

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis katering merupakan salah satu bisnis yang bisa dikatakan sebagai usaha yang memiliki profit yang besar atau tinggi, dan termasuk kedalam sektor bisnis yang berkembang secara pesat. Bisnis katering di bagi menjadi 3 bagian yaitu *mobile catering*, *airline catering*, dan *event catering* (Sultan, 2019). Di dalam jurnal tersebut pun dijelaskan bahwa keamanan pangan menjadi salah satu isu yang mempengaruhi perkembangan bisnis katering. Di dalam usaha bisnis katering, kebersihan, kesehatan dan keselamatan para pekerja yang memproduksi dan mengolah pangan sangatlah penting, karena hal tersebut berpengaruh terhadap kualitas produk yang dihasilkan.

Di dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 menjelaskan bahwa pangan adalah produk hasil perkebunan, pertanian, perikanan, kehutanan, peternakan, perairan, baik yang tidak diolah maupun yang sudah diolah yang digunakan untuk minuman dan makanan bagi manusia, termasuk didalamnya bahan baku pangan, bahan pangan dan bahan lainnya yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, dan/atau pembuatan makanan atau minuman. Dalam penelitian ini, penulis hanya meneliti keamanan pangan dalam proses penyiapan, pengolahan dan pembuatan makanan.

Keamanan Pangan (*Food Safety*) menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2004 tentang keamanan, mutu dan gizi pangan

adalah kondisi dan upaya yang diperlukan untuk mencegah pangan dari kemungkinan cemaran biologis, kimia dan benda lain yang dapat mengganggu, merugikan, dan membahayakan kesehatan manusia.

Di dalam *In-flight catering* atau *airline catering*, keamanan pangan sangatlah di perhatikan. Dalam jurnal McMullan : 2007 menjelaskan bahwa kelalaian dalam penanganan keamanan pangan dapat berakibat keracunan makanan, dimana keracunan makanan dapat menjadi bahaya yang besar bagi penerbangan. Keamanan pangan telah menjadi isu yang sangat penting untuk diperhatikan dalam industri catering. Sehingga apabila keamanan pangan tidak diawasi dan tidak di perhatikan dengan baik akan mengancam keamanan penerbangan.

Food safety management system adalah pencegahan, eliminasi dan pengendalian bahaya bawaan makanan, dari tempat produksi hingga titik konsumsi (Teixeira & Sampaio, 2011). *Food safety management system* yang merupakan gabungan prinsip-prinsip sistem analisis bahaya dan pengendalian titik kritis serta langkah-langkah penerapan yang dikembangkan yang menjamin keamanan pangan sepanjang rantai pangan, dengan menjamin bahwa pangan yang akan di proses hingga di kirim kepada konsumen akhir adalah pangan yang bebas dari cemaran mikrobiologi, cemaran kimia, dan cemaran fisik. *Food Safety Management System* berisi beberapa standar manajemen sistem seperti *HACCP based on CODEX*, *BRC Global Standards for Food Safety*, *ISO 22000*, *Retailer's code of Practice*, *Retailer's Food Manufacturing Standard*, *IFS Food* dan *Retailer's Code of Practice*, dimana standar ini berisi

tentang ketentuan dan peraturan dalam mengolah bahan makanan agar pada saat proses produksi telah melalui proses pencegahan, eliminasi dan pengendalian bahaya. Penulis memilih ISO 22000 2018 dikarenakan prinsip yang terdapat di standar ini terdapat prinsip yang ada di HACCP, dan GMP, yang dimana HACCP dan GMP adalah standar yang mengatur keamanan pangan dan dasar keamanan pangan. (Koto, 2012), ISO 22000 adalah gabungan prinsip-prinsip sistem analisis bahaya dan pengendalian titik kritis serta langkah-langkah penerapan yang dikembangkan oleh Codex Alimentarius Commission.

ISO 22000 dibuat oleh organisasi internasional yang bertujuan untuk standarisasi keamanan bisnis pangan di dalam rantai makanan global. Sistem ini berisi tentang manajemen keamanan pangan dan bagaimana menerapkannya, dan berbagai persyaratan yang perlu dilakukan atau dipenuhi oleh suatu perusahaan maupun organisasi agar bahaya dalam keamanan pangan dapat dikendalikan. ISO 22000 merupakan standar yang focus didalam perencanaan, penanganan, implementasi dan perbaikan didalam *food safety management system*.

PT. Purantara Mitra Angkasa Dua (Purantara *In-flight catering*) adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa boga yang menyediakan layanan katering bagi penerbangan. PT. PMAD ini bekerja sama dengan empat maskapai penerbangan yaitu Air Asia, Etihad Airways, Qatar Airways, Turkish Airlines, dan All Nippon Airlines. PT. Purantara Mitra Angkasa Dua / PMAD selalu menjaga kualitas makanan dengan merekrut pakar industri,

mengimplementasikan teknologi baru, dan mengembangkan industri dengan berbagai bidang catering. Sebagai bukti penjaminan mutu, PT. Purantara Mitra Angkasa Dua / PMAD telah memegang sertifikat Manajemen Keamanan Pangan yang memenuhi persyaratan AS / NZS ISO 9001: 2008, ISO 22000 2018 dan CODEX HACCP & GMP, serta Sistem Manajemen Kualitas yang sesuai dengan AS / NZS ISO 9001: 2008, keduanya disertifikasi oleh SAI Global Australia. Dapur pun telah mendapat sertifikat halal oleh Majelis Ulama Indonesia PT. PMAD memiliki visi dan misi yaitu:

“To be the preferred customer centric solution provider in the aviation, food and other related industries.”

“To deliver service excellence by being Customer centric, always achieving and Serving sincerely.”

Dari visi dan misi tersebut menerangkan bahwa PT. Purantara Mitra Angkasa Dua adalah sebuah jasa catering penerbangan memberikan solusi dalam penyedia makanan dan minuman untuk keperluan penerbangan. Selain itu PT.PMAD pun akan memberikan pelayanan yang prima dan melayani dengan sepenuh hati.

Fasilitas yang di miliki PT.PMAD yaitu Hot Kitchen, Cold Kitchen, Pastry, Bakery, Dishing Area, Laundry, In-house Laboratory, Dishwashing Area, Dry Store. Walk-in freezers, walk-in chiller. Selain itu, saat ini PT.PMAD memproduksi makanan perharinya \pm 4000 porsi, untuk keperluan Airlines. Meskipun PT.PMAD telah mendapatkan sertifikasi keamanan pangan, pelanggaran atau kelalaian masih terjadi dalam kegiatan operational nya.

Penulis telah melakukan survey untuk mengetahui kondisi nyata. Penulis mewawancarai kepala bagian quality assurances sebagai narasumber dan melakukan observasi.

Dari hasil wawancara dan observasi awal, penulis mendapat informasi mengenai pelanggaran yang terjadi, contoh pelanggaran yang terjadi adalah kurangnya kesadaran dari setiap karyawan, dan tidak disiplinnya karyawan. Beberapa contoh pelanggaran *personal hygiene* yang terjadi yaitu tidak menggunakannya *blue long sleeve*, tidak menggunakan *hand gloves*, penggunaan masker yang tidak sebenarnya, tidak menggunakan *hand sanitizer*, dan tidak menyemprotkan *sanitizer* ke sepatu sebelum memasuki area produksi, Temuan kontaminasi fisik pun terjadi di bagian penerimaan. Pelanggaran diatas merupakan sebuah perilaku yang dapat menimbulkan munculnya bahaya dalam makanan.

Didalam data yang dimiliki penulis pun menemukan bahwa adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realita didalam bagian *food safety* yang terdapat di *customer satisfaction survey*. Berikut table survey kepuasan pelanggan dari PT. PMAD:

TABEL 1. CUSTOMER SATISFACTION SURVEY ANA

No	CUSTOMER	ANA			
	POINTS	EXP	SAT	GAP	RESULT
1	<i>Menu specification compliance / Kesesuaian Menu Spesifikasi</i>	100%	80%	-20%	Under Expectation
2	<i>Product Presentation / Presentasi</i>	100%	80%	-20%	Under Expectation
3	<i>Taste / Rasa</i>	100%	80%	-20%	Under Expectation
4	<i>Food safety and hygiene / Keamanan makanan dan higienitas</i>	100%	50%	-50%	Under Expectation
5	<i>Security / Pengamanan</i>	100%	50%	-50%	Under Expectation

6	Staff communication and response / Komunikasi dan tanggapan	100%	100%	0%	Meet Expectation
7	Staff grooming / Penampilan staff	100%	50%	-50%	Under Expectation
8	Hospitality / Keramah tamahan	100%	80%	-20%	Under Expectation
9	On time delivery performance / Pengiriman tepat waktu	100%	80%	-20%	Under Expectation
10	Value for money	100%	80%	-20%	Under Expectation
		100%	73%	-27%	Under Expectation

Sumber: PT. Purantara Mitra Angkasa Dua (2019)

TABEL 2. CUSTOMER SATISFACTION SURVEY OMAN AIR

No	CUSTOMER	WY			RESULT
	POINTS	EXP	SAT	GAP	
1	Menu specification compliance / Kesesuaian Menu Spesifikasi	100%	80%	-20%	Under Expectation
2	Product Presentation / Presentasi	100%	80%	-20%	Under Expectation
3	Taste / Rasa	100%	80%	-20%	Under Expectation
4	Food safety and hygiene / Keamanan makanan dan higienitas	100%	80%	-20%	Under Expectation
5	Security / Pengamanan	100%	80%	-20%	Under Expectation
6	Staff communication and response / Komunikasi dan tanggapan	100%	80%	-20%	Under Expectation
7	Staff grooming / Penampilan staff	80%	80%	0%	Meet Expectation
8	Hospitality / Keramah tamahan	100%	100%	0%	Meet Expectation
9	On time delivery performance / Pengiriman tepat waktu	100%	80%	-20%	Under Expectation
10	Value for money	0%	80%	80%	Over Expectation
		88%	82%	-6%	Under Expectation

Sumber: PT. Purantara Mitra Angkasa Dua (2019)

Dari 2 tabel di atas, dapat dilihat bahwa ada ketidakcocokan antara ekspektasi dan realita di kolom nomor 4, baik dari ANA & W. Ketidakcocokan terjadi dalam bagian keamanan pangan. Dari hasil table tersebut, penulis berasumsi bahwa masih kurangnya perhatian perusahaan dalam penerapan *food safety management system*.

Dalam penelitian ini penulis berkeinginan untuk meneliti sudah sejauh mana penerapan *Food Safety Management System* dalam proses pencegahan, eliminasi, dan pengendalian bahaya makanan menurut (Teixeira & Sampaio, 2011) berdasarkan 7 prinsip ISO22000 di PT.Purantara Mitra Angkasa Dua.

B. Fokus Penelitian.

Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan di latar belakang, antara lain ketidakcocokan antara ekspektasi dan realita dalam survey kepuasan pelanggan dalam poin keamanan pangan, penulis memfokuskan penelitian kepada:

1. Bagaimana penerapan 7 prinsip ISO 22000 di PT. Purantara Mitra Angkasa Dua?
2. Bagaimana proses pencegahan bahaya makanan yang dilakukan oleh PT. Purantara Mitra Angkasa Dua?
3. Bagaimana proses eliminasi bahaya makanan yang dilakukan oleh PT. Purantara Mitra Angkasa Dua?
4. Bagaimana Proses pengendalian bahaya makanan yang dilakukan oleh PT Purantara Mitra Angkasa Dua?

C. Tujuan Penelitian

Dengan dilandasi dari focus penelitian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui penerapan 7 prinsip ISO 22000 di PT. Purantara Mitra Angkasa Dua

2. Mengetahui proses pencegahan bahaya makanan yang dilakukan oleh PT. Purantara Mitra Angkasa Dua
3. Mengetahui Bagaimana proses eliminasi bahaya makanan yang dilakukan oleh PT. Purantara Mitra Angkasa Dua
4. Mengetahui bagaimana proses pengendalian bahaya makanan yang dilakukan oleh PT Purantara Mitra Angkasa Dua

D. Keterbatasan Masalah

Karena keterbatasan waktu, biaya, dan data, maka pada penelitian ini, penulis membatasi penelitian pada

1. Penerapan *food safety management system* yang hanya berdasarkan pada prinsip dasar ISO 22000.
2. Peneliti hanya mengambil data berdasarkan pengalaman saat orientasi.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Ilmiah (Teoritis)

Secara ilmiah, tujuan dari penelitian ini untuk menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan penulis dalam hal *Food safety management system*.

2. Manfaat Praktis (Empirik)

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi sebuah masukan ataupun referensi bagi perusahaan dalam penerapan *food safety management system*.