

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Subsektor peternakan merupakan penyedia protein dari hewan yang digunakan untuk bahan baku industri maupun konsumsi rumah tangga. Salah satu sumber protein hewani berasal dari daging sapi. Menurut Astawan (2004), selain sumber protein yang tinggi, daging sapi juga mengandung asam amino esensial, zat besi, serta beberapa jenis mineral dan vitamin.

Konsumsi pangan berprotein akan meningkatkan status gizi pada masyarakat. Protein merupakan komponen bahan kering yang terbesar dari daging. Nilai nutrisi daging yang tinggi disebabkan karena daging mengandung asam-asam amino esensial yang lengkap dan seimbang. Selain protein, otot mengandung air, lemak, karbohidrat dan komponen anorganik. Keunggulan lain, protein daging lebih mudah dicerna ketimbang yang berasal dari nabati. Bahan pangan ini juga mengandung beberapa jenis mineral dan vitamin (Soeparno, 2005).

Tabel 1.1 Produksi Daging di Provinsi Nusa Tenggara Barat (ton/ tahun)

Tahun Hewan	2016	2017	2018	2019	2020
Sapi	16.390,8	17.694,9	9.908,7	10.626,9	40.156
Kerbau	2.042,9	1.379,2	942,2	1.071	2.380
Kuda	246,2	186,9	109,4	70,7	880
Kambing	5.433,2	2.787,8	2.850,2	2.900,4	2.140
Domba	156,2	9,1	12,8	10,5	157
Babi	2.887,8	340,5	97,9	87,5	1.057

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Dinas Peternakan Provinsi Nusa Tenggara Barat memiliki jumlah produksi daging sapi ketiga terbanyak setelah daging ayam ras dan ayam buras. Pada tahun 2016 produksi daging sapi berada di urutan pertama terbanyak diatas kerbau sebesar 16.390,8 ton

Produksi daging sapi pada tahun berikutnya berjumlah 17.694,9 ton. Tahun 2020, produksi daging sapi memiliki jumlah produksi terbanyak dibandingkan dengan produksi daging lainnya. Jumlah produksi daging sapi tahun 2018 menurun dari tahun sebelumnya menjadi 9.908,7 ton. Sedangkan pada tahun 2019 dan 2020, jumlah produksi daging sapi meningkat menjadi 10.626,9 ton dan 40.156 ton.

Dengan permintaan pangan hewani yang terus bertambah pemerintah mempunyai kebijakan dalam penyediaan pangan asal hewan di Indonesia dengan didasarkan atas pangan yang aman, sehat, utuh dan halal atau lebih dikenal dengan ASUH. Aman yang artinya daging tidak mengandung penyakit dan residu yang dapat menyebabkan penyakit/mengganggu kesehatan manusia. Sehat berarti daging memiliki zat-zat yang berguna bagi kesehatan dan pertumbuhan tubuh. Utuh berarti daging tidak dicampur dengan bagian lain dari hewan tersebut atau bagian dari hewan lainnya. Halal yang artinya daging dipotong dan ditangani sesuai dengan syariat agama Islam (Dir. Kesmavet, 2003). Daging yang aman, sehat, utuh dan halal adalah daging yang diharapkan oleh semua konsumen karena terjamin keamanan dan kehalalannya, untuk melaksanakan kebijakan dari pemerintah dalam penyediaan pangan asal hewan dengan didasarkan ASUH, pemerintah menyediakan atau membangun RPH (Rumah Potong Hewan) atau TPH (Tempat Pemotongan Hewan) sebagai unit pelayanan masyarakat dalam penyediaan daging yang aman, sehat, utuh dan halal.

Proses pemotongan hewan di RPH menyebabkan terjadi perubahan (konversi) dari otot (hewan hidup) menjadi daging. Proses pemotongan hewan ini memungkinkan terjadi kontaminasi mikroba terhadap daging. Sumber kontaminasi utama adalah hewan itu sendiri, peralatan dan pekerja. Kontaminasi mikroba terjadi terutama pada tahap *eviseration* (pengeluaran jeroan) dan kontaminasi berikutnya dapat terjadi pada saat persiapan daging seperti proses

pembelahaan karkas, pendinginan, pembekuan, thawing, pemotongan karkas atau daging, pengawetan, pengepakan, penyimpanan dan distribusi (Soeparno, 2005), oleh sebab itu penerapan *SOP* pelayanan jasa di RPH diperlukan . Pemotongan hewan merupakan kegiatan untuk menghasilkan daging hewan yang terdiri dari pemeriksaan *ante-mortem*, penyembelihan, penyelesaian penyembelihan dan pemeriksaan *post-mortem* (Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13/Permentan/OT.140/1/ 2010).

Salah satu rumah potong hewan yang berstandart nasional di Pulau Lombok yaitu Rumah Potong Hewan Banyumulek yang berada di Kabupaten Lombok Barat. Rumah Potong Hewan Banyumulek merupakan RPH yang diresmikan pada tahun 2002. RPH Banyumulek telah memiliki NKV (Nomor Kontrol Veteriner) yaitu sertifikat kelayakan usaha yang merupakan registrasi usaha pemotongan, pengolahan dan pemasaran produk peternakan yang diterbitkan oleh instansi yang bertanggung jawab menangani suatu unit usaha atau bidang kesehatan masyarakat veteriner. RPH Banyumulek merupakan RPH yang beroperasi secara modern yaitu menggunakan *Automatic Cattle Splitter* dan menerapkan *line slaughter system*. Suardana dan Swacita (2009) mengatakan bahwa rumah potong hewan sedikitnya mempunyai alat-alat penyembelihan secara lengkap serta *gang way*, *restraining box*, *scradle*, dan pisau penyembelihan yang tajam.

Rumah Potong Hewan Banyumulek memiliki kandang penampungan tempat sapi diistirahatkan sebelum disembelih. Sapi yang datang akan diistirahatkan selama 12 - 24 jam sebelum disembelih agar sapi tidak stress setelah dari kendaraan selama beberapa waktu. Penyembelihan di RPH Banyumulek dilaksanakan sesuai syariat Islam.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pertanian Nomor 13/Permentan/OT.140/1/2010 tentang persyaratan rumah potong hewan

ruminansia dan unit penanganan daging (*meat cutting plant*) yang telah ditetapkan sebagai persyaratan teknis RPH. RPH merupakan unit pelayanan masyarakat dalam penyediaan daging yang aman, sehat, utuh dan aman serta berfungsi sebagai sarana untuk (1) melaksanakan pemotongan hewan secara benar menurut syariat agama Islam, (2) melakukan pemeriksaan hewan sebelum dipotong (*ante-mortem inspection*), pemeriksaan karkas dan jeroan (*post-mortem inspection*) untuk mencegah penularan penyakit zoonosis ke manusia, (3) Tempat pemantauan dan surveilans penyakit hewan dan zoonosis yang ditemukan pada pemeriksaan *ante-mortem* dan *post-mortem* guna pencegahan, pengendalian, dan pemberantasan penyakit hewan menular dan zoonosis di daerah asal hewan, dan (4) melaksanakan seleksi dan pengendalian pemotongan hewan besar betina bertanduk yang masih produktif.

Sehubung dengan permintaan konsumsi bahan pangan asal hewan meningkat dan persyaratan daging ASUH di Indonesia, salah satu tempat pemotongan hewan di Pulau Lombok yaitu RPH Banyumulek. Pada RPH Banyumulek turut memperhatikan beberapa faktor dalam menjaga kualitas daging ASUH untuk masyarakat. RPH Banyumulek menyediakan pelayanan jasa bagi pengguna jasa yang ingin menyembelihkannya. RPH Banyumulek menyediakan fasilitas tempat untuk sapi seperti kandang, pemeriksaan *ante-mortem* (pemeriksaan sebelum pemotongan), penyembelihan, pemeriksaan *post-mortem* (pemeriksaan setelah pemotongan), proses pengulitan, pembersihan jeroan hingga pemotongan karkas.

Keyakinan konsumen mengenai layanan yang diterima merupakan persepsi terhadap kualitas pelayanan. Persepsi dari penyedia layanan bukanlah sebagai penentu baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan, justru yang menjadi tolak ukurnya adalah persepsi dari konsumen tersebut. Persepsi konsumen atau pengguna jasa dapat diukur melalui beberapa variabel seperti

sarana prasarana, profesional dari penyedia layanan dan kecepatan saat memberikan pelayanan jasa.

Rumah Potong Hewan Banyumulek menyediakan jasa kepada pemilik sapi untuk menyembelih sapi di RPH Banyumulek. Tingkat mutu pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang pengguna jasa. Pengguna jasa akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan Rumah Potong Hewan baik. Jika pengguna jasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka pengguna jasa akan menjadi pelanggan di rumah potong hewan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik meneliti tentang "**Analisis Pelayanan Jasa di Rumah Potong Hewan Banyumulek Kabupaten Lombok Barat** "

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kesesuaian aktivitas pelayanan jasa dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* di Rumah Potong Hewan Banyumulek Kabupaten Lombok Barat?
2. Bagaimana pengaruh sarana prasarana, profesionalitas pekerja, dan kecepatan pelayanan terhadap kualitas pelayanan menurut pengguna jasa di Rumah Potong Hewan Banyumulek Kabupaten Lombok Barat?
3. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan jasa penyembelihan sapi di Rumah Potong Hewan Banyumulek Kabupaten Lombok Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini, yaitu :

1. Menganalisis kesesuaian aktivitas pelayanan jasa dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* di Rumah Potong Hewan Banyumulek Kabupaten Lombok Barat.
2. Menganalisis pengaruh sarana prasarana, profesionalitas pekerja, dan kecepatan pelayanan terhadap kualitas pelayanan menurut pengguna jasa di Rumah Potong Hewan Banyumulek Kabupaten Lombok Barat.
3. Merumuskan upaya-upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan jasa penyembelihan sapi di Rumah Potong Hewan Banyumulek Kabupaten Lombok Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat :

1. Memberikan informasi kepada Rumah Potong Hewan Banyumulek Kabupaten Lombok Barat mengenai kesesuaian pelaksanaan pelayanan jasa dengan *Standard Operating Procedure (SOP)*.
2. Memberikan informasi kepada pihak Rumah Potong Hewan Banyumulek mengenai kualitas pelayanan menurut pengguna jasa penyembelihan sapi.
3. Memberikan masukan kepada Rumah Potong Hewan Banyumulek tentang rumusan-rumusan upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu terhadap penyembelihan sapi.
4. Bermanfaat bagi penulis sebagai bahan pembelajaran mengenai pelayanan jasa di Rumah Potong Hewan Banyumulek Kabupaten Lombok Barat.
5. Informasi dan data yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan dan perbandingan bagi penelitian selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membahas mengenai pelayanan jasa di Rumah Potong Hewan Banyumulek Kabupaten Lombok Barat. Pelayanan jasa yang dianalisis mengenai kesesuaian aktivitas dalam pelayanan jasa yaitu pemeriksaan sapi (antemortem), penyembelihan, dan pemeriksaan jeroan (postmortem) dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan jasa. Selain itu juga menganalisis faktor-faktor apa saja yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di RPH Banyumulek. Faktor-faktor yang dianalisis yaitu faktor sarana prasarana, profesionalitas pekerja, dan kecepatan pelayanan.