

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Penerapan Penyembelihan oleh Juru Sembelih Halal (JULEHA) untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Daging Ayam Potong (Studi Kasus Rumah Potong Unggas PT Gambir Sejahtera Utama, Kabupaten Tulungagung)” yang ditulis oleh Nafiatul Mufida, NIM. 126402202132, pembimbing Dr. Moh. Rois Abin, M.Pd.I.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh konsumsi akan daging ayam potong yang semakin meningkat disetiap tahunnya. Dalam mengkonsumsi daging ayam harus diketahui tingkat kehalalannya. Walaupun ayam tersebut halal untuk kita konsumsi namun apabila proses pengolahannya tidak dilakukan dengan cara halal maka ayam tersebut dikategorikan makanan yang haram. Untuk menjamin kehalalan daging dan hasil sembelihan, terdapat peran Juru sembelih halal. Dan praktik penyembelihan oleh Juleha ini digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan karena pelanggan yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal.

Fokus masalah skripsi ini adalah (1) Bagaimana penerapan standar hewan yang disembelih oleh Juru Sembelih Halal PT Gambir Sejahtera untuk meningkatkan kepuasan pelanggan daging ayam potong? (2) Bagaimana penerapan standar proses penyembelihan oleh Juru Sembelih Halal PT Gambir Sejahtera Utama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan daging ayam potong? (3) Bagaimana penerapan standar pengolahan, penyimpanan, dan pengiriman oleh Juru Sembelih Halal PT Gambir Sejahtera Utama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan daging ayam potong?.

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif dengan penelitian studi kasus. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan cara kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Penerapan standar hewan yang disembelih sudah diterapkan dengan baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan juru sembelih yang selalu menyortir ayam serta ayam yang datang sudah diletakkan ketempat penampungan khusus untuk memastikan ayam masih sehat sebelum disembelih. (2) Penerapan standar proses penyembelihan sudah diterapkan dengan baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan juru sembelih yang sudah menyebut nama Allah SWT ketika akan menyembelih dan memotong urat kehidupan ayam dengan tindakan yang cepat tanpa menggunakan pemingsanan serta mendinginkan ayam selama 4-5 menit untuk memastikan ayam mati karena sembelihan (3) Penerapan standar pengelolaan, penyimpanan dan pengiriman sudah diterapkan dengan baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan juru sembelih yang memastikan ayam mati karena sembelihan dan selalu memeriksa kondisi daging ayam. Tempat penyimpanan dipastikan bersih serta saat pengiriman selalu menyertakan informasi dan jaminan kehalalan daging ayam potong.

Kata Kunci: Penyembelihan, Halal, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Thesis with the title "Implementation of Slaughter by Halal Slaughterers (JULEHA) to Increase Customer Satisfaction of Broiled Chicken Meat (Case Study of PT Gambir Sejahtera Utama Poultry Slaughterhouse, Tulungagung Regency)" written by Nafiatul Mufida, NIM. 126402202132, supervisor Dr. Moh. Rois Abin, M.Pd.I.

This research is motivated by the increasing consumption of broiler chicken meat every year. When consuming chicken meat, you must know its halal level. Even though chicken is halal for us to consume, if the processing process is not carried out in a halal way then the chicken is categorized as haram food. To guarantee the halalness of meat and slaughtered products, there is the role of a halal slaughterer. And Juleha's slaughtering practice is used to increase customer satisfaction because satisfied customers will become loyal customers.

The focus of this thesis problem is (1) How do the standards for animals slaughtered by the Halal Slaughterer PT Gambir Sejahtera Utama apply to increase customer satisfaction for broiler meat? (2) How is the standard slaughter process implemented by PT Gambir Sejahtera Utama's Halal Slaughterer to increase customer satisfaction for broiler meat? (3) How are the processing, storage and delivery standards implemented by the Halal Slaughterer PT Gambir Sejahtera Utama to increase customer satisfaction for broiler meat?

This research uses a qualitative approach with descriptive data research. The data used is primary data and secondary data. Data collection techniques through interviews, observation and documentation. Data analysis techniques are carried out by condensing data, presenting data and drawing conclusions.

The research results show that (1) The implementation of standards for slaughtered animals has been implemented well to increase customer satisfaction. This is proven by the slaughterer who always sorts the chickens and the chickens that come in are placed in a special shelter to ensure the chickens are still healthy before being slaughtered. (2) Implementation of slaughter process standards has been implemented well to increase customer satisfaction. This is proven by the slaughterer who has mentioned the name of Allah SWT when he is about to slaughter and cut the lifeblood of the chicken with quick action without using stunning and leaving the chicken for 4-5 minutes to ensure that the chicken dies due to slaughter (3) Implementation of management, storage and management standards. Delivery has been implemented well to increase customer satisfaction. This is proven by the slaughterer who ensures that the chicken died due to slaughter and always checks the condition of the chicken meat. The storage area is ensured to be clean and during delivery it always includes information and a guarantee of the halal quality of the slaughtered chicken meat.

Keywords: Slaughter, Halal, Customer Satisfaction