

## **BAB III**

### **KERANGKA KERJA PRAKTIK**

#### **3.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik**

Kerja praktik dilaksanakan di PTJasa Angkasa SemestaTbk yang beralamat di pergudangan Cardig bandara Halim Perdana Kusuma, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13650. Lokasi pelaksanaan kerja praktik yang bertempat di PTJasa Angkasa Semestaadalah perusahaan yangbergerak dibidang *cargo* dan menerima pengambilan barang secara *port to port*.

Waktu kerja praktik yang dilaksanakan dari Januari sampai dengan Juni 2019 dengan jam kerja aktif 08.00 WIB- 17.00WIB.

#### **3.2 Lingkup Kerja Praktik**

Lingkup kerja praktik berisikan deskripsi perusahaan secara umum serta penempatan kerja praktik dan deskripsi pekerjaan selama kerja praktik.

##### **3.2.1 Profil dan Sejarah Perusahaan**

Perkembangan CAS Group dimulai dengan berdirinya PT Jasa Angkasa Semesta Tbk (*JAS Airport Services*) pada tahun 1984, guna memenuhi kebutuhan jasa pendukung transportasi udara di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, yang juga mulai beroperasi pada tahun yang sama. Saat itu, PT Jasa Angkasa Semesta Tbk (*JAS Airport Services*) melayani jasa *ground handling* dan *cargo handling* di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Seiring dengan pertumbuhan kegiatan bisnis transportasi udara, pada tahun 2003 PT JAS Aero Engineering Services (*JAS Aero*) didirikan untuk melayani jasa *line maintenance* dan *aircraft release*. Ditahun yang sama, PT *JAS Aero Engineering Services* (*JAS Aero*) melakukan kemitraan strategis dengan *SingaporeAirlines Engineering Company* (*SIA-EC*). Selanjutnya, pada tahun 2004, PT Jasa Angkasa Semesta Tbk (*JAS Airport Services*) mencatatkan saham di Bursa Efek Surabaya dan memulai kemitraan strategis dengan *SATS (Singapore Airport Terminal Services) Ltd.* pada tahun yang sama.

Seiring dengan perkembangan dan kebutuhan kegiatan bisnis jasa transportasi udara yang semakin meningkat, PT Cardig Aero Services, Tbk.

(CAS Group) didirikan di tahun 2009. Selanjutnya, pada tanggal 5 Desember 2011, PT Cardig Aero Services, Tbk. (CAS Group) mencatatkan saham perdana di Bursa Efek Indonesia. Pada tahun 2012, CAS Group melakukan investasi pada Perusahaan jasa boga (PT Purantara Mitra Angkasa Dua) dan PT Cardig Anugra Sarana Bersama yang melayani manajemen fasilitas.

Untuk mendukung perkembangan bisnis, CAS Group melakukan peluncuran identitas baru yang didukung dengan program sinergi lintas segmen bisnis. CAS Group melakukan klasifikasi segmen bisnis sebagai berikut:

- a. *CAS Destination*, merupakan segmen bisnis yang bergerak pada bidang jasa pendukung transportasi udara yang terdiri dari dua anak Perusahaan yaitu PT Jasa Angkasa Semesta, Tbk. (*JAS Airport Services*) dan PT *JAS Aero Engineering Services* (*JAS Aero*)
- b. *CAS Food*, adalah segmen bisnis yang bergerak pada bidang jasa solusi boga yang terdiri dari dua anak Perusahaan yaitu PT Purantara Mitra Angkasa Dua dan PT Cardig Anugrah Sarana Catering.
- c. *CAS Facility*, segmen bisnis yang melayani jasa manajemen fasilitas, jasa *laundry* institusional, manajemen parkir dan jasa pembersihan pesawat. PT Cardig Anugra Sarana Bersama merupakan anak Perusahaan yang tergabung dalam *CAS Facility*.
- d. *CAS People*, merupakan segmen bisnis yang bergerak di bidang jasa pelatihan penerbangan. PT *Jakarta Aviation Training Center* adalah anak Perusahaan yang tergabung dalam *CAS People*.

Sampai dengan tahun 2017, *CAS Destination* hadir di 16 bandar udara di Indonesia dan telah melayani lebih dari 68.000 penerbangan, 21 juta penumpang pesawat terbang serta 270.000 ton kargo. Sementara itu, *CAS Food* melayani pelanggan di wilayah Jabodetabek, Balikpapan dan beberapa kota di Kalimantan dengan produksi lebih dari 7 juta porsi makanan. *CAS Facility*, telah hadir untuk melayani lebih dari 50 pelanggan di 15 kota di Indonesia. Pada Bulan Juni 2017, *CAS Group* melakukan akuisisi PT *Jakarta Aviation Training Centre* (*JATC*) yang bergerak dibidang jasa pelatihan penerbangan dengan layanan simulator Boeing 737NG dan Airbus A320 serta telah memberikan pelatihan kepada lebih dari 500 pilot dari dalam maupun luar negeri.

### 3.2.2 Penempatan Kerja dan Deskripsi Pekerjaan

PT JAS berfokus pada gudang yang menyimpan barang *cargo*, dan menerima pengambilan barang secara *port to port* yang berada di pergudangan Cardig bandara Halim Perdanakusuma. Selama kerja praktik ditempatkan di divisi *cargo handling*. Oleh karena itu dapat mengetahui seluruh proses yang terjadi pada gudang cargo PT JAS.

Deskripsi pekerjaan selama melaksanakan kerja praktik di perusahaan tempat kerja praktik adalah sebagai berikut:

1. Tugas selama diproses *Incoming*
  - a. *Checker unloading*  
Tugas selama menjadi *checker* adalah mengecek barang yang masuk, *unloading* barang, menghitung barang yang masuk dan mengisi *checklist incoming cargo*.
  - b. *Document Processing*  
Tugas selama berada di *document processing* adalah memasukkan data ke dalam sistem, untuk proses selanjutnya dan mendengarkan keluhan pelanggan.
2. Tugas selama di proses *Outgoing*
  - a. *Acceptance*  
Tugas selama berada di *Acceptance* adalah mengecek barang yang masuk, mengecek apakah barang per *Air Waybill* (AWB) sudah terpisah, menghitung barang yang masuk per AWB dan membuat dokumen bukti timbang barang (BTB).
  - b. *Document Processing*  
Tugas selama berada di *document processing* adalah menyetujui dokumen
  - c. *Checker build up*  
Tugas selama berada di *checker build up* adalah mengecek barang sebelum dikeluarkan, dan mengisi *checklist outgoing cargo*.

### 3.3 Teknik Pemecahan Masalah

Dalam pelaksanaan kerja praktik telah diidentifikasi masalah yaitu banyaknya keluhan pelanggan mengenai lamanya waktu menunggu. Dari permasalahan tersebut, dilakukan pengumpulan data dari sumber data primer dan sekunder, lalu dilakukan analisis data. Teknik pemecahan masalah menggunakan *fishbone diagram* untuk mengetahui akar dari permasalahan tersebut.

### 3.3.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data berisikan cara dalam mendapatkan data. Berikut adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan di PT Jasa Angkasa Semesta.

1. Pengamatan (*Observasi*)  
Metode observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung. Dengan ini pemanataan berlangsung pada proses *incoming general cargo* pada PT Jasa Angkasa Semesta dengan cara menganalisis perbandingan antara kondisi aktual dengan SOP *incoming general cargo* dan mendengarkan keluhan pelanggan secara langsung. Observasi ini dimulai bulan Januari hingga bulan Juni. Hasil observasi melihat kendala atau masalah secara langsung.
2. Komunikasi  
Komunikasi yang dilakukan yaitu melakukan wawancara dan *brainstorming*. Wawancara adalah pengumpulan data dengan diadakannya interview dan tanya jawab kepada pihak perusahaan dibagian *incoming general cargo* yang terkait sesuai dengan kebutuhan data yang diperlukan. Adapun narasumber wawancara ini adalah *supervisor cargo*, petugas operasional dan pelanggan. *Brainstorming* adalah pengumpulan data dengan diadakannya diskusi antara pihak perusahaan yang terkait dengan kebutuhan data yang diperlukan. Adapun narasumber *brainstorming* ini adalah *section head cargo*, *supervisor cargo*, dan *staff cargo*.
3. Dokumentasi  
Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mendokumentasikan data atau dokumen yang terkait dengan proses *incoming general cargo*.

### 3.3.2 Sumber Data

Berikut sumber data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini.

1. Data Primer  
Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya saat berada di tempat kerja praktik. Data ini diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber, dan data hasil pengamatan langsung yang telah dilakukan. Data ini bukan berasal dari data yang diolah oleh perusahaan.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu dari perusahaan dan data tersebut sudah ada di perusahaan. Data sekunder bersifat mendukung keperluan data primer. Pada pengumpulan data sekunder didapatkan beberapa data sekunder sebagai berikut:

1. Profil Perusahaan.
2. Struktur Organisasi.
3. *Standard Operasional Procedure* (SOP).
4. Dokumen - dokumen terkait proses *incoming general cargo*.

### 3.3.3 Metode Analisis

Metode analisis merupakan tahapan berlangsungnya proses penentuan isi maupun penyelesaian yang ada pada laporan kerja praktik ini. Berikut ini merupakan kerangka aliran penelitian yang dilakukan:

#### 1. Identifikasi Masalah

Hal yang pertama dilakukan adalah melakukan identifikasi masalah ketika melakukan kerja praktik atau kerja lapangan yang dilakukan pada perusahaan tempat kerja praktik. Identifikasi masalah dapat dilakukan dengan pengamatan serta masalah-masalah yang timbul ketika kerja praktik dilaksanakan.

#### 2. Kajian Pustaka

Setelah melakukan identifikasi masalah yang ada pada perusahaan tempat kerja praktik, lakukan kajian pustaka dengan mencari literatur dan referensi tentang metode penyelesaian masalah yang sesuai dengan identifikasi masalah yang sebelumnya telah dilakukan. Setelah menemukan literatur maupun referensi penelitian terkait metode yang sesuai untuk penyelesaian masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya.

#### 3. Pengumpulan Data

Kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, pengamatan dan dokumentasi. Hasil dari pengumpulan data yang dilakukan menjadi dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara, *brainstorming*, pengamatan dan dokumentasi langsung yang dilakukan. Sedangkan data sekunder adalah data pendukung data primer yang diperoleh dari data yang ada pada perusahaan.

4. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian merupakan kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan) dan terstruktur.

5. Pengolahan data

Pengolahan data dilakukan sebagai langkah untuk analisis terkait dengan permasalahan yang sudah diuraikan. Pengolahan data dilakukan dengan cara sebagai berikut :

a. Analisis Komparatif

Menurut Nazir (2005:58) penelitian komperatif merupakan penelitian yang bersifat membandingkan. Penelitian ini dilakukan untuk membandingkan persamaan dan perbedaan dua atau lebih fakta-fakta dan sifat-sifat objek yang diteliti berdasarkan kerangka pemikiran tertentu. Pada penelitian ini variabelnya masih mandiri tetapi untuk sampel yang lebih dari satu atau dalam waktu yang berbeda. Jadi, penelitian komperatif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk membandingkan antara dua kelompok atau lebih dari suatu variabel tertentu.

Metode perbandingan antara *standard operational procedure* (SOP) dengan kejadian nyata pada kondisi lapangan. Metode ini digunakan untuk melihat apakah *standard operational procedure* (SOP) yang ada sudah berjalan dengan sesuai atau tidak. Untuk mengatasi ketidaksesuaian *standard operational procedure* (SOP) dengan kondisi aktual. Maka dilakukan perbandingan antara kondisi aktual dengan SOP selama bekerja praktik.

b. *Fishbone Diagram*

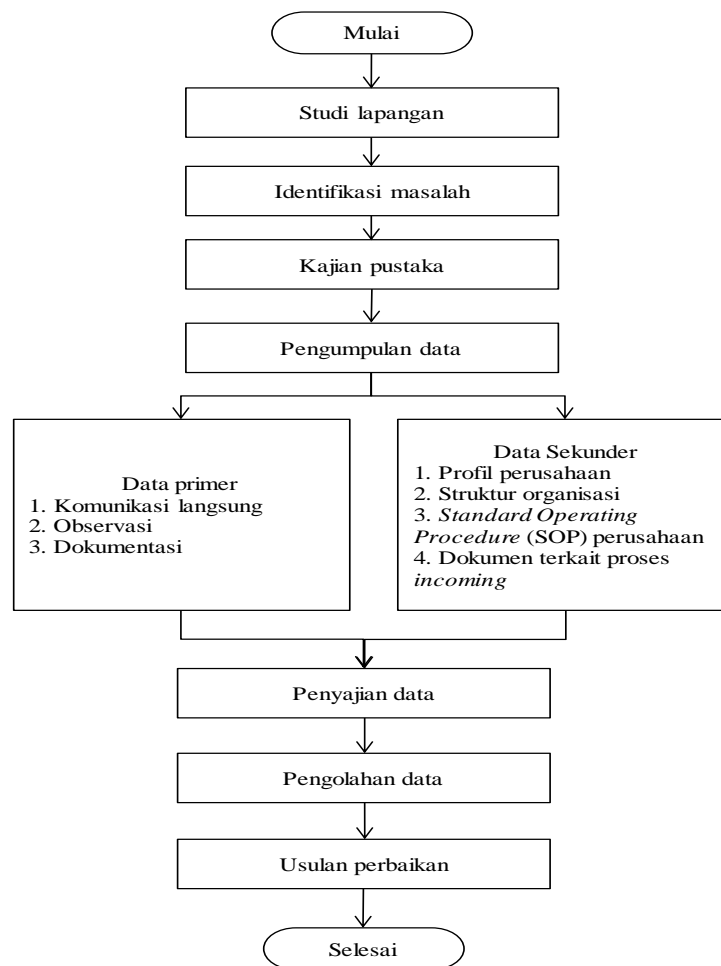
Metode *fishbone diagram* adalah metode untuk mencari akar penyebab masalah dari aktivitas *incoming general cargo* di PT Jasa Angkasa Semesta yang menyebabkan banyaknya keluhan pelanggan. Diagram ini akan mengidentifikasi akar dan peyebab munculnya permasalahan secara lengkap dan menemukan penyebab potensial yang paling berpengaruh. Dengan data *brainstorming* yang sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan akar dan penyebab masalah yang terjadi.

## 6. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan didapatkan dari hasil analisa komparatif dan metode *fishbone diagram* yang berisikan keputusan yang diperoleh yang disampaikan dengan jelas, singkat dan padat.

Diagram 3.1

Diagram Kerja Tugas Akhir



Sumber: Data diolah