

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian

5.1.1. Usaha Rumah Potong Hewan Mat Beken Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan merupakan kesetiaan konsumen dalam pembelian produk atau jasa karena kepercayaan dan puasan konsumen sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Pelanggan yang loyal tidak hanya membeli produk atau jasa sekali, tetapi mereka secara aktif memilih produk atau jasa tersebut berulang kali. Sebagian besar pelanggan RPH Mat Beken adalah orang-orang yang membeli kambing untuk keperluan aqiqah. Di samping itu, RPH ini juga melayani pesanan daging dari berbagai usaha rumah makan dan katering. Permintaan terhadap RPH mengalami peningkatan lebih pesat pada saat perayaan Idul Adha.

Sejak awal didirikan, RPH Mat Beken melayani sejumlah pelanggan yang relatif terbatas, seiring dengan pengenalan dan kepercayaan masyarakat sekitar terhadap keberadaan fasilitas pemotongan hewan yang terjamin kebersihannya dan sesuai dengan standar, jumlah pelanggan pun bertambah.

Sebagaimana hasil wawancara penelitian bersama Bapak Putra selaku pemilik rumah potong mat beken mengatakan bahwa :

Perkembangannya bisa dilihat dari penjualan kambing setiap bulannya, kalau dulu penjualan setiap bulannya tidak menentu. Semenjak tahun 2005 ke atas penjualan kambing selalu mengalami peningkatan, tetapi pada saat pandemi covid menurun dan mengalami peningkatan setelahnya. Dari data penjualan tersebutlah kami menghitung perkembangan pelanggan di RPH ini.

Bapak Putra / Pemilik RPH Mat Beken, 22 Maret 2025

Berdasarkan hasil wawancara diatas, terungkap jelas mengenai perkembangan RPH ini dari waktu ke waktu. Salah satu indikator utama yang menjadi tolak ukur kemajuan adalah tren penjualan kambing setiap bulannya.

Narasumber menjelaskan bahwa pada masa-masa sebelumnya, pola penjualan kambing cenderung tidak stabil dan sulit di prediksi. Namun, setelah titik balik terjadi pada tahun 2005 dan setelahnya. Sejak saat itu, RPH ini menyaksikan tren positif dimana volume penjualan kambing secara konsisten mengalami peningkatan dari bulan ke bulan.

Pertumbuhan yang tadinya bagus ini, sayangnya sempat terhenti akibat pandemi Covid-19 yang melanda seluruh dunia. Seperti banyak sektor lainnya, RPH ini juga merasakan dampak signifikan, yang tercermin dalam penurunan angka penjualan kambing selama periode tersebut. Namun, ketahanan dan kemampuan adaptasi RPH ini terbukti ketika situasi mulai beransur pulih. Setelah melewati masa sulit pandemi, penjualan kambing kembali menunjukkan tren peningkatan yang mengembirakan.

Lebih lanjut, narasumber menekankan bahwa data penjualan kambing bulanan inilah yang menjadi landasan utama bagi mereka untuk mengamati dan mengevaluasi perkembangan yang terjadi di RPH ini. Dengan memantau naik turunnya angka penjualan, mereka dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai dinamika pasar, efektivitas operasional, serta faktor-faktor eksternal yang mungkin mempengaruhi kinerja RPH. Informasi ini kemudian menjadi krusial dalam pengambilan keputusan strategis untuk pengemangan RPH ke depannya.

Setelah kita melihat perkembangan penjualan kambing dari waktu ke waktu, yang secara jelas menggambarkan perjalanan dan ketahanan RPH Kambing Mat Beken, kini kita beranjak pada aspek yang tak kalah penting dalam mengukur keberhasilan dan pertumbuhan sebuah usaha, yaitu loyalitas dan peningkatan jumlah pelanggan. Mengingat tren positif yang telah Bapak putra sampaikan terkait peningkatan penjualan pasca tahun 2005 dan pemulihan yang signifikan setelah masa pandemi, tentu menarik untuk kita gali lebih dalam mengenai faktor-faktor kunci yang berperan dalam menarik dan mempertahankan semakin banyak pelanggan di RPH Mat Beken ini. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang diungkapkan informan yaitu :

Untuk meningkatkan jumlah pelanggan saya berusaha memberi kualitas produk yang konsisten dan unggul. Dan juga harus ramah dan sopan. Terus kebersihan juga berpengaruh, dan kami disini memperlihatkan seluruh kambing ke pelanggan agar bisa memilih kambing yang sehat. Dengan memberikan yang terbaik saya percaya itu menjadi fondasi utama dalam membangun loyalitas pelanggan.

Bapak Putra / Pemilik RPH Mat Beken, 22 Maret 2025

Berdasarkan hasil wawancara diatas, fondasi utama dari loyalitas pelanggan adalah kepercayaan terhadap kualitas produk. RPH Mat Beken harus memastikan tertinggi secara konsisten. Ini mencakup pemilihan hewan ternak yang sehat dan berkualitas, proses pemotongan yang higienis dan sesuai syariat penanganan dan penyimpanan yang tepat untuk menjaga kesegaran, serta potensi untuk menawarkan berbagai pilihan potongan daging sesuai kebutuhan pelanggan. Transparansi mengenai sumber daging dan proses pemotongan juga dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan.

Supaya pelanggan tetap membeli, biasanya dari zaman orang tua saya diajarkan berkomunikasi baik dengan pelanggan, seperti waktu pemotongan diajak bicara atau ngobrol, terutama cara penjualan harus tetap ramah dan sopan cara menawarkan kambing ke pelanggan, selalu membersihkan kandang kambing setiap harinya, biasanya pelanggan melihat keadaan kambing bersih atau tidaknya.

Bapak Putra / Pemilik RPH Mat Beken, 22 Maret 2025

Menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan merupakan kunci utama dalam mempertahankan pelanggan menurut Bapak Putra sebagai pemilik RPH Mat Beken. Hal ini diwujudkan melalui interaksi langsung dengan pelanggan, bahkan saat proses pemotongan berlangsung dimana pelanggan diajak berpartisipasi dalam percakapan. Selain itu, beliau menekankan pentingnya keramahan dan kesopanan dalam setiap transaksi penjualan, terutama dalam cara

menawarkan kambing kepada pelanggan. Lebih lanjut, Bapak Putra menambahkan bahwa menjaga kebersihan kandang kambing secara rutin setiap hari juga menjadi faktor penting yang secara tidak langsung berkontribusi pada kenyamanan dan kepercayaan pelanggan, yang secara tidak langsung berkontribusi pada loyalitas pelanggan.

5.1.2. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Potong Hewan Mat Beken

Untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada Rumah Potong Hewan (RPH) Mat Beken, maka peneliti melakukan wawancara dengan para pelanggan RPH Mat Beken untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan di RPH Mat Beken.

Berdasarkan wawancara yang penelitian lakukan dalam mengumpulkan data dengan tujuan untuk menyempurnakan penelitian dan untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan para pelanggan loyal pada RPH Mat Beken.

Kualitas dagingnya bagus dan fresh, terus juga ada khusus juru sembelih halal, jadi kehalalannya pasti terjaga, yang penting halal sama kualitasnya sih.

Watmi, konsumen RPH Mat Beken / 25 Maret 2025

Berdasarkan hasil wawancara diatas, kepuasannya terhadap kualitas daging yang ditawarkan sangat baik dan segar. Dan juga narasumber menekankan adanya juru sembelih halal khusus yang bersertifikasi halal, sehingga kehalalan daging terjamin. Bagi narasumber, yang menjadi prioritas adalah kehalalan produk dan kualitas dagingnya.

Hal ini sejalan dengan wawancara sinta pelanggan mat beken

Soalnya RPH Mat Beken ini harganya murah, kualitas dagingnya bagus dan juga saya tau mat beken ini sudah dari dulu terpercaya lah dan lumayan terkenal juga RPH ini.

Sinta, pelanggan RPH Mat Beken / 26 Maret 2025

Berdasarkan hasil wawancara diatas, harga yang murah dan kualitas daging yang bagus menciptakan nilai di mata pelanggan, mendorong mereka untuk terus membeli. Kepercayaan dan reputasi yang telah terbangun lama ,enumbuhkan keyakinan sehingga pelanggan cenderung setia yang merupakan fondasi utama dari loyalitas jangka panjang. Dengan demikian RPH Mat Beken berhasil mempertahankan pelanggan karena menawarkan produk berkualitas dengan harga menarik serta memiliki citra yang positif dan terpercaya.

Disini pelayanannya baik,ramah, saya sudah percaya beli daging disini karena kualitas dagingnya selalu segar ya, kita bisa menyaksikan langsung proses pemotongannya sudah sesuai syariat islam.

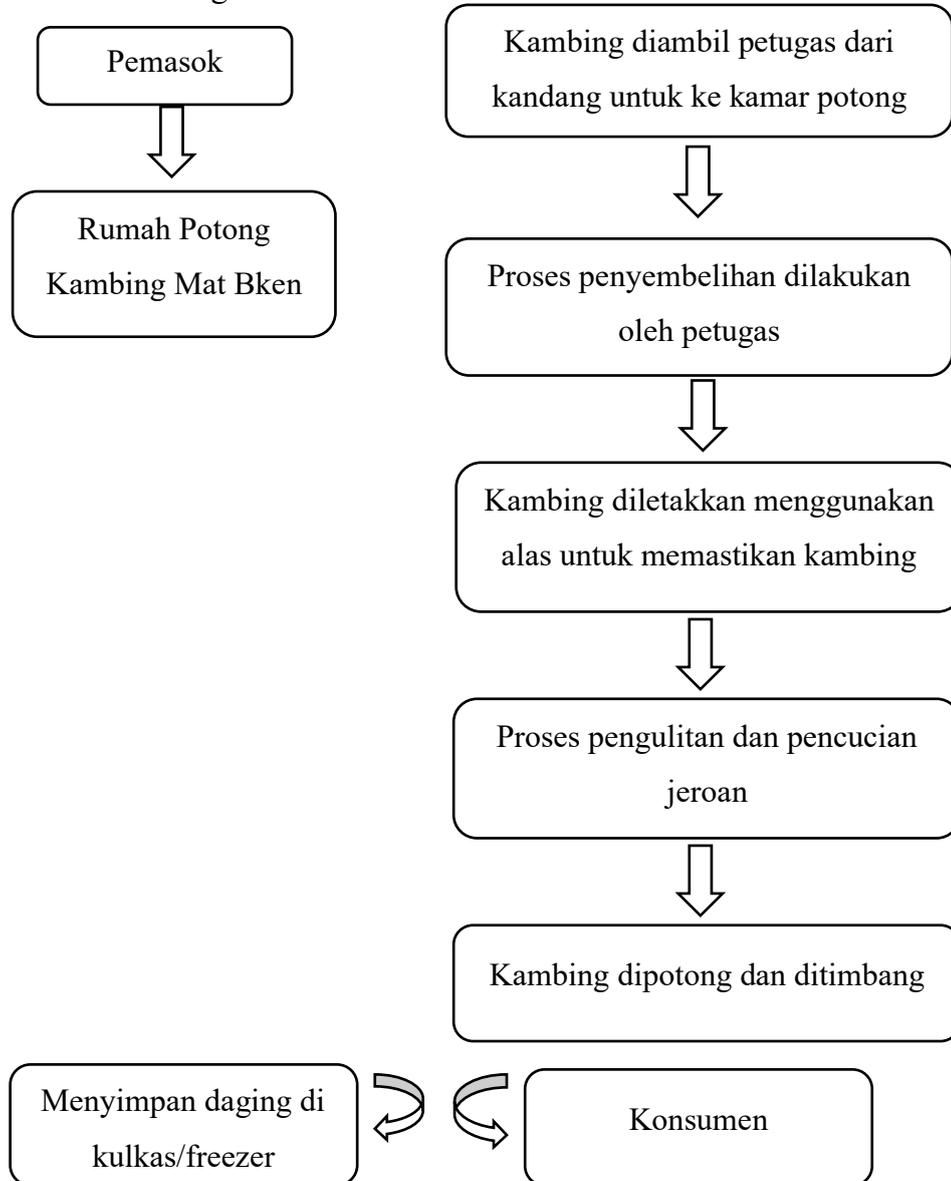
Ridho, pelanggan RPH Mat Beken / 26 Maret 2025

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan terhadap tempat pembelian daging ini dibangun atas dasar kombinasi antara pelayanan yang memuaskan, kualitas produk yang terjamin, serta kepatuhan terhadap nilai-nilai agama yang ditunjukkan melalui transparansi proses pemotongan halal. Kepercayaan yang terbangun melalui pengalaman positif dan jaminan kualitas serta kehalalan produk menjadi faktor kunci yang mendorong pelanggan untuk terus memilih tempat ini sebagai pilihan utama mereka dalam membeli daging. Dengan demikian, penjual yang mampu mempertahankan standar ini akan memiliki peluang besar untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan mereka.

5.1.3. Keterkaitan Pengetahuan *Halal Value Chain* Dengan Loyalitas Pelanggan

Halal Value Chain merupakan jaminan kepada konsumen muslim bahwa produk yang mereka konsumsi terjamin halal. Proses ini mencakup keseluruhan rantai pasok, mulai dari pemilihan bahan baku yang sesuai dengan syariah sehingga pengemasan yang bersih dan aman, sehingga konsumen dapat merasa tenang dan percaya pada kehalalan produk.

Aktivitas rantai nilai yang dilakukan di Rumah Potong Hewan Mat Beken adalah sebagai berikut:



Sumber: Data primer, 2025

Gambar 5. 1. Halal Value Chain

Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan di Rumah Potong Hewan Mat Beken memperlihatkan tahapan-tahapan yang dimulai dari pengambilan kambing dari area kandang. Selanjutnya, kambing tersebut digiring menuju ruang pemotongan untuk segera disembelih oleh petugas yang berwenang (Juleha) dengan

menggunakan alat penyembelih yang tajam. Sesudah proses penyembelihan selesai, kambing diletakkan diatas alas yang telah disiapkan dan didiamkan beberapa waktu untuk memastikan hewan tersebut benar-benar sudah tidak bernyawa. Apabila sudah memastikan kambing tidak bernyawa, tahapan berikutnya adalah proses pengulitan, yang dilanjutkan dengan pengeluaran dan pembersihan isi perut kambing, kemudian daging dipotong dan di timbang. Saat proses pengolahan selesai, daging kambing selanjutnya diberikan kepada konsumen, atau ditempatkan di lemari pendingin untuk mempertahankan kualitasnya.

Sebagaimana juga hasil wawancara peneliti bersama Bapak Putra selaku pemilik RPH mengatakan bahwa:

Proses pemotongan kambing yang kami lakukan sudah sesuai dengan syariat islam dan kami juga memperhatikan kesehatan kambing sebelum dilakukan pemotongan yang bertujuan agar kambing yang kami produksi benar-benar halal. Pemotongan disini juga ada petugas Juru Sembelih Halal.

Bapak Putra, pemilik RPH Mat Beken / 26 Maret

Sebagaimana juga hasil wawancara peneliti bersama Bapak Ahmad sebagai petugas penyembelih (JULEHA) mengatakan bahwa:

Untuk penyembelihan kambing terlebih dahulu saya melakukan pengasahan pisau hingga tajam, agar kambing tidak dalam keadaan tersiksa dan bisa dilakukan sekali sayatan saja lalu mengucapkan doa dengan menyebut asma allah.

Ahmad, petugas RPH Mat Beken / 26 Maret 2025

Maka dapat peneliti simpulkan, bahwa *halal value chain* pada proses pemotongan rumah potong hewan Mat Beken sudah benar-benar memperhatikan kehalalan kambing. Karena seluruh kegiatan dilakukan sesuai syariat islam, pemilik juga lebih menekankan untuk lebih memperhatikan setiap

kegiatan yang dilakukan untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan benar-benar dalam keadaan halal.

Berdasarkan wawancara dengan Yusuf selaku pelanggan Rumah Potong Hewan Mat Beken mengatakan bahwa:

Proses pemotongan kambing yang ada di rumah potong ini sudah sesuai dengan syariat islam, karena seluruh kegiatannya dilakukan di depan konsumen kita lihat secara langsung.

Yusuf, pelanggan RPH Mat Beken / 26 Maret 2025

Dapat disimpulkan bahwa proses pemotongan kambing ini telah sepenuhnya sesuai dengan syariat islam. Keyakinan ini didasarkan pada pengamatan langsung selama proses berlangsung, di mana seluruh rangkaian kegiatan dilaksanakan di hadapan konsumen. Transparansi ini memungkinkan konsumen untuk menyaksikan secara langsung setiap pemotongan, mulai dari awal hingga akhir.

Dengan demikian, tidak ada keraguan mengenai kehalalan proses pemotongan di RPH Mat Beken ini, karena konsumen memiliki kesempatan penuh untuk memastikan bahwa setiap tindakan yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip islam. Hal ini memberikan jaminan dan ketenangan pikiran bagi konsumen yang mengutamakan produk daging yang tidak hanya berkualitas namun juga terjamin kehalalannya. Hal ini sejalan dengan Vera selaku pelanggan Mat Beken mengatakan bahwa:

Pemotongan kambing disini sudah sesuai syariat islam, disini ada petugas khusus penyembelihnya jadi membuat kami percaya selalu beli kambing disini.

Vera, pelanggan RPH Mat Beken / 26 Maret 2025

Dengan adanya petugas Juru Sembelih Halal konsumen merasa aman dan yakin akan kehalalan produk daging yang akan mereka peroleh. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan petugas penyembelih khusus menjadi nilai tambah

yang signifikan bagi Rumah Potong Hewan Mat Beken dalam mempertahankan loyalitas pelanggan yang mengutamakan aspek kehalalan.

Dilihat dari tempat pemotongannya selalu dibersihkan, terus freezer tempat penyimpanan dagingnya juga saya lihat bersih. Pastinya saya memilih kambing yang sehat kemudian alat-alatnya juga bersih, kandangnya bersih.

Puput, pelanggan RPH Mat Beken / 26 Maret 2025

Dengan demikian, hasil wawancara ini menunjukkan bahwa praktik-pratik baik dalam *halal value chain*, yang meliputi kebersihan di setiap tahapan (pemotongan, penyimpanan), pemilihan bahan baku yang berkualitas (hewan sehat), serta fasilitas yang terjaga (alat dan kandang), memiliki pengaruh yang baik dalam membangun persepsi positif pelanggan dan berpotensi kuat untuk meningkatkan loyalitas mereka. Pelanggan tidak hanya mencari produk yang sekedar berlabel halal, tetapi juga memperhatikan proses dan kualitasnya.

5.2. Pembahasan / Implikasi Ekonomi

5.2.1. Usaha Rumah Potong hewan Mat Beken Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan usaha pemilik RPH Mat Beken dalam membangun loyalitas pelanggan yaitu dengan memberikan kualitas produk yang konsisten dan unggul hal ini menjadi fondasi utama dari loyalitas pelanggan dengan kepercayaan terhadap kualitas produk.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Nofiana et al., 2024) mengatakan bahwa kualitas produk merupakan hal yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Produk berkualitas cenderung meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas.

Kualitas produk merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan, termasuk dalam industri pemotongan hewan. Di rumah potong hewan (RPH), kualitas produk tidak hanya dilihat dari aspek fisik daging seperti kesegaran, tekstur, dan warna, tetapi juga mencakup kebersihan

proses, keamanan pangan, serta kepatuhan terhadap standar halal. Dalam konteks ekonomi Islam, kualitas produk memiliki nilai yang lebih mendalam karena berkaitan dengan prinsip kejujuran, tanggung jawab, dan pemenuhan hak konsumen.

Dalam pandangan Islam, peningkatan kualitas dianggap sebagai suatu kewajiban. Kualitas produk dalam berbagai bentuk praktik bisnis dihargai sangat tinggi. Oleh karena itu, seorang pengusaha perlu memahami esensi dari kualitas yang dirasakan oleh konsumen. Upaya meningkatkan kualitas dalam semua aspek bisnis akan menjadi efektif jika didasarkan pada persepsi dan kebutuhan konsumen. Kaitannya dengan ini, yang menjadi titik fokus adalah bagaimana pandangan konsumen terhadap kualitas dan apa yang mereka butuhkan. Aspek ini memiliki signifikansi karena tak peduli jenis bisnis yang dijalankan, tujuan utamanya adalah membangun hubungan transaksi jangka panjang. Ini dapat dicapai dengan menciptakan loyalitas konsumen, yang pada gilirannya memberikan kepuasan baik dalam berbelanja maupun dalam penggunaan produk (Hasballah, 2023).

RPH yang menjaga kualitas daging dengan memperhatikan standar kebersihan, proses penyembelihan yang sesuai syariat, serta pengelolaan distribusi yang baik, secara tidak langsung telah menerapkan prinsip *maslahah* (kebaikan umum) dalam ekonomi Islam. Prinsip ini menekankan pentingnya memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada masyarakat, termasuk melalui penyediaan produk yang halal dan berkualitas tinggi. Selain itu, menjaga kualitas daging juga mencerminkan nilai *amanah* dan *kejujuran* dalam transaksi ekonomi, yang merupakan fondasi utama dalam muamalah Islam. Dengan demikian, upaya RPH dalam menjaga kualitas produk daging bukan hanya berdampak pada kepuasan pasar, tetapi juga menjadi bagian dari implementasi nilai-nilai Islam dalam kegiatan ekonomi secara menyeluruh.

Kemudian dengan memberikan pelayanan yang baik merupakan salah satu bentuk usaha strategis rumah potong hewan (RPH) dalam membangun dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Pelayanan yang dimaksud mencakup berbagai aspek, mulai dari keramahan petugas, ketepatan waktu, transparansi proses pemotongan, hingga kemudahan akses informasi dan kenyamanan fasilitas.

Pelayanan yang baik tidak hanya menciptakan kepuasan sesaat, tetapi juga membentuk kepercayaan dan keterikatan emosional pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Pelayanan dalam Islam adalah suatu hal yang harus dilakukan sesuai dengan prinsip syariah. Pelayanan yang dilakukan oleh suatu perusahaan barang atau jasa harus lebih terarah dan mempunyai pedoman serta prinsip-prinsip yang diajarkan dalam agama Islam. Dimana agama Islam menekankan pada suatu pelayanan yang sesuai ajaran Islam dengan harapan konsumen merasakan kepuasan yang maksimal (Fahrur & Masyuri, 2023).

Dalam perspektif ekonomi Islam, pelayanan yang baik mencerminkan prinsip ihsan (berbuat baik secara optimal) dan amanah (bertanggung jawab). Islam menekankan pentingnya memperlakukan konsumen dengan adil, jujur, dan penuh tanggung jawab. Memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan bagian dari akhlak bisnis Islami yang tidak hanya mengejar keuntungan, tetapi juga keberkahan dan keridaan Allah SWT. Rasulullah SAW pun telah memberi teladan sebagai pedagang yang jujur dan melayani pembeli dengan penuh etika.

RPH yang menerapkan prinsip-prinsip ini menunjukkan bahwa mereka tidak hanya fokus pada aspek teknis penyembelihan, tetapi juga memperhatikan hak dan kenyamanan pelanggan. Hal ini menciptakan nilai tambah di mata konsumen, karena mereka merasa dihargai dan diperlakukan secara profesional serta Islami. Seiring waktu, pelayanan yang konsisten dan beretika akan meningkatkan loyalitas pelanggan, memperkuat reputasi usaha, dan menjamin keberlanjutan dalam jangka panjang. Dengan demikian, pelayanan yang baik bukan hanya sekadar strategi bisnis, tetapi juga bentuk nyata dari penerapan nilai-nilai ekonomi Islam dalam kegiatan usaha rumah potong hewan.

Kualitas produk dan pelayanan yang baik di Rumah Potong Hewan (RPH) merupakan bagian dari implementasi nilai-nilai ekonomi Islam yang menekankan keadilan, kejujuran, dan kepuasan pelanggan dalam setiap transaksi. Dalam perspektif Islam, produsen atau penyedia jasa memiliki kewajiban untuk memberikan produk yang halal, thayyib (baik), serta pelayanan yang profesional dan amanah. Daging yang dihasilkan harus memenuhi standar kualitas, baik dari

aspek kebersihan, kesegaran, hingga proses penyembelihan yang sesuai dengan syariat Islam.

Selain itu, pelayanan yang baik kepada konsumen, seperti transparansi proses, keramahan petugas, dan ketepatan waktu, mencerminkan etika bisnis Islami yang mendorong terciptanya kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Prinsip *ihsan* (berbuat sebaik-baiknya) dan *amanah* (dapat dipercaya) menjadi dasar dalam menjalankan usaha yang tidak hanya mencari keuntungan, tetapi juga memberikan manfaat dan keberkahan. Dengan demikian, kualitas produk dan pelayanan yang baik di RPH bukan hanya aspek bisnis semata, melainkan bagian dari pengamalan prinsip ekonomi Islam yang mengedepankan keseimbangan antara keuntungan dunia dan tanggung jawab akhirat.

5.2.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada Rumah potong Hewan Mat Beken

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dalam mengumpulkan data dengan tujuan untuk menyempurnakan penelitian maka dapat dianalisis untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan para pelanggan loyal pada Rumah Potong Hewan Mat Beken yaitu para pelanggan mempercayai bahwa di RPH Mat Beken ini memiliki kualitas daging yang baik hal ini menciptakan nilai di mata pelanggan, hal ini mendorong mereka untuk membeli secara berulang. Tidak hanya itu para pelanggan juga merasa harga kambing yang dijual di RPH Mat Beken ini terjangkau.

Hal ini sejalan dengan (Ritonga, 2020) mengatakan bahwa Pelanggan akan puas apabila produk yang mereka gunakan berkualitas. Pelanggan rasional akan selalu mengharapkan produk yang berkualitas pada setiap upaya mereka untuk mendapatkan produk tersebut. Produk berkualitas tinggi akan memberikan pelanggan nilai tambah.

Kualitas daging yang baik menjadi salah satu alasan utama pelanggan memilih rumah potong hewan (RPH) sebagai tempat yang dipercaya untuk pemotongan hewan konsumsi. Bagi konsumen, kualitas daging mencakup aspek kesegaran, kebersihan, keamanan, dan tekstur yang baik. Namun dalam perspektif ekonomi Islam, kualitas tidak hanya dinilai dari aspek fisik semata, melainkan juga

dari proses yang sesuai dengan syariat, mulai dari pemilihan hewan yang sehat, penyembelihan yang halal, hingga pengolahan dan distribusi yang menjaga nilai-nilai *thayyib* (baik dan layak konsumsi).

Dalam Islam, daging yang halal harus dihasilkan melalui proses yang benar, adil, dan penuh tanggung jawab. Allah SWT berfirman dalam :

QS. Al-Baqarah ayat 168: "*Wahai manusia! Makanlah dari (makanan) yang halal dan baik (thayyib) yang terdapat di bumi...*" Ayat ini menegaskan bahwa aspek halal dan *thayyib* adalah satu kesatuan dalam konsumsi yang berkualitas menurut pandangan Islam. Oleh karena itu, pelanggan yang memahami nilai-nilai ini akan lebih selektif dan cenderung memilih RPH yang mampu menjamin kehalalan sekaligus kualitas daging yang dihasilkan.

RPH yang mampu menjaga kualitas daging melalui standar operasional yang bersih, prosedur penyembelihan yang sesuai syariat, dan pelayanan yang amanah, akan memperoleh kepercayaan yang tinggi dari pelanggan. Kepercayaan ini menjadi dasar terbentuknya loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. Dengan kata lain, kualitas daging yang baik bukan hanya soal kepuasan konsumen, tetapi juga merupakan bentuk implementasi dari nilai-nilai ekonomi Islam yang menekankan kejujuran, tanggung jawab, dan keberkahan dalam usaha.

Dengan demikian, menjaga kualitas daging merupakan bagian dari amanah bisnis dalam Islam, yang tidak hanya memberi manfaat ekonomi, tetapi juga membawa nilai moral dan spiritual dalam proses perdagangan.

Kemudian faktor harga menjadi salah satu pertimbangan utama yang mempengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih rumah potong hewan (RPH). Pelanggan cenderung memilih RPH yang menawarkan harga terjangkau namun tetap memberikan kualitas layanan dan produk yang baik. Harga yang kompetitif memberikan kesan bahwa usaha tersebut tidak hanya mencari keuntungan, tetapi juga memahami kebutuhan dan kondisi ekonomi konsumennya.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Della & Muhammad, 2024) Harga yang kompetitif dan hemat biaya berdampak pada kepuasan klien. Ketika harga produk sesuai dengan nilai yang ditawarkan, sebagian besar pelanggan merasa senang.

Bagi sebagian besar masyarakat, harga yang sesuai dengan anggaran akan menjadi daya tarik tersendiri. Apalagi jika harga tersebut sebanding dengan kualitas daging, kebersihan tempat, serta pelayanan yang diberikan. RPH yang mampu menyeimbangkan antara harga dan mutu akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan dan kesetiaan pelanggan. Mereka tidak hanya membeli produk, tetapi juga membeli rasa aman dan kepuasan dalam layanan yang diterima.

Penetapan pada harga dikenal dalam ilmu fiqih beristilah *tas'ir* memiliki arti penetapan harga pada suatu produk yang dijual belikan, dan tidak menzalimi penjual produk dan konsumen. Dalam gagasan ekonomi syariah, penetapan harga akan suatu produk didasarkan pada pengaruh-pengaruh pasar, yakni jumlah permintaan dan penawaran. Pertemuan antara permintaan dan penawaran haruslah bersifat saling suka atau saling membutuhkan tidak ada keterpaksaan jual beli terhadap dilakukannya proses jual beli pada harga yang telah disepakati tersebut (Wijayanti Tina, 2022).

Pada penetapan suatu harga tidak diperbolehkan jika berlebihan dalam mengambil keuntungan, sebab hal itu sudah tercantum dalam hal riba. Sesuai dijelaskan dalam Surat An-Nisa' ayat 29:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di anatar kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (Q.S. An-Nisa' : 29)

Kemudian Pelanggan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh RPH Mat Beken karena disini telah memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pelanggannya, dengan ucapan yang ramah dan sopan kepada para pelanggannya, serta memberikan solusi dalam memilih produk yang dicari oleh pelanggan, dengan memiliki karyawan yang komunikatif sehingga pelanggan tidak merasa asing ketika ingin membeli produk yang dijual di RPH ini.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Putri & Heikal, 2023) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Semakin bagus kualitas pelayanan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Interaksi sosial antar pelanggan menjadi hal penting untuk diperhatikan bagi loyalitas pelanggan. Persepsi nilai sosial dari pelanggan memiliki dampak positif terhadap loyalitas

pelanggan.

Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting yang menjadi alasan pelanggan memilih rumah potong hewan (RPH). Dalam industri jasa seperti RPH, kualitas pelayanan menjadi nilai tambah yang dapat memengaruhi kepuasan dan keputusan pelanggan. Pelayanan yang ramah, cepat, transparan, dan profesional menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, sehingga mereka merasa nyaman dan dihargai.

Pelanggan tidak hanya datang untuk memotong hewan, tetapi juga mengharapkan proses yang mudah, bersih, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. RPH yang memberikan informasi dengan jelas, mampu menjawab pertanyaan pelanggan, serta bersikap sopan dan terbuka, akan membangun kepercayaan yang kuat. Selain itu, ketersediaan fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu, tempat parkir, dan kebersihan area juga menjadi bagian dari pelayanan yang baik.

Pelayanan yang baik juga mencerminkan komitmen RPH terhadap profesionalisme dan kepuasan pelanggan. RPH yang menjaga komunikasi dengan pelanggan, memberikan laporan hasil pemotongan secara rinci, serta memperhatikan permintaan khusus dari pelanggan, akan lebih mudah membangun loyalitas jangka panjang. Pelanggan cenderung akan kembali dan merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain jika merasa dilayani dengan baik.

Dengan demikian, pelayanan yang baik bukan hanya memenuhi harapan pelanggan, tetapi juga menjadi strategi penting dalam memenangkan persaingan dan menjaga keberlanjutan usaha rumah potong hewan. Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin besar peluang RPH untuk mempertahankan dan menarik lebih banyak pelanggan.

5.2.3. Keterkaitan Pengetahuan Halal Value Chain Dengan Loyalitas pelanggan

Pengetahuan mengenai *halal value chain* merupakan pemahaman konsumen terhadap keseluruhan proses dalam rantai pasok mulai dari pemilihan hewan, proses pemeliharaan, penyembelihan, pengolahan, hingga distribusi dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip halal, baik dari segi syariat Islam maupun

standar kebersihan dan keamanan pangan.

Dalam konteks rumah potong hewan (RPH), penerapan *halal value chain* mencakup berbagai tahapan mulai dari pemilihan hewan, metode penyembelihan, pengolahan, penyimpanan, hingga distribusi daging, yang semuanya harus memenuhi standar syariat Islam dan prinsip kebersihan serta keamanan pangan. Penerapan *halal value chain* secara konsisten tidak hanya berfungsi untuk memenuhi kewajiban hukum syariah, tetapi juga menjadi sarana untuk membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Semakin tinggi tingkat pengetahuan konsumen mengenai implementasi *halal value chain*, maka semakin besar pula potensi terbentuknya loyalitas terhadap RPH tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa seluruh prosedur pemotongan hewan di rph mat beken disaksikan secara langsung oleh pelanggan yang mana owner telah menjamin bahwa seluruh proses pemotongan dilakukan sesuai dengan syariat islam. Sebelum proses pemotongan tempat pemotongan dan juga alat yang digunakan dibersihkan terlebih dahulu agar terhindar dari najis dan terkontaminasi bakteri atau penyakit untuk yang mengkonsumsinya. Selain itu kandangnya juga dibersihkan secara berkala sehingga hewan di kandang tersebut terjaga kesehatannya.

Dalam penyimpanan daging disimpan di tempat yang bersih, kemudian daging dikemas menggunakan plastik putih karena lebih aman, tidak mudah menyerap panas, dan biasanya dibuat dari bahan murni yang lolos uji food grade. Ini berbeda dengan plastik hitam yang sering dibuat daur ulang dan beresiko tinggi membawa zat berbahaya.

Kebersihan di Rumah Potong Hewan (RPH) merupakan salah satu aspek krusial dalam implementasi *Halal Value Chain*, karena berkaitan langsung dengan jaminan kehalalan dan kesucian produk hewan yang dihasilkan. Dalam konteks halal, kebersihan tidak hanya mencakup aspek fisik seperti sanitasi lingkungan, peralatan, dan personel, tetapi juga mencakup kebersihan dari najis yang dapat membatalkan status halal produk.

RPH yang menerapkan prinsip halal wajib memastikan bahwa seluruh proses pemotongan hingga distribusi dilakukan di lingkungan yang higienis dan

bebas kontaminasi silang, baik dari bahan haram maupun dari sumber najis lainnya. Standar ini sesuai dengan ketentuan dalam sistem jaminan halal, yang mengharuskan adanya pengendalian yang ketat terhadap kebersihan untuk menjaga integritas halal produk hewani. Oleh karena itu, kebersihan menjadi indikator penting dalam rantai nilai halal (*halal value chain*), yang tidak hanya memengaruhi kualitas produk tetapi juga kepercayaan konsumen terhadap komitmen produsen dalam memenuhi standar halal secara menyeluruh.

Kemudian penggunaan pisau yang tajam dalam proses penyembelihan di Rumah Potong Hewan (RPH) merupakan salah satu syarat penting dalam pelaksanaan penyembelihan halal yang sesuai dengan prinsip *Halal Value Chain*. Dalam ajaran Islam, hewan harus disembelih dengan cara yang humanis, yaitu meminimalkan rasa sakit dan penderitaan. Salah satu bentuk implementasi prinsip tersebut adalah dengan menggunakan pisau yang sangat tajam agar proses pemotongan berjalan cepat dan efisien, serta tidak menyiksa hewan. Penggunaan pisau tajam juga memastikan bahwa aliran darah keluar secara optimal, yang merupakan bagian dari proses penyucian daging dari darah yang diharamkan.

Dalam konteks *Halal Value Chain*, ketepatan dalam penggunaan pisau tajam menjadi elemen penting dalam menjamin kualitas dan kehalalan produk hewani sejak awal proses, serta menunjukkan kepatuhan terhadap standar halal yang tidak hanya fokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses produksi secara menyeluruh. Oleh karena itu, penggunaan pisau tajam bukan hanya aspek teknis, melainkan bagian integral dari sistem jaminan halal yang mendukung kepercayaan konsumen terhadap produk yang dikonsumsi.

Pengetahuan pelanggan tentang *halal value chain* yaitu bahwa seluruh proses dari hulu ke hilir pemilihan hewan, pemeliharaan, penyembelihan, distribusi dilakukan sesuai prinsip halal membangun kepercayaan. Konsumen Muslim, khususnya, sangat memperhatikan kehalalan dan kebersihan dalam konsumsi daging. Jika mereka tahu bahwa RPH tersebut konsisten menerapkan *halal value chain*, mereka lebih percaya untuk terus membeli di tempat tersebut. *Halal value chain* mencakup aspek kebersihan, etika, dan kualitas dalam pemrosesan produk hewani. Jika pelanggan memahami bahwa RPH menjaga standar ini, mereka akan

menilai bahwa Produk daging lebih berkualitas, proses lebih etis dan higienis.

Pengetahuan pelanggan terhadap *halal value chain* merupakan faktor penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di rumah potong hewan. Semakin tinggi tingkat pengetahuan konsumen tentang bagaimana proses halal dijalankan secara menyeluruh, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk menjadi pelanggan yang loyal. Oleh karena itu, edukasi, transparansi, dan konsistensi dalam penerapan *halal value chain* harus menjadi prioritas dalam strategi pelayanan RPH yang ingin membangun loyalitas pelanggan secara berkelanjutan.