

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Operation merupakan salah satu pilar esensial yang tak terpisahkan dalam setiap organisasi. Tanpa keberadaan divisi *operation*, sebuah organisasi akan kesulitan untuk dapat menghasilkan juga mengantarkan *value* yang diinginkan kepada pelanggan. Hal tersebut meliputi kegiatan produksi, baik itu dalam bentuk barang atau jasa. Pada dasarnya, divisi *operation* merupakan serangkaian aktivitas yang memiliki tujuan untuk menghasilkan *value*, dengan cara mengubah *input* menjadi *output*. Namun, proses ini tidak sekedar mengubah, dalam *operation management*, diperlukan perhatian yang mendalam terhadap berbagai unsur serta faktor, untuk dapat menghasilkan dan mengantarkan *value* secara efisien, yang dapat dicapai melalui aplikasi yang efektif akan konsep, alat, serta teknik *operation management* (Heizer et al., 2020). Setiap perusahaan memiliki metode atau pendekatan tersendiri dalam menjalankan operasional mereka, yang tentunya disesuaikan dengan *goals* serta bidang bisnis masing-masing. Meskipun begitu, secara garis besar, dalam *operation management* mereka perlu memperhatikan 10 hal berikut; *Design of goods and services, Managing quality and statistical process control, Process and capacity strategies, Location strategies, Layout strategies, Human resources, Supply-chain management, Inventory management*, serta *Scheduling Maintenance* (Heizer et al., 2020).

Seluruh lini bisnis tentu memiliki fungsi *operation* di dalamnya, hanya saja sekian lini bisnis memiliki operasional yang lebih kuat atau berat dibandingkan lini bisnis lainnya. Seperti manufaktur serta maskapai penerbangan, yang memiliki aspek operasional yang lebih banyak, dan besar ‘taruhan’ atau tekanannya, juga infrastruktur yang memadai, jika dibandingkan dengan jasa konsultan atau kreatif, yang umumnya tidak membutuhkan banyak infrastruktur fisik, dan dapat beroperasi dengan tim yang relatif lebih kecil. Maskapai penerbangan seperti yang ditunjukkan

oleh Heizer, dkk (2020), memiliki banyak bagian atau aspek dalam operasionalnya untuk mereka dapat berjalan dengan efektif. Terdapat *Ground Support Equipment, Maintenance, Ground Operations* yang terbagi lagi menjadi *Facility Maintenance & Catering*, dan beberapa lainnya.

Bukan hanya merupakan sebuah bagian dari struktur maskapai penerbangan, namun aspek-aspek tersebut bisa jadi merupakan sebuah organisasi tersendiri. Seperti perusahaan penyedia jasa *Catering* atau dalam bisnis penerbangan disebut juga sebagai *In-flight Catering*. *Catering* pada dasarnya berkaitan dengan penyediaan hidangan, makanan, dan minuman yang sudah disiapkan sepenuhnya di luar rumah orang-orang. Penyedia jasa *catering* adalah perusahaan pihak ketiga yang dipekerjakan untuk menyediakan layanan manajemen makanan kepada organisasi yang bisnis utamanya bukan *catering*, dalam hal ini maskapai penerbangan (Kahraman et al., 2004). Terdapat tiga hal utama yang membedakan *In-flight Catering* dengan *catering* pada umumnya. Pertama adalah regulasi, penerbangan merupakan salah satu mode transportasi dengan regulasi yang ketat untuk menjamin keamanan, oleh sebab itu perusahaan *In-flight Catering* perlu mengikuti aturan, sistematika, dan standar yang lebih ketat dibandingkan *catering* pada umumnya. Kedua adalah menu, umumnya pelanggan *catering* hanya dapat menikmati menu makanan yang telah ditentukan oleh penyedia jasa, atau hanya disediakan beberapa pilihan yang telah ditetapkan. Namun dalam hal maskapai penerbangan, *In-flight Catering* harus bisa menyesuaikan menu berdasarkan standar atau keinginan maskapai, seperti pilihan makanan berdasarkan tipe kelas penerbangan, kombinasi menu, bahan makanan, sampai gramasi atau porsi, yang secara keseluruhan juga dikelompokkan menjadi beberapa *cycle*, sebuah konfigurasi menu untuk jangka waktu tertentu, umumnya 2 *cycle* yang diputar setiap 3-4 bulan. Ketiga adalah metode, umumnya makanan disajikan oleh penyedia layanan, namun dalam *in-flight catering*, penyedia layanan cukup mengantar makanan sampai ke dalam pesawat, dan akan disajikan ketika sudah lepas landas oleh maskapai atau klien penyedia layanan.

PT Purantara Mitra Angkasa Dua merupakan salah satu penyedia jasa *In-flight Catering* di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, dengan visinya untuk menjadi penyedia solusi pilihan yang berpusat pada pelanggan dalam penerbangan, makanan dan industri terkait lainnya. Setelah pandemi berlalu, jumlah penumpang pesawat kembali pulih dan terus meningkat, di Bandara Internasional Soekarno-Hatta sendiri sudah mencapai 25.4 juta penumpang pada tahun 2023, yang pada tahun 2020 hanya mencatat 9.2 juta penumpang (Badan Pusat Statistik, 2024). Dengan kembali normalnya bisnis penerbangan, PT Purantara Mitra Angkasa Dua dapat menjadi penyedia solusi pilihan bagi para maskapai penerbangan. Untuk mencapai tujuan tersebut, serta memenuhi kebutuhan maskapai, PT Purantara Mitra Angkasa Dua perlu menjaga standar, efisiensi, dan efektivitas dalam divisi *operation*.

PT Purantara Mitra Angkasa Dua atau PMAD merupakan sebuah perusahaan penyedia jasa katering penerbangan, atau *In-flight Catering* yang didirikan pada tahun 2003. Pada tahun 2012, PMAD diakuisisi oleh PT Cardig Aero Services Tbk atau CAS Group. CAS Group sendiri merupakan *Holding Entities* yang bergerak di bidang jasa penunjang transportasi udara, jasa boga, pengelolaan fasilitas, dan pelatihan penerbangan. CAS Group fokus pada penyediaan layanan terutama di bandara-bandara besar di Indonesia. Kemudian pada tahun 2016, SATS Catering Pte Ltd berinvestasi sebesar 20% di PMAD. PMAD terletak di Bandara Internasional Soekarno Hatta, yang terhubung langsung dengan *Apron* bandara dengan jarak sekitar 500 meter, serta waktu tempuh sekitar 4 menit.

Saat ini PMAD melayani 6 maskapai penerbangan internasional, dan 1 maskapai penerbangan domestik, yakni Qatar Airways, All Nippon Airways (ANA), Etihad Airways, China Eastern Airlines, Egyptair, Turkish Airlines, dan Airfast. Selain maskapai, PMAD juga melayani penerbangan *charter*, yang mayoritas kliennya merupakan VVIP seperti artis, menteri, sampai presiden dan Raja. PMAD juga pernah melayani VVIP *In-flight Catering* pada KTT ASEAN di tahun 2021, dan KTT G20 di tahun 2022. Walaupun fokus utama PMAD adalah melayani maskapai penerbangan, perusahaan ini juga memiliki beberapa klien *non-*

airlines, yakni Toyota Motor Manufacturing Indonesia (TMMIN), RS Yarsi, serta beberapa lounge di bandara.

PMAD mampu menyajikan berbagai macam jenis makanan, dari masakan Indonesia, *Western*, Jepang, Timur Tengah, *Chinese*, sampai India. Dengan kapasitas produksi untuk *In-flight* mencapai 15.000-18.000 *meals/day*. Untuk menunjang proses produksi dan operasional, PMAD memiliki berbagai fasilitas yakni *Hot Kitchen, Pastry, Dishing Area, ESU Area, In-house Laboratory, Walk-in Freezer, Dry Store, Bonded Zone Area, Walk-in Chiller, Cold Kitchen, Bakery, Laundry, TSU Area, dan Dishwashing Area*. Fasilitas-fasilitas tersebut masuk pada bangunan seluas 11,000 m². Adapun kendaraan-kendaraan penunjang yakni 19 unit *Hi-Lift Trucks*, dan 6 unit *Delivery Vans*.

2.1.1. Visi Misi

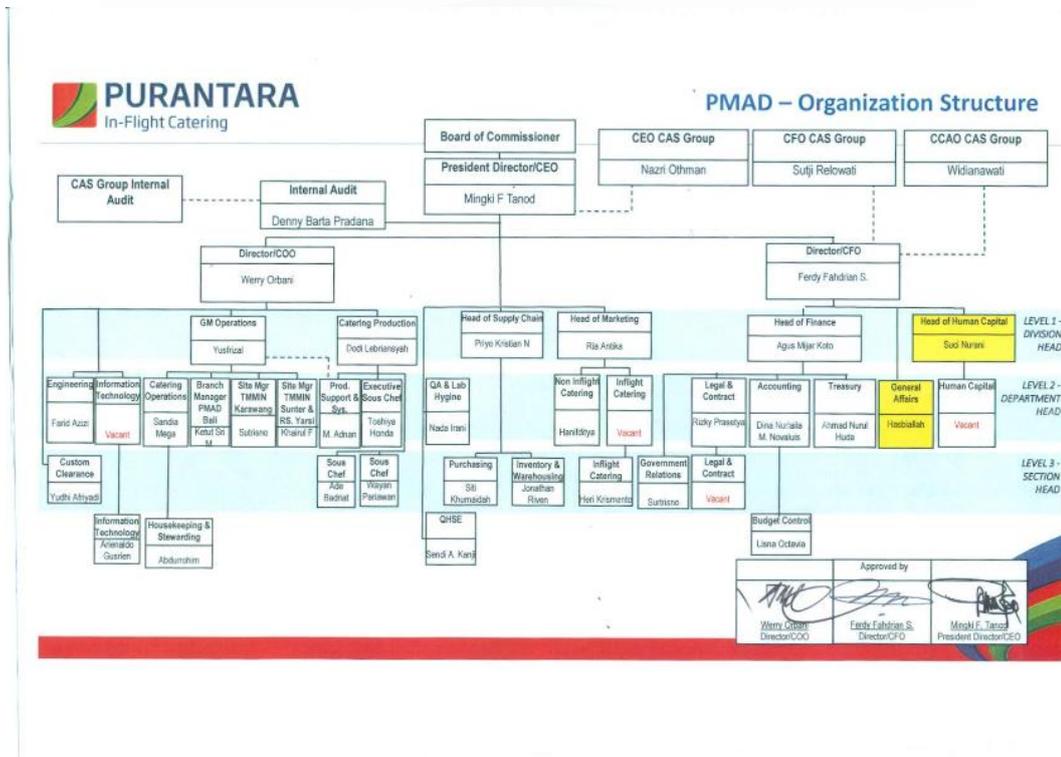
2.1.1.1. Visi

Visi yang dimiliki PT Purantara Mitra Angkasa Dua adalah *“To be the preferred customer centric solution provider in the aviation, food and other related industries.”*

2.1.1.2. Misi

Misi yang dimiliki PT Purantara Mitra Angkasa Dua adalah *“To deliver service excellence by being Customer centric, Always achieving and Serving sincerely.”*

2.2. Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT Purantara Mitra Angkasa Dua

Sumber: Data Perusahaan, 2024

2.3. Dasar Teori

1. Food Safety during Handling (Tray Set Up)

Sebagai penyedia jasa catering, khususnya pada penerbangan, penting untuk selalu waspada dan sangat cermat dalam menjaga keamanan hidangan sepanjang proses rantai pasokannya hingga saat disajikan kepada penumpang. Berdasarkan World Food Safety Guidelines for Airline Catering (2010) perusahaan harus mengaplikasikan sistem pengelolaan *food safety* berdasarkan prinsip-prinsip HACCP. Konsep HACCP atau Hazard Analysis Critical Control Point merupakan pendekatan sistematis untuk mengidentifikasi dan menilai bahaya keamanan makanan serta menetapkan cara pengendaliannya. Sebagai alat manajemen, HACCP menyediakan pendekatan terstruktur untuk mengendalikan bahaya yang

dapat diidentifikasi yang secara langsung memengaruhi keamanan pangan. CCP sendiri atau Critical Control Point merupakan tahapan di mana kontrol dapat diterapkan, dan sangat penting untuk mencegah atau menghilangkan bahaya keamanan makanan, atau mengurangnya menjadi tingkatan yang dapat diterima. Dalam hal ini terdapat 5 CCP, yang dimana keamanan makanan saat *handling* atau *Tray Set Up* dikontrol dalam CCP terakhir. CCP 5 berbicara mengenai Control of Food Processing atau *handling, control point* kelima ini memiliki tujuan untuk mencegah mikroorganisme *pathogenic* tumbuh pada tingkatan yang membahayakan saat *handling*. CCP 5 memiliki *guidelines* yang mengatur waktu *handling* sesuai suhu ruangan dan waktu pengerjaan;

1. *Ambient temperature is < 5 °C/41 °F*

No time or temperature control/record is required.

2. *Ambient temperature is > 5 °C/41 °F but ≤ 15 °C/59 °F*

Food exposure time must not exceed 90 minutes.

3. *Ambient temperature is > 15 °C/59 °F but ≤ 21 °C/70 °F*

Food surface temperature must not exceed 15 °C/59 °F or Food exposure time must not exceed 45 minutes.

4. *Ambient temperature is > 21 °C/70 °F*

Food surface temperature must not exceed 15 °C/59 °F and Food exposure time must not exceed 45 minutes.

1. *Operations Management*

Menurut Swink dkk (Swink et al., 2020), *operation management* merupakan pengelolaan akan proses-proses yang digunakan untuk mendesain, memasok, memproduksi, dan mengantarkan produk dan jasa kepada pelanggan. Dengan kata lain manajemen operasi melibatkan koordinasi berbagai proses yang digunakan untuk merancang produk atau layanan, memastikan pasokan bahan baku dan komponen yang diperlukan, mengelola produksi dengan efisien, serta mengatur

pengiriman produk atau layanan kepada pelanggan. Dengan fokus pada efektivitas dan efisiensi, manajemen operasi bertujuan untuk memastikan bahwa semua tahapan dalam proses bisnis berjalan lancar dan menghasilkan produk atau layanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Adapun menurut Rusdiana (Rusdiana, 2014) bahwa ruang lingkup manajemen operasi mencakup berbagai aspek yang terkait dengan pengoperasian sistem operasi dan penyiapan sistem tersebut, yang meliputi keputusan tentang: perencanaan output, desain proses transformasi, perencanaan kapasitas, perencanaan bangunan pabrik, perencanaan tata letak fasilitas, desain aliran kerja, manajemen persediaan, manajemen proyek, penjadwalan, pengendalian kualitas, keandalan kualitas, dan pemeliharaan.