ditentukan

# BAB V

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian dan analisis data pada bab terdahulu, dapat disimpulkan bahwa:

1. Konsep Halal *Traceability* merupakan bentuk pelayanan yang menjanjikan adanya transparansi produk dan pelaporan secara *real time* untuk menjaga amanah dari konsumen. *Smartqiqah* menciptakan pelayanan prima dengan konsep pelayanan *halal traceability proces*. Dalam *smartqiqah*, setiap prosesnya dan diperhatikan. Dalam hal tersebut, zat yang dipakai pada masakan juga dijaga agar terjamin ke-*halalannya*. Proses ini dilakukan untuk menciptakan transparansi terhadap produk dan waktu pelaksanaan. Selain itu, mitra *Smartqiqah* yang dipilih merupakan tenaga *profesional*. *Mitra tersebut* merupakan mitra juru masak dan mitra juru sembelih halal.
2. Pelaksanaan pelayanan Halal *Traceability* memperhatikan beberapa hal, yaitu sarana dan pra sarana, SDM yang bertugas, pelayanan yang cepat dan tepat, tanggung jawab atas pelayanan, mitigasi resiko atas permasalahan yang sering terjadi. Jika terjadi permasalahan dalam pelayanan *Smartqiqah* berupaya untuk selalu meminta saran dan masukan dari customer. *Smartqiqah* juga telah ber upaya dalam memberikan pelayanan terbaik dan menjaga agar

proses aqiqah berjalan sesuai dengan prosedur. Adapun empat tahapan dalam proses pelayanan aqiqah :

a) Pemesanan

Pada pemesanan, Customer akan dijelaskan secara detail mengenai pilihan menu masakan. Dan akan dijelaskan mengenai detail pelayanan.

b) Penyembelihan

Tahap penyembelihan customer mendapatkan pelayanan berupa video call ketika hewan aqiqah di sembelih. Hal ini bertujuan untuk menjaga amanah dari customer aqiqah.

c) Pemasakan

Proses pemasakan akan menghasilkan menu yang telah dipilih oleh customer sebelumnya. Proses pemasakan menjaga kehalalan, rasa, dan penyajiannya.

d) Pendistribusian

Proses pendistribusian merupakan proses terakhir namun krusial. Sebab pada proses ini waktu sangat diperhitungkan

## B. Saran dan Rekomendasi

Saran peneliti terhadap *Smartqiqah* agar tetap menjaga Halal *Traceability process* sebab hal itu merupakan nilai lebih dibandingkan aqiqah lain. Ketika *Smartqiqah* sudah berkembang menjadi platform aqiqah dan memiliki mitra saran saya tetap lakukan pelayanan dengan baik dan berdayakan peternak dengan semestinya. Perluas pasar aqiqah melalui platform digital aqiqah.

### **C. Keterbatasan penelitian**

Peneliti menyadari, penelitian ini memiliki keterbatasan dan perlu di sempurnakan. Dalam hal ini, keterbatasan dari peneliti adalah terkait pencarian data yang kurang mendalam. Peneliti tidak dapat menyajikan data yang bervariasi dan mendalam dikarenakan keterbatasan aktivitas dan operasional objek penelitian selama pandemi covid-19. Keterbatasan untuk dapat bertemu dengan beberapa narasumber untuk melakukan wawancara menjadi pembatas untuk mendapatkan dokumen yang berhubungan.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. (2016). Konsep makanan halal dalam tinjauan syariah dan tanggung jawab produk atas produsen industry halal. *AHKAM: Jurnal Ilmu Syariah*, 16(2), 291-306.
- Afiyanti, Y. (2005). Penggunaan Literatur dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 9(1), 32-35.
- AFRIANI, F. (2019). Implementasi pelayanan prima terhadap jamaah haji oleh seksi penyelenggara haji dan umroh di kantor kementerian agama kota Pekanbaru (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ati, S., Nurdien, K., & Taufik, A. (2014). Pengantar konsep informasi, data, dan pengetahuan. *Universitas Terbuka*, 32.
- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan validitas data melalui triangulasi pada penelitian kualitatif. *jurnal teknologi pendidikan*, 10(1), 46-62.
- Breaded beku (Frozen Breaded Shrimp) di PT Red Ribbon Jakarta. *Jurnal Kelautan dan Perikanan Terapan (JKPT)*, 1(1), 46-54.
- Cintyawati, B., Indartuti, E., & Wibowo, J. H. (2017). Pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan masyarakat (Studi kasus Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti, Gresik). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2).

- Dirgantara, I. M. B. (2006). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Tingkat Kepuasan Konsumen Produk Jasa. *Jurnal Bisnis Strategi*, 15(2), 62-67.
- Dwimawanti, I. (2004). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*.
- Faraudis, Z., Andiani, N. D., & Rahmawati, P. I. (2019). Bingkai Halal dan Non Halal: Studi Kasus Penerapan Halal Food di Restoran Spice Beach Club Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 2(2), 72-80.
- Fitriana, D. N. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya).
- Hadjam, M. N. R. (2001). Efektivitas pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan pelayanan di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi). *Jurnal Psikologi*, 28(2), 105-115.
- Halim, M. N. A., & Nipan, M. (2001). Mendidik Keshalehan Anak: Akidah, Pemberian Nama, Khitan Dan Maknanya. *Jakarta: Pustaka Amani*.
- Hapsari, I. R. D. (2018). Analisis Pelayanan Prima pada Bidang Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.
- Hasanah, H. (2017). Teknik-teknik observasi (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial). *At Taqaddum*, 8(1), 21-46.
- Iskandar, M. C. C. (2017). Analisis Penilaian Penerapan Manajemen Kompensasi Pada Karyawan Universitas Bunda Mulia. *Business Management Journal*, 8(2).
- Kotler, P. (1994). *Marketing Manajemen: Analisis Planning, Implementation and Control*, Eight Edition.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).

- Masengi, S., Sipahutar, Y. H., & Sitorus, A. C. (2018). Penerapan Sistem Ketertelusuran (Traceability) pada Produk udang Vannamei
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 137-150.
- Prana, M. M. M. (2013). Kualitas pelayanan kesehatan penerima jamkesmas di RSUD Ibnu Sina Gresik. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1(01), 173-185.
- Rahmadani, G. (2015). Halal dan Haram dalam Islam. *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 2(1), 20-26.
- Rahmayanty, N. (2010). Manajemen pelayanan prima. *Yogyakarta: graha ilmu*, 89.
- Ratna, R., & Meiliani, E. (2018). Pengaruh Fasilitas Kantor, Kualitas Pelayanan Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Batanghari. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 9(2), 147-152.
- Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81-95.
- Ramli, M. (2013). Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan.
- Sani, E. M. F., & Rohmiyati, Y. (2013). Pemanfaatan Buletin Pustakawan Oleh Pustakawan Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 2(3), 41-56.
- Silvia, F. (2018). *Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II* (Doctoral dissertation, FIS).
- Subandi, S. (2011). Deskripsi Kualitatif Sebagai Satu Metode Dalam Penelitian Pertunjukan. *Harmonia Journal of Arts Research and Education*, 11(2), 62082.

- Suminar, Ratna, and Mia Apriliawati. "Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon." *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang* 4.2 (2018): 25.
- Sunarto, I. (2015). Efektivitas Pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang. *eJournal Administrasi Negara, Maret*.
- Surayya, R. (2018). Pendekatan kualitatif dalam penelitian kesehatan. *AVERROUS: Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Malikussaleh*, 1(2), 75-83.
- Taufiq, N. (2017). Kebijakan Pelayanan E-KTP (Studi tentang kualitas pelayanan E-KTP di kecamatan rungkut): *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1).
- Wahyuni, R. (2019). Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Tugu Cimanggis. *Abiwarra: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(1), 18-27.
- Wahidmurni, W. (2017). Pemaparan metode penelitian kualitatif.
- Widyawati, L. (2015). Pengaruh Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Merek Samsung Pada UD. Surya Phone di Samarinda. *Ejournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(3), 574-86.
- Yasim, S. M. (2011). *Makanan halal: Kepentingannya menurut perspektif islam* (Doctoral dissertation, Universiti Teknologi Malaysia).
- Kholimatus Sardiyah, *Pelaksanaan Aqiqah Setelah Tujuh Hari (Studi Komparasi Majelis Tarjih Muhammadiyah dan Bahtsul Masa'il NU)*, hlm. 1, th 2014