

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1. Kedudukan dan Koordinasi

Pekerjaan yang dilakukan oleh penulis saat melaksanakan Praktik Kerja Magang di PT Purantara Mitra Angkasa Dua adalah pada divisi Operation lebih tepatnya dalam tim *handling* maskapai Etihad yang melayani penerbangan sore. Secara umum, penulis berada dibawah bimbingan Bapak Sandya Mega selaku Operation Manager, dan dalam tim Etihad penulis berada dibawah bimbingan dan arahan Bapak Yusuf Alhamdani selaku ketua tim Etihad. Dalam divisi Operation, khususnya untuk tim *handling*, terdapat beberapa tugas yakni *meal tray set up*, *loading*, *unloading*, *equipment set up*.

3.2. Tugas dan Uraian Kerja Magang

3.2.1 Tugas Kerja Magang

Beberapa proses tugas yang telah dilaksanakan oleh penulis dalam Praktik Kerja Magang, ialah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Tugas Kerja Magang

No	Tugas	Tujuan	Koordinasi	Frekuensi
1	<i>Meal Tray Set Up</i>	Menyiapkan rangkaian hidangan pada <i>tray</i> yang akan dimasukkan ke dalam <i>trolley</i> .	Bapak Yusuf	Setiap hari
2	<i>Loading (HLT)</i>	Memuat rangkaian <i>trolley</i> ke dalam 2 <i>hi-lift truck</i> .	Bapak Yusuf	Setiap hari
3	<i>Loading / Trolley Exchange (Airplane)</i>	Menukar <i>trolley</i> 'kotor' dengan memuat rangkaian <i>trolley</i> baru.	Bapak Yusuf /Bapak Erwin	Setiap hari (30 Mei – 30 Juni)

4	<i>Crew Handover</i>	Melakukan serah terima <i>trolley</i> atau makanan dengan melakukan proses <i>check meal</i> serta pengurusan dokumen.	Bapak Yusuf /Bapak Erwin	Setiap hari (30 Mei – 30 Juni)
5	<i>Unloading (HLT)</i>	Menurunkan rangkaian <i>trolley</i> ‘kotor’ dari <i>hi-lift truck</i> .	Bapak Yusuf	Setiap hari
6	<i>Equipment Set Up</i>	Menyiapkan <i>equipment trolley</i> untuk shift (penerbangan) selanjutnya.	Bapak Yusuf	Setiap hari

3.2.2 Uraian Kerja Magang

1. Meal Tray Set Up

Pada layanan *in-flight catering*, penyusunan meal tray menjadi tahap penting dalam persiapan penerbangan. Setelah makanan selesai disiapkan oleh tim produksi, langkah selanjutnya adalah menyusunnya dengan rapi dalam *trolley*. Selain makanan, adapun minuman-minuman kemasan yang perlu disiapkan, serta alat makan yang telah disiapkan oleh tim *cutlery*. Penyusunan *meal tray* dilakukan berdasarkan kelas dan jenis makanan. Penyusunan *meal tray* juga dilakukan berdasarkan dokumen MOB, yang berisikan jumlah, dan nama makanan, serta susunan dan kode *trolley* pada *galley*.

Untuk kelas ekonomi, khususnya pada maskapai Etihad, makanan berupa roti, makanan ringan (contoh: urap atau bihun), dan makanan penutup (contoh: mousse), disusun pada *tray half* beserta alat makan, butter, dan air mineral kemasan kecil. Kemudian *tray* tersebut disusun ke dalam *trolley*. Selain *tray*, terdapat *oven rack* yang perlu disusun untuk *meals* ekonomi yang perlu dipanaskan saat penerbangan.

Untuk kelas bisnis, makanan akan disiapkan oleh pramugari, sehingga pihak *catering* akan menyusunnya dalam bentuk *bulk*, makanan akan dikemas

menggunakan aluminium *foil* dan disusun pada *full size tray* sesuai jenisnya, dan disusun ke dalam *trolley*. Penentuan jumlah makanan secara *bulk* didasarkan oleh matriks yang diberikan oleh maskapai, contohnya untuk makanan A diberikan nominal 30%, sehingga jika jumlah penumpang kelas bisnis sebanyak 30, maka makanan A yang diberikan adalah sebanyak 9.

Perlu diperhatikan bahwa maskapai juga menyiapkan opsi *special meals*, sehingga pihak *catering* perlu menyiapkan *meal tray* khusus, sesuai pilihan opsi pelanggan, baik pada kelas ekonomi maupun kelas bisnis. Dengan begitu pada kelas bisnis, hanya *special meals* yang dilakukan penyusunan *tray* oleh pihak *catering*.

Proses *meal tray set up* ini memastikan bahwa semua makanan dan minuman tersedia dengan mudah di dalam pesawat serta dapat disajikan kepada penumpang dengan cepat dan efisien.

Setelah proses *meal tray set up*, seluruh *trolley* akan dimasukkan ke dalam *holding chiller*.



Gambar 3.1 *Economy class meal tray* (Ilustrasi)

Sumber: runwaygirlnetwork.com



Gambar 3.2 *Trolley* (Ilustrasi)

Sumber: [etsy.com/RonnysTrolleys](https://www.etsy.com/RonnysTrolleys)

2. *Loading (High Lift Truck)*

Ketika memasuki proses *loading*, seluruh *trolley* akan disegel untuk menjamin keamanan selama proses pengiriman hingga ke dalam pesawat. *Hi-lift Truck* yang telah *standby* di *loading dock* akan disiapkan bar penahan, serta jembatan *trolley*-nya. *Trolley* sesuai kodenya akan dimuat ke dalam 2 *hi-lift truck* (1 untuk bagian depan pesawat, 1 untuk bagian belakang pesawat). *Trolley* disusun dengan rapat untuk mencegah jatuh selama perjalanan. Setelah seluruh *trolley* selesai dimuat, bar penahan kedua akan dipasang, dan jembatan dirapihkan ke dalam truk. Setelah proses *loading* selesai, Aviation Security atau AVSEC, akan menutup truk dan menyegel pintu truk sebagai langkah pengamanan tambahan. Setelah itu truk beserta beberapa anggota tim akan berangkat menuju *apron*.



Gambar 3.3 *Airline Security Seal* (Ilustrasi)

Sumber: www.cambridgeseals.com

3. *Loading / Trolley Exchange (Airplane)*

Sesampainya di pesawat, serangkaian prosedur untuk memarkir dan meninggikan/menaikkan *high lift truck* dilaksanakan. Setelah pintu pesawat telah dibuka dari dalam, jembatan *trolley* akan dipasang, dan bar penahan dibuka. Sebelum memasukkan rangkaian *trolley* baru yang akan digunakan dalam penerbangan selanjutnya, rangkaian *trolley* dari penerbangan sebelumnya perlu dikeluarkan terlebih dahulu, dan harus dipastikan bahwa tidak ada *trolley* ‘kotor’ yang tertinggal dari penerbangan sebelumnya. Setelah semua *trolley* lama telah dikeluarkan, rangkaian *trolley* baru dapat dimasukkan ke dalam pesawat. Penataan *trolley* baru harus dilakukan dengan teliti dan sesuai dengan kodenya.

4. *Crew Handover*

Setelah seluruh proses pengantaran, dan penukaran *trolley* di pesawat telah selesai, akan dilakukan proses serah terima dengan kru pesawat/*cabin crew*. *Check meal* akan dilaksanakan dengan menunjukkan dan menjelaskan *trolley* serta makanan yang telah dimuat di pesawat. Seusai proses *check meal*, terdapat beberapa dokumen yang perlu diurus, sebagai bukti serah terima,

langkah ini sangat penting untuk memastikan proses pembayaran dapat dilakukan kepada PT Purantara Mitra Angkasa Dua.

5. *Unloading (High Lift Truck)*

Setelah seluruh proses pengantaran, dan penukaran *trolley* di pesawat telah selesai, truk akan kembali ke Purantara dengan *trolley* dari penerbangan sebelumnya. *Trolley* akan dikeluarkan dari truk untuk dibersihkan, dicuci beserta *equipment*-nya, untuk digunakan kembali.

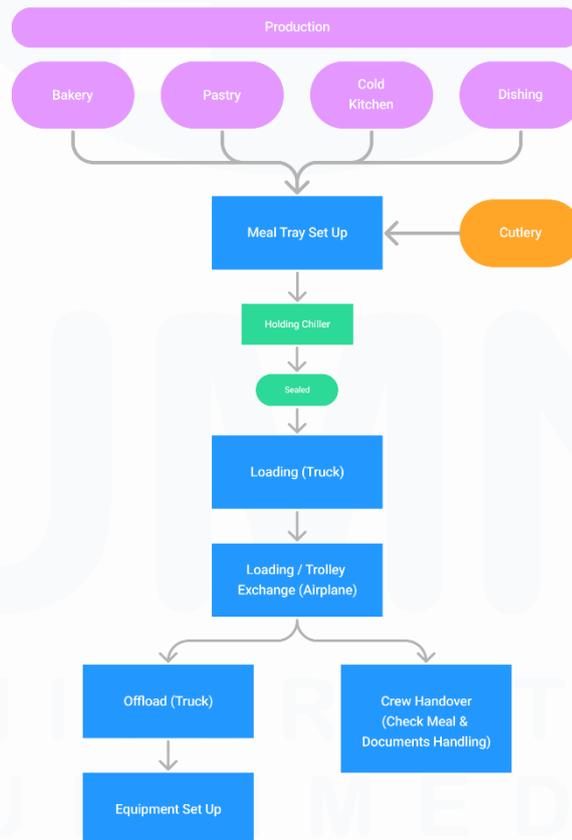
6. *Equipment Set Up*

Selain persiapan *trolley* makanan, penting juga untuk menyiapkan *trolley equipment* yang berisi *chinaware*, *cutlery*, dan gelas untuk kelas bisnis serta peralatan lainnya sesuai dengan kebutuhan penerbangan. *Trolley equipment* harus disusun dengan teliti berdasarkan *equipment loading plan* yang telah disediakan oleh maskapai penerbangan, memastikan bahwa setiap *item* dipersiapkan dengan tepat sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan. Proses penyusunan *trolley equipment* tidak hanya memerlukan ketelitian terhadap jumlah, tetapi juga memperhatikan kebersihan dan keamanan peralatan, memastikan bahwa semua peralatan dalam kondisi yang baik, tidak rusak, dan tidak pecah saat disajikan kepada penumpang. Hal ini merupakan langkah penting dalam memastikan bahwa setiap aspek dari layanan katering di dalam penerbangan berjalan dengan lancar dan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh maskapai.



Gambar 3.4 *Business Class Equipment* (Ilustrasi)

Sumber: www.centurion-magazine.com



Gambar 3.5 Bagan alir tahapan tugas kerja magang

3.3.Kendala yang Ditemukan

1. Pesawat mengalami *Delay*

Dalam penerbangan, *delay* merupakan hal yang merugikan namun memang wajar terjadi. Tidak sering, namun terkadang pesawat mengalami *delay* baik kedatangan, maupun keberangkatan. *Delay* kedatangan dapat disebabkan oleh berbagai hal, salah satunya merupakan efek domino atas *delay* keberangkatan. *Delay* keberangkatan sendiri juga memiliki berbagai macam alasan, salah satu yang cukup memberikan imbas besar adalah ketika pesawat bermasalah sehingga perlu dilakukannya perbaikan.

2. *Chinaware* menumpuk

Pada umumnya maskapai memakai lebih dari satu jenis pesawat, terutama maskapai-masapai besar. Pesawat dengan jenis yang sama pun bisa memiliki beberapa konfigurasi, umumnya perbedaan rasio kelas bisnis dengan ekonomi. Dengan adanya berbagai konfigurasi dari berbagai pesawat, tentu jumlah *equipment* yang akan naik juga berbeda-beda. Selain itu setelah kurun waktu tertentu, maskapai juga akan memberikan *update* pada *equipment loading plan*. Dengan begitu ketika maskapai mengganti jenis pesawat atau konfigurasi, juga ketika *equipment loading plan* diperbarui, *chinaware* yang tidak dipakai akan menumpuk.

3. *Chinaware* dan Gelas gompal

Cepat atau lambat, dengan frekuensi perpindahan serta pemakaian terus-menerus, beberapa *chinaware* dan gelas beling akan mengalami kerusakan, lebih tepatnya gompal, atau pecah sedikit.

3.4. Solusi atas Kendala yang Ditemukan

1. Pesawat mengalami *Delay*

Ketika pesawat mengalami *delay* kedatangan, untuk memanfaatkan waktu yang ada maka tim *handling* dapat terlebih dahulu menyiapkan *trolley equipment* atau melaksanakan *equipment set up*. Kemudian jika pesawat mengalami *delay* keberangkatan sampai waktu tertentu dimana maskapai perlu memberikan kompensasi, maka tim *handling* akan berkoordinasi dengan office maskapai untuk menyiapkan kompensasi minuman dan/atau makanan dalam waktu yang singkat serta stok produk yang tersedia.

2. *Chinaware* menumpuk

Ketika *chinaware* menumpuk dalam jumlah cukup besar, tim *handling* akan mengirimkan kembali sekian jumlah *chinaware* dengan cara di bulk menggunakan *trolley* pesawat yang kosong.

3. *Chinaware* dan Gelas gompal

Ketika *chinaware* dan gelas mengalami gompal atau rusak parah, langkah yang harus segera diambil adalah membuangnya secara langsung. Hal ini dilakukan untuk mencegah agar barang-barang tersebut tidak kembali masuk ke dalam inventori, menghindari risiko *equipment* masuk ke dalam *trolley* penerbangan yang dapat berakibat fatal, baik pada *crew* penerbangan maupun penumpang.

3.5. Laporan Utama

Judul: Implementasi Kegiatan Meal Tray Set Up Terkait Pemenuhan Standard Food Safety

Dalam konteks *food safety*, khususnya pada proses *meal tray set-up*, implementasi prinsip-prinsip *food safety*, salah satunya HACCP sangatlah penting untuk mencegah risiko kontaminasi dan memastikan keamanan konsumen. Proses meal

set up dilaksanakan di dalam ruangan khusus yang memiliki suhu rata-rata 13-15°, dengan waktu pengerjaan tidak lebih dari 90 menit. Hal tersebut sesuai dengan aturan nomor 2 dari 5 aturan yang ada pada *Critical Control Point* kelima dari HACCP, yang berbunyi;

*“Ambient temperature is > 5 °C/41 °F but ≤ 15 °C/59 °F
Food exposure time must not exceed 90 minutes”*

Dengan begitu realita di lapangan menunjukkan bahwa perusahaan telah mengatur suhu ruangan meal tray set up sesuai dengan guideline HACCP yang ada, dengan waktu pengerjaan tidak melebihi batas yang ditetapkan.

Memang sudah seharusnya perusahaan mengikuti standar-standar serta regulasi yang ada, khususnya terkait food safety, hal ini menjadi krusial mengingat bahwa kesalahan kecil dalam proses penanganan makanan dapat memiliki konsekuensi yang sangat serius pada kesehatan penumpang. Sebagai penyedia jasa katering, tanggung jawab perusahaan tidak hanya terbatas pada memastikan kepuasan pelanggan tetapi juga pada keamanan dan kesehatan mereka. Bahaya kontaminasi makanan dapat mengakibatkan keracunan makanan yang tidak hanya berdampak pada pengalaman penerbangan pelanggan tetapi juga dapat mengancam keselamatan dan kesehatan mereka. Oleh karena itu, mematuhi standar keamanan makanan yang telah ditetapkan adalah suatu keharusan untuk menjaga reputasi perusahaan, memastikan kepercayaan pelanggan, dan yang paling penting, melindungi kesehatan penumpang.

Meskipun demikian, tetap diperlukan pemantauan terus-menerus untuk memastikan bahwa semua aspek dari CCP terakhir benar-benar terkontrol dengan baik demi keamanan makanan yang optimal. Ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat kesesuaian antara teori dan praktik dalam hal ini, tetapi terdapat juga

kebutuhan untuk terus memperhatikan implementasi secara menyeluruh guna memastikan keamanan makanan yang maksimal.

Dalam hal *operation*, manajemen operasi merupakan aspek penting dalam sebuah organisasi yang bertujuan untuk memastikan proses-proses bisnis berjalan dengan efektif dan efisien, serta menghasilkan produk atau layanan berkualitas sesuai dengan harapan pelanggan. Seperti yang disebutkan sebelumnya, manajemen operasi melibatkan koordinasi berbagai proses, mulai dari desain produk hingga pengiriman kepada pelanggan. Namun, dalam perusahaan yang diamati, terdapat pemisahan antara bagian produksi dan operasi. Meskipun berdasarkan teori, produksi merupakan bagian dari operasi, dalam PT PMAD, keduanya memiliki divisi tersendiri.

Selain itu, manajemen kualitas merupakan komponen penting dalam manajemen operasi untuk memastikan produk atau layanan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Menurut teori, pengendalian kualitas termasuk dalam ruang lingkup manajemen operasi, namun dalam PT PMAD, bagian kualitas memiliki divisi tersendiri diluar dari divisi operasi. Divisi QA & Lab Hygiene, serta QHSE bertanggung jawab atas pengendalian kualitas, menunjukkan bahwa dalam konteks organisasi tersebut, pengelolaan kualitas tidak sepenuhnya terintegrasi ke dalam manajemen operasi, atau lebih tepatnya pada divisi *operation*.

Tujuan dari pemisahan divisi Production, divisi QA & Lab Hygiene, serta divisi QHSE dari divisi Operation adalah untuk memungkinkan setiap divisi memiliki fokus yang lebih spesifik dan terarah sesuai dengan peran dan tanggung jawab mereka masing-masing. Dengan adanya pemisahan ini, setiap divisi dapat mengembangkan keahlian dan kompetensi khusus yang lebih mendalam di bidang mereka, sehingga dapat beroperasi dengan lebih efektif dan efisien. Divisi Production dapat lebih berfokus pada optimalisasi proses produksi dan peningkatan output, sementara divisi QA & Lab Hygiene dapat lebih konsentrasi pada

pengawasan kualitas dan kebersihan laboratorium. Di sisi lain, divisi QHSE akan lebih mudah memprioritaskan kesehatan, keselamatan kerja, dan perlindungan lingkungan.

