

**ANALISIS PELAYANAN JASA DI RUMAH POTONG HEWAN
BANYUMULEK KABUPATEN LOMBOK BARAT**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

AYU RATNA JANNATI
NPM: 1624010036

**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2021**

**ANALISIS PELAYANAN JASA DI RUMAH POTONG HEWAN
BANYUMULEK KABUPATEN LOMBOK BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian
Program Studi Agribisnis**



Diajukan Oleh:

AYU RATNA JANNATI
NPM: 1624010036

**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2021**

SKRIPSI
ANALISIS PELAYANAN JASA DI RUMAH POTONG HEWAN BANYUMULEK
KABUPATEN LOMBOK BARAT

Diajukan oleh :

AYU RATNA JANNATI

NPM: 1624010036

Telah diujikan pada tanggal

3 Juni 2021

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Pertanian

Menyetujui :

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama

Dr. Ir. Sudyarto, MM

NIP. 19600105 198903 1 00 1

Ir. Setyo Parsudi, MP

NIP. 19570531 198503 1 00 1

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi
Agribisnis

Dr. Ir. R A Nora Agustien K. MP.

NIP. 19590824198703 2001

Ir. Sri Widayanti, MP

NIP. 19620106 199003 2001

**ANALISIS PELAYANAN JASA DI RUMAH POTONG HEWAN BANYUMULEK
KABUPATEN LOMBOK BARAT**

Oleh :

AYU RATNA JANNATI

NPM: 1624010036

Telah direvisi pada tanggal
14 Juni 2021

Menyetujui :

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama

Dr. Ir. Sudyarto, MM

NIP. 19600105 198903 1 00 1

Ir. Setyo Parsudi, MP

NIP. 19570531 198503 1 00 1

SKRIPSI

**ANALISIS PELAYANAN JASA DI RUMAH POTONG HEWAN BANYUMULEK
KABUPATEN LOMBOK BARAT**

Diajukan oleh :

AYU RATNA JANNATI

NPM: 1624010036

Telah diujikan pada tanggal

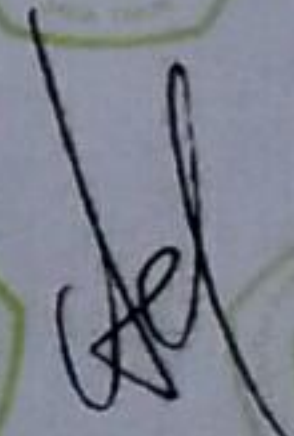
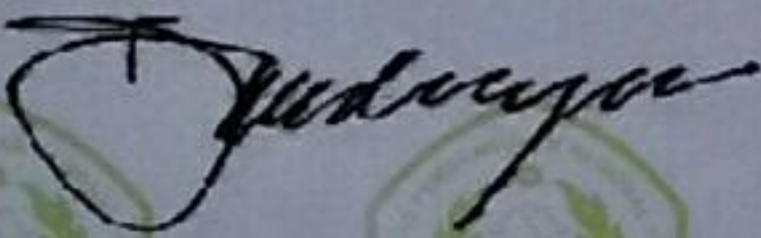
3 Juni 2021

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Pertanian

Menyetujui :

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama



Dr. Ir. Sudyarto, MM

Ir. Setyo Parsudi, MP

NIP. 19600105 198903 1 00 1

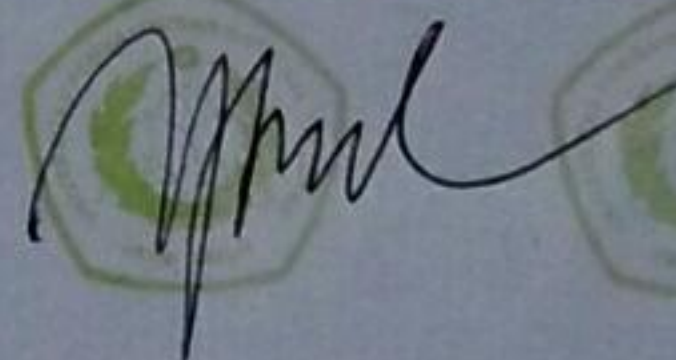
NIP. 19570531 198503 1 00 1

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi

Agribisnis



Dr. Ir. NORA Agustien K. MP.

Ir. Sri Widayanti, MP

NIP. 19590824198703 2001

NIP. 19620106 199003 2001

**ANALISIS PELAYANAN JASA DI RUMAH POTONG HEWAN BANYUMULEK
KABUPATEN LOMBOK BARAT**

Oleh :

AYU RATNA JANNATI

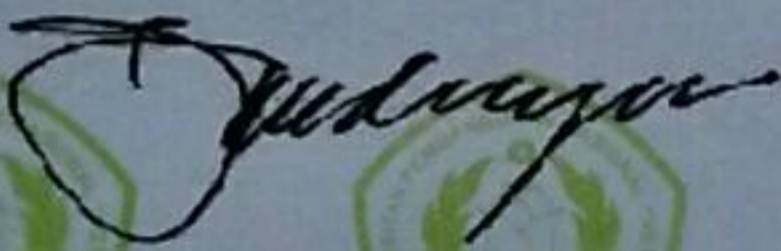
NPM: 1624010036

Telah direvisi pada tanggal
14 Juni 2021

Menyetujui :

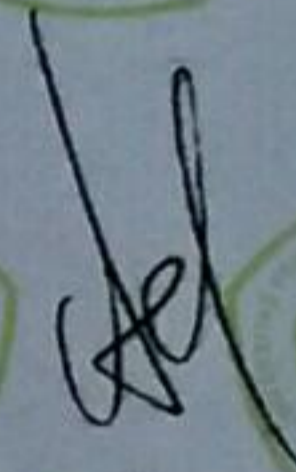
Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama



Dr. Ir. Sudyarto, MM

NIP. 19600105 198903 1 00 1



Ir. Setyo Parsudi, MP

NIP. 19570531 198503 1 00 1

SURAT PERNYATAAN

Berdasarkan Undang-Undang No 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta dan Permendiknas No. 17 Tahun 2010 Pasal 1 Ayat 1 tentang Plagiarisme.

Maka saya sebagai penulis Skripsi dengan Judul "**ANALISIS PELAYANAN JASA DI RUMAH POTONG HEWAN BANYUMULEK KABUPATEN LOMBOK BARAT**" menyatakan bahwa Skripsi tersebut bebas dari plagiarisme.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan saya sanggup mempertanggungjawabkan sesuai dengan hukum dan perundangan yang berlaku.

Surabaya, 15 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Ayu Ratna Jannati

NPM. 1624010036

SURAT PERNYATAAN

Berdasarkan Undang-Undang No 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta dan Permendiknas No. 17 Tahun 2010 Pasal 1 Ayat 1 tentang Plagiarisme.

Maka saya sebagai penulis Skripsi dengan Judul "**ANALISIS PELAYANAN JASA DI RUMAH POTONG HEWAN BANYUMULEK KABUPATEN LOMBOK BARAT**" menyatakan bahwa Skripsi tersebut bebas dari plagiarisme.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan saya sanggup mempertanggungjawabkan sesuai dengan hukum dan perundangan yang berlaku.

Surabaya, 15 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,

Ayu Ratna Jannati

NPM. 1624010036

ANALISIS PELAYANAN JASA DI RUMAH POTONG HEWAN BANYUMULEK KABUPATEN LOMBOK BARAT

Ayu Ratna Jannati¹, Setyo Parsudi², Sudyarto³
Program Studi Agribisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jawa Timur
Email : ayuratnajannati@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesesuaian aktivitas pelayanan jasa dengan *Standard Operating Procedure (SOP)*, menganalisis pengaruh sarana prasarana, profesionalitas pekerja, dan kecepatan pelayanan terhadap kualitas pelayanan menurut pengguna jasa, serta merumuskan upaya-upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan jasa di RPH Banyumulek Kabupaten Lombok Barat. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dari observasi lapang dan wawancara dengan bantuan kuesioner serta data sekunder yang berasal dari RPH Banyumulek dan penelitian lainnya. Sampel yang digunakan sebanyak 30 pengguna jasa. Metode analisis menggunakan deskriptif kualitatif dan SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 88,9% aktifitas pelayanan jasa telah sesuai dengan SOP sehingga berada pada tingkat kepatuhan yang tinggi. Dari tiga variabel yang dianalisis, variabel sarana prasarana dan kecepatan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan jasa RPH Banyumulek. Sedangkan variabel profesionalitas pekerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan jasa menurut pengguna jasa.

Kata Kunci : Pelayanan jasa, rumah potong hewan, *standard operating procedure*.

ANALYSIS OF SERVICES AT BANYUMULEK ABATTOIR, WEST LOMBOK

Ayu Ratna Jannati¹, Setyo Parsudi², Sudyarto³
Program Studi Agribisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"
Jawa Timur
ayuratnajannati@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the suitability of service activities with Standard Operating Procedure (SOP), analyze the effect of infrastructure, worker professionalism, and speed of service quality according to service user, and formulating action to improve the quality of services at the Banyumulek abattoir in the city of West Lombok. The data that used in this study are primary data from observation and interview with the help of questionnaire, and secondary data from Banyumulek abattoir and other research. The sample used is 30 service users. The method of analysis uses the qualitative descriptive and SEM-PLS. The results showed that 88,9% of service activities are in accordance with Standard Operating Procedure (SOP) and are at a high level of compliance. From the three variables analyzed, the variables of infrastructure and speed of service have a positive and significant impact of the service quality of the Banyumulek abattoir. The variable of worker professionalism has no significant effect on service quality according to service users.

Keywords: Services, abattoir, standard operating procedure.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Yang Maha Esa atas segala limpahan berkah dan kasih sayang-Nya kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Proposal ini ditulis sebagai salah satu prasyarat untuk dapat memperoleh gelar sarjana pertanian.

Dalam proses menulis skripsi ini, penulis menyadari ada banyak sekali pihak yang telah membantu memberi semangat, khususnya Bapak Ir. Setyo Parsudi, MP sebagai pembimbing utama dan Bapak Dr. Ir. Sudiyarto, MM. Terimakasih atas bimbingan dan juga dukungannya. Tak lupa penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. R. A. Nora Augustien K, MP selaku dekan Fakultas Pertanian.
2. Ir. Sri Widayanti, MP selaku ketua Program Studi Agribisnis.
3. Orang tua yang selalu berusaha memberi yang terbaik serta dukungan dan do'a untuk memacu semangat penulis.
4. Teman-Teman seangkatan 2016 dan semua pihak yang telah banyak membantu dan telah memberikan kontribusinya dalam penulisan proposal.

Skripsi ini telah disusun dengan sebaik-baiknya, akan tetapi penulis sangat menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan ini, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Besar harapan penulis ilmu yang didapatkan selama proses pembuatan skripsi ini dapat memberi manfaat dan menambah ilmu.

Surabaya, Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Penjaminan Mutu.....	13
2.2.2 Rumah Potong Hewan.....	16
2.2.3 Teknik Penyembelihan Sapi.....	19
2.2.4 Pelayanan Jasa.....	29
2.2.5 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Jasa.....	31
2.2.5 Analisis <i>Partial Least Squares</i> (PLS).....	35
2.3 Kerangka Pemikiran.....	38
2.4 Hipotesis.....	40
III. METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Lokasi dan Objek Penelitian.....	41

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	42
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.5 Difinisi Operasional.....	44
3.6 Metode Analisis Data.....	45
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Profil Rumah Potong Hewan Banyumulek.....	51
4.2 Antemortem, Penyembelihan, dan Postmortem RPH Banyumulek.....	53
4.2.1 Antemortem.....	55
4.2.2 Penyembelihan.....	59
2.2.3 Postmortem.....	68
4.3 Kesesuaian Kegiatan dengan SOP RPH Banyumulek.....	72
4.4 Pelayanan Jasa RPH Banyumulek.....	79
4.4.1 Karakteristik Responden.....	79
4.4.2 Penilaian Responden terhadap Pelayanan Jasa.....	80
4.4.3 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Jasa RPH Banyumulek....	87
4.5 Upaya dan Tindakan Strategis.....	98
V. SIMPULAN DAN SARAN.....	102
5.1 Simpulan.....	102
5.2 Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR TABEL

1.1	Produksi Daging di Provinsi Nusa Tenggara Barat (ton/ tahun).....	1
2.1	<i>Mapping</i> Penelitian Terdahulu	8
3.1	Definisi Operasional Variabel.....	44
3.2	Pemetaan bobot nilai skala likert.....	46
3.3	Kriteria Penilaian Evaluasi Model PLS.....	49
4.1	Kesesuaian Kegiatan dengan SOP RPH Banyumulek.....	72
4.2	Karakteristik Responden Pengguna Jasa RPH Banyumulek.....	79
4.3	Distribusi Jawaban Responden terhadap Sarana Prasarana	81
4.4	Distribusi Jawaban Responden terhadap Profesional.....	82
4.5	Distribusi Jawaban Responden terhadap Kecepatan Pelayanan.....	84
4.6	Distribusi Jawaban Responden terhadap Pelayanan Jasa.....	85
4.7	Hasil Output <i>Model fit and quality indices</i>	94
4.8	Pengujian Hipotesis.....	96

DAFTAR GAMBAR

2.1	Peta Lokasi Karkas Sapi	26
2.2	Kerangka Pemikiran.....	39
3.4	Diagram Alur PLS	50
4.1	<i>Flowchart</i> Pelayanan Jasa RPH Banyumulek.....	54
4.2	Kandang Penampungan Sapi	55
4.3	Penurunan Sapi dari <i>Pick Up</i> sampai ke Kandang Penampungan.....	56
4.4	Sapi sehat	57
4.5	Daftar Pemeriksaan Ternak Sapi/ Kerbau	58
4.6	Kandang Karantina.....	59
4.7	Data Pemotongan Sapi/ Kerbau RPH Banyumulek.....	59
4.8	<i>Flowchart</i> Penyembelihan Sapi RPH Banyumulek.....	60
4.9	<i>Gang Way</i>	61
4.10	<i>Restraining Box</i>	62
4.11	Penyembelihan Sapi oleh Juru Sembelih.....	63
4.12	Pengulitan Sapi.....	64
4.13	Pembelahan Karkas untuk Pengeluaran Jeroan.....	65
4.14	Ruang Pembersihan Jeroan.....	65
4.15	Ruang Pemecahan Tulang.....	66
4.16	Ruang Pemotongan	67
4.17	Laporan Produksi Daging Bulanan.....	68
4.18	Penyayatan Hati.....	69
4.19	Hati Sapi yang Terdapat Jaringan Putih.....	70
4.20	Laporan Pemeriksaan Antemortem dan Postmortem.....	71
4.21	Penularan antraks pada ternak dan manusia.....	77
4.22	<i>Output outer loading</i>	88

DAFTAR LAMPIRAN

1. SOP pada RPH Banyumulek Kabupaten Lombok Barat.....	108
2. Nomor Kontrol Veteriner RPH Banyumulek.....	110
3. Kuesioner Penelitian	111
4. Daftar Pengguna Jasa RPH Banyumulek.....	115
5. Data Hasil Kuesioner	116
6. Hasil SEM-PLS <i>Combined Loadings and Cross Loading</i>	118
7. Hasil <i>Latent Variable Coefficient</i>	118
8. Nilai AVE Untuk <i>Convergent Validity</i>	118
9. Nilai <i>Composite Reliability dan Cronbach's alpha</i> Untuk Uji <i>Composite Reliability</i>	119
10. Hasil General SEM Analysis Result	119
11. <i>Path coefficient and P-values</i>	119
12. Hasil Model Data Penelitian	120