

BAB III

KERANGKA KERJA PRAKTIK

3.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik

Pelaksanaan kerja praktik dilakukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak akademik dengan tujuan agar kerja praktik yang dilakukan dapat memberikan pengalaman dan perbandingan antara implementasi dari ilmu yang telah diperoleh dengan penerapannya dalam kondisi aktual. Adapun rincian dari lokasi dan waktu pelaksanaan kerja praktik sebagai berikut:

1. Lokasi Kerja Praktik

Kerja praktik dilakukan di PT Aerofood Indonesia yang beralamat di DFS, Jakarta Soekarno-Hatta International Airport, Jl. Tol Prof. Sedyatmo No. 1023, Panjang, Benda, Tangerang City, Banten 19120 – Indonesia. Telp: (021)5501750.

2. Waktu Kerja Praktik

Waktu pelaksanaan kerja praktik dilakukan sesuai dengan kesepakatan awal yang telah di diskusikan dengan pihak perusahaan, yaitu selama 6 bulan terhitung dari bulan Januari 2019 sampai dengan bulan Juli 2019.

3.2 Lingkup Kerja Praktik

Lingkup kerja praktik membahas mengenai gambaran umum perusahaan khususnya bidang usaha yang dijalankan perusahaan, penempatan kerja, serta gambaran atau deskripsi dari pekerjaan yang dilakukan selama periode kerja praktik.

3.2.1 Gambaran Perusahaan

PT Aerofood Indonesia atau selanjutnya disebut Aerofood ACS merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa, tepatnya jenis pelayanan jasa yang diberikan oleh Aerofood ACS yaitu penyediaan jasa boga atau katering untuk pesawat (*In-flight Catering*) yang telah bertaraf Internasional.

Aerofood ACS telah berdiri sejak tahun 1974 yang beroperasi pertama kali di Bandar Udara Halim Perdanakusuma, dan terbentuk karena adanya usaha gabungan antara Garuda dengan Dairy Farm yang diberi nama Aero Garuda Dairy Farm Catering Service. Seiring dengan berkembangnya usaha *in-flight service* dan telah dibukanya Jakarta International Airport Cengkareng, maka bisnis ini pun berpindah di area Bandara International Soekarno-Hatta Cengkareng, dan kemudian dikenal dengan nama Aerowisata Catering Service (ACS) dengan nama badan usaha PT Angkasa Citra Sarana Catering Service. Dan pada tahun 2009 telah dikenal sebagai Aerofood ACS.

Aerofood ACS berdiri di bawah bendera PT Aerowisata International (*holding company*). Bidang usaha yang dijalankan oleh Aerofood ACS tidak hanya jasa *In-flight Catering* melainkan terdapat bidang usaha lain yang telah dibangun Aerofood ACS dan telah beroperasi di beberapa kota besar di Indonesia. Bidang usaha yang dijalankan oleh Aerofood ACS yaitu jasa layanan *In-flight Catering* yang beroperasi untuk penyediaan layanan boga penerbangan, *Industrial Catering* yang beroperasi untuk penyediaan layanan boga industri contohnya jasa katering untuk hotel dan rumah sakit, *In-flight Service Total Solution* sebagai bidang usaha yang beroperasi dalam penyediaan jasa logistik, *Food & Beverages Service Retail* dan juga layanan ACS *Laundry*.

In-flight Catering merupakan bisnis utama yang dijalankan oleh Aerofood ACS dan merupakan bisnis jasa yang melayani pemenuhan kebutuhan jasa boga untuk penerbangan Garuda Indonesia dan maskapai asing yang bekerja sama dengan pihak Aerofood ACS. Aerofood ACS saat ini telah tersebar di 9 unit cabang yang berlokasi di kota-kota besar Indonesia yaitu Tangerang, Bandung, Medan, Pekanbaru, Yogyakarta, Surabaya, Denpasar, Balikpapan, dan Lombok. Dengan semakin berkembangnya industri penerbangan di Indonesia Aerofood ACS memiliki tujuan untuk terus meningkatkan dan mengembangkan pelayanan dari bidang usahanya khususnya dalam hal kualitas, agar tahun – tahun kedepan Aerofood ACS dapat menjadi pengusaha layanan makanan kelas Dunia, sesuai dengan yang menjadi visi dan misi dari Aerofood ACS.

3.2.2 Bidang Usaha/Jenis Produk yang dipasarkan

Seperti yang telah dibahas sebelumnya bisnis utama dari Aerofood ACS yaitu *In-flight Catering* atau layanan penyediaan jasa boga untuk kebutuhan penerbangan, namun selain itu Aerofood ACS juga memiliki bidang usaha lain, berikut merupakan bidang usaha yang di jalankan oleh Aerofood ACS:

a. *In-flight Catering*

Pada bidang usaha ini Aerofood ACS berfokus pada pelayanan untuk penyediaan lebih dari 1,5 juta porsi makanan per bulan pada \pm 40 perusahaan penerbangan komersial yang disajikan dengan kualitas premium dan disesuaikan dengan keinginan atau standar dari pelanggan. Sebagai bidang usaha utama yang di jalankan, Aerofood ACS sangat fokus untuk terus mengembangkan layanan *in-flight catering* khususnya dari segi kualitas dengan terus mengembangkan dan berinovasi dalam memberikan pelayanan untuk kebutuhan jasa penerbangan.

b. *Garuda Support*

Dalam hal ini terdapat 2 bidang usaha dari Aerofood ACS yang tergolong kedalam *Garuda Support*, yaitu *In-flight Service Total Solution* (ISTS) dan *ACS Laundry*. Dua bidang usaha ini di bangun untuk menyokong bisnis *In-flight Service* yang dijalankan Aerofood ACS. ISTS di bangun untuk memudahkan ACS dalam hal layanan pengadaan, penyimpanan, dan distribusi. ISTS berperan dalam mengatur dan mengelola kebutuhan persediaan seperti peralatan makan & minum, *dry goods*, pengadaan suplai kabin serta distribusi minuman dan bahan makanan. ISTS bertanggung jawab untuk memasok persediaan untuk seluruh unit usaha dari Aerofood ACS.

Sama seperti ISTS, bidang usaha lain Aerofood ACS untuk *Garuda Support* yaitu *ACS Laundry* juga bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dari bisnis *In-flight Service* ACS dengan memberikan layanan dari kebutuhan – kebutuhan *laundry*. Selain itu, bidang usaha *ACS Laundry* juga menyediakan layanan untuk kebutuhan *laundry* pada hotel dan restoran. Demi meyakinkan konsumen akan pelayanan yang disediakan, *ACS Laundry* menggunakan mesin – mesin terkini

untuk mendayagunakan air yang telah dimurnikan dan disaring untuk menjamin tingkat kebersihan maksimal.

c. *Industrial Catering*

Selain menyediakan kebutuhan makanan untuk industri penerbangan, Aerofood ACS juga dikenal memiliki bidang usaha untuk pelayanan katering pada industri lain seperti, katering pada industri rumah sakit, industri tambang dan migas, dan juga *town catering*. Dengan tetap mempertahankan kualitas pelayanan katering premiumnya, *industrial catering* kini melayani lebih dari satu juta staf, dan dengan layanan yang terintegrasi. Dalam hal ini seperti pengelolaan area kantin di lokasi, pelayanan *house keeping*, hingga pemeliharaan dan *laundry* untuk kamp pertambangan maupun asrama *offshore*.

Selain itu, pada bidang usaha *industrial catering* juga memberikan layanan dalam hal konsultasi untuk menyelesaikan pengerjaan konstruksi dapur rumah sakit agar dapat memenuhi semua persyaratan keamanan dan kesehatan.

d. *Food & Beverage Retail*

Bisnis ini merupakan bisnis yang bergerak dalam hal penyediaan berbagai masakan tradisional Indonesia dan masakan International melalui perjamuan. Salah satu contoh yang menggunakan jasa FnB ACS ini yaitu Dapur Selera.

3.2.3 Penempatan dan Deskripsi pekerjaan

Aktivitas kerja praktik dilakukan di PT Aerofood ACS unit Tangerang. Dan penempatan selama melakukan kerja praktik yaitu pada bagian OPEX atau *Operational Excellent* dengan fokus analisis *project* pada departemen Operation khusus bagian ESU FA (*Foreign Airlines*). Berikut merupakan deskripsi pekerjaan, selama melakukan kerja praktik:

1. Melakukan analisa permasalahan
2. Menentukan akar permasalahan
3. Menghitung *process time*
4. Menghitung rata – rata demand
5. Menghitung kebutuhan cutleries

6. Mengambil foto dan video proses kerja untuk kebutuhan data perusahaan
7. Membuat gambaran *layout* aktual bagian ESU FA
8. Membuat *schedule time* untuk proses kerja ESU FA

3.3 Teknik Pemecahan Masalah

Pada teknik pemecahan masalah akan dibahas metode yang digunakan dalam memecahkan permasalahan yang ditemui, permasalahan yang ada akan diselesaikan secara kualitatif. Setelah pada bab sebelumnya dibahas mengenai rumusan masalah yang terjadi pada proses *tray set up*. Selanjutnya akan dibahas mengenai langkah dari pemecahan masalah yang akan dilakukan untuk menyelesaikan persoalan atau permasalahan yang ada. Berikut merupakan tahapan dari pemecahan masalah yang ada pada bagian ESU FA:

3.3.1 Teknik Pengumpulan Data

Tahap ini merupakan tahap pengumpulan seluruh data-data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Pengumpulan data yang diperoleh dibagi kedalam dua jenis data, yaitu:

- a) Data Primer, yaitu data-data yang diperoleh secara langsung yang terkait dengan objek pembahasan dan digunakan untuk dapat lebih memahami maksud dari data sekunder yang ada. Data primer yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan langsung berupa alur aktivitas, catatan waktu proses, dan identifikasi sumber pemborosan atau *waste* berdasarkan hasil wawancara.
- b) Data Sekunder, merupakan data-data yang bersumber dari bahan pustaka atau dapat diperoleh dari perusahaan yang terkait dengan pembahasan permasalahan dan digunakan sebagai bahan referensi untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Data sekunder yang diperoleh dari perusahaan berupa data dokumentasi.

Dalam memperoleh data-data yang dibutuhkan, dilakukan beberapa metode pengumpulan data. Adapun berikut merupakan metode yang digunakan dalam pengumpulan data:

- a) Komunikasi, metode komunikasi dilakukan ketika akan mengumpulkan data primer seperti alur aktivitas, catatan waktu proses, identifikasi aktivitas pemborosan dan data primer yang lain. Dalam

metode komunikasi akan dilakukan wawancara dan pembagian kuisisioner:

- Wawancara, metode ini merupakan metode pengambilan data dengan memberikan pertanyaan kepada narasumber terkait dengan permasalahan yang ada pada perusahaan.
 - Kuisisioner, metode komunikasi ini dilakukan untuk mempermudah dalam mengidentifikasi aktivitas yang tergolong kedalam pemborosan. Kuisisioner akan diisi oleh pihak-pihak yang terlibat dalam aktivitas *tray set up*.
- b) Observasi, pada metode ini dilakukan pengamatan langsung mengenai kondisi perusahaan dan proses bisnis yang dijalankan khususnya pada bagian ESU FA.
- c) Dokumentasi, metode ini merupakan tahapan pengambilan data dan data-data dari perusahaan.

3.3.2 Teknik Pengolahan Data

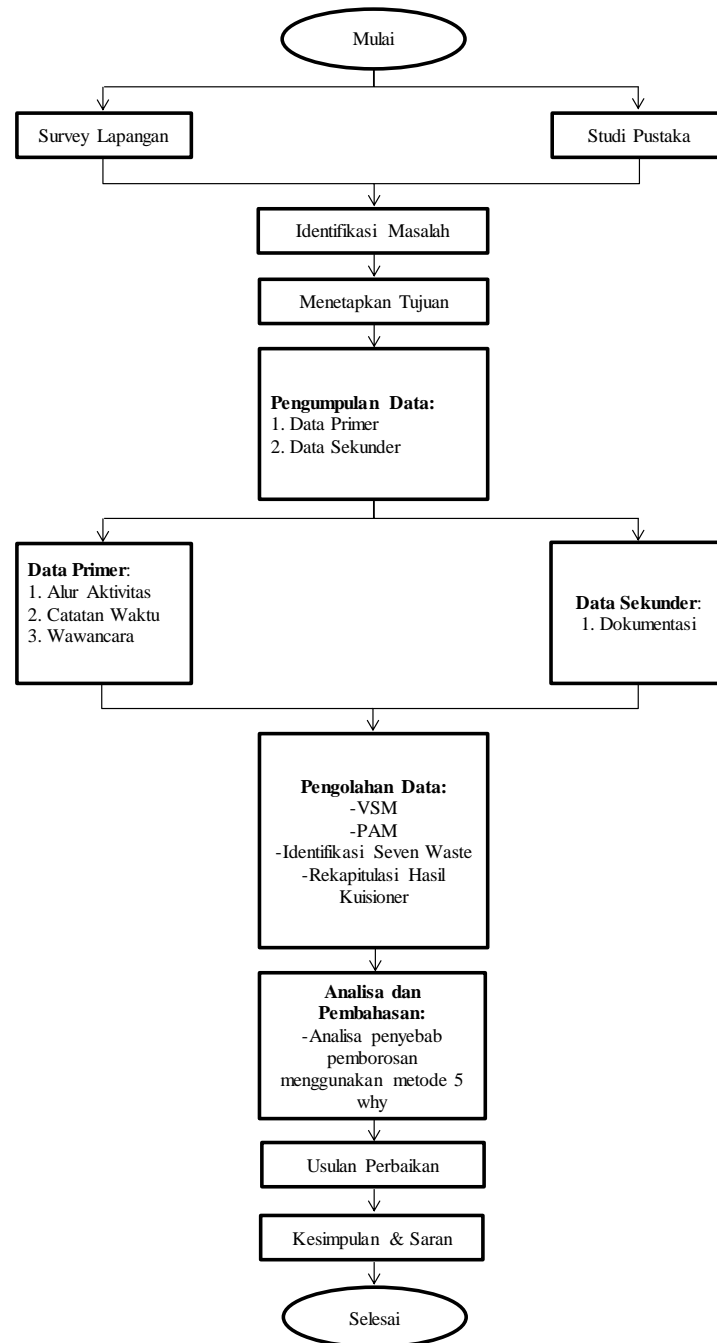
Data yang telah dikumpulkan tersebut kemudian akan diolah dan dibahas menggunakan metode kualitatif. Suatu pembahasan yang dilakukan dengan cara menafsirkan dan mendiskusikan data yang telah diperoleh. Setelah diketahui adanya beberapa kendala pada proses nya, maka langkah selanjutnya yaitu mencari solusi dari penyelesaian permasalahan. Dalam upaya penyelesaian permasalahan, akan digunakan metode kualitatif dengan pendekatan *lean* menggunakan *value stream mapping*.

Pendekatan *lean* menggunakan *value stream mapping* digunakan untuk mengidentifikasi pemborosan yang terjadi pada aktivitas *tray set up*. Setelah pemborosan yang terjadi dapat teridentifikasi, maka selanjutnya akan disusun solusi untuk mengurangi pemborosan atau *waste* yang terjadi. Saat melakukan kerja praktik, telah dilakukan pengamatan mengenai proses bisnis yang dijalankan perusahaan. Dilakukan identifikasi kendala-kendala yang mungkin muncul pada aktivitas *tray set up* dan penyebab utama terjadinya permasalahan tersebut.

3.4 Kerangka Penyelesaian Tugas Akhir

Dalam proses penyelesaian tugas akhir ini, terdapat beberapa tahapan yang perlu dilakukan. Adapun berikut merupakan diagram alur dalam penyelesaian masalah dalam tugas akhir ini:

Diagram 3. 1
Kerangka Penyelesaian Tugas Akhir



Sumber : Pengolahan Data, 2019.

Berdasarkan gambaran dari kerangka penyelesaian tugas akhir diatas, maka berikut merupakan deskripsi atau penjelasan dalam proses penyelesaian tugas akhir:

1. Survei Lapangan

Merupakan tahapan atau langkah awal yang perlu dilakukan. Dalam hal ini dilakukan observasi atau pengamatan secara langsung mengenai kondisi aktual dari proses bisnis yang dijalankan oleh perusahaan.

2. Studi Pustaka

Pada tahap ini dilakukan pencarian mengenai sumber – sumber yang dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan suatu metode untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Sumber literatur dapat diperoleh dari buku – buku, jurnal penelitian, atau penelitian terdahulu.

3. Identifikasi Masalah

Merupakan tahap untuk merumuskan permasalahan yang terjadi yang disesuaikan dengan latar belakang berdasarkan hasil analisa atau pengamatan yang telah dilakukan. Dan kemudian tahapan untuk menentukan metode yang akan digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

4. Menetapkan Tujuan

Menentukan tujuan dari pembuatan tugas akhir ini agar dalam mengerjakan tugas akhir ini dapat lebih jelas dan terarah mengenai persoalan atau permasalahan yang ingin diselesaikan.

5. Pengumpulan Data

Terdapat dua jenis data yang diperlukan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data – data berupa keterangan yang berasal dari pihak yang terlibat dengan objek yang diteliti, yang dimaksudkan untuk dapat lebih memahami maksud dan arti dari data sekunder yang ada. Dalam hal ini data primer yang diperoleh yaitu berupa hasil wawancara, alur aktivitas secara aktual, dan catatan waktu. Sementara Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber data yang sudah

ada atau sudah diolah oleh perusahaan, dalam hal ini data sekunder yang berhasil diperoleh berupa data dokumentasi.

6. Pengolahan Data

Setelah menyelesaikan tahapan pengumpulan data maka tahap selanjutnya yaitu pengolahan data. Data – data yang telah dikumpulkan sebelumnya akan diolah sesuai dengan metode yang telah ditentukan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Dan nantinya akan digunakan pendekatan *lean* menggunakan metode *value stream mapping*. Berikut merupakan penjelasan dari alur pengolahan data dengan menggunakan metode *value stream mapping*:

1. Value Stream Mapping

Pembuatan *big picture mapping* berdasarkan dengan kondisi aktual dari aktivitas yang dijalankan untuk proses *tray set up*.

2. Process Activity Mapping

Pada tahap ini dilakukan pengelompokkan aktivitas dan pengkategorian aktivitas:

- a. Pengelompokkan aktivitas; aktivitas-aktivitas akan di kelompokkan kedalam lima bagian yaitu, operasi, transportasi, inspeksi, penyimpanan atau *storage*, penundaan atau *delay*,
- b. Pengkategorian aktivitas; aktivitas akan dikategorikan kedalam 3 jenis kategori aktivitas yaitu, *value added activity*, *non-value added activity*, & *necessery non-value added activity*.

3. Penentuan Seven Waste

Tahap ini dilakukan analisa aktivitas yang tergolong kedalam *seven waste*. Setelah mengetahui aktivitas-aktivitas yang tergolong kedalam *waste*, selanjutnya dibuat kuisisioner yang nantinya akan diisi oleh beberapa responden untuk mengetahui aktivitas-aktivitas yang tergolong kedalam *waste* kritis. Nantinya kuisisioner yang dibuat akan disebar dan diisi oleh bagian ESU FA.

4. Merekap hasil kuisisioner

Setelah kuisisioner dibagikan maka langkah selanjutnya yaitu melakukan perhitungan untuk pembobotan hasil kuisisioner yang sebelumnya telah disebar. Setelah hasil pembobotan didapatkan

maka akan diketahui aktivitas mana yang tergolong sebagai *waste* kritis.

7. Analisa dan Pembahasan

Selanjutnya dilakukan analisa menggunakan metode 5 *Why* untuk mencari penyebab dari permasalahan yang ada berdasarkan akar permasalahan.

8. Usulan Perbaikan

Merupakan tahap analisa dan usulan perbaikan untuk meminimasi *waste* atau pemborosan yang telah teridentifikasi.

9. Kesimpulan & Saran

Tahap ini merupakan tahap dari kesimpulan akhir dalam penyelesaian permasalahan yang dibahas pada laporan tugas akhir ini dan juga tahapan akhir dari pemberian saran pada perusahaan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh perusahaan untuk proses perbaikan.