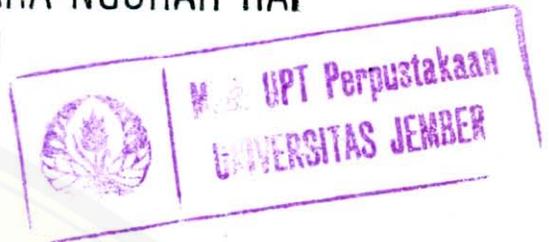
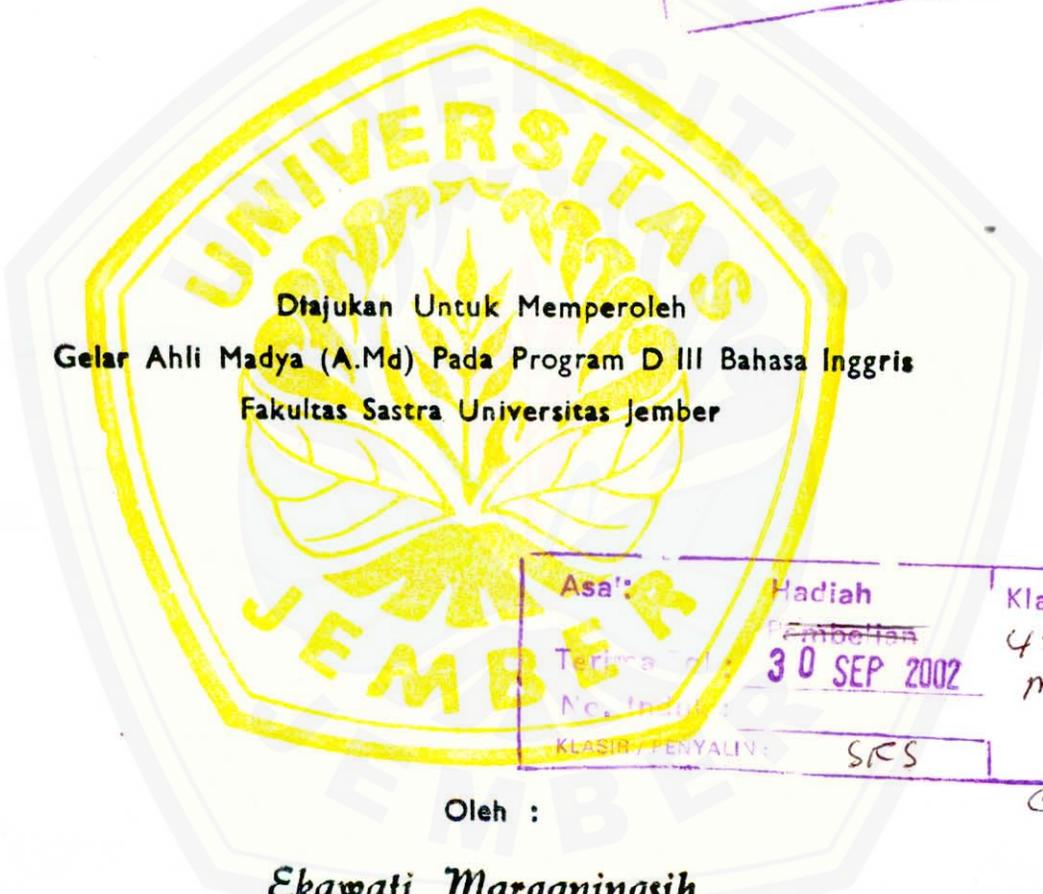


PENTINGNYA BAHASA INGGRIS PADA
DEPARTEMEN OPERATION DAN DEPARTEMEN
SALES DAN MARKETING DI AEROWISATA
CATERING SERVICE BANDAR UDARA NGURAH RAI
DENPASAR - BALI

LAPORAN



Ditajukan Untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md) Pada Program D III Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember



Asa:	Hadiah	Klass
Tarima:	Pembelian	420
No. Induk:	30 SEP 2002	MAR
KLASIRI PENYALIN:	SRS	A

Oleh :

Ekawati Marganingsih

NIM 990103101075

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER
2002

MOTTO

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada
kemudahan*

(Q.S. Alam Nasurah : 6)

*Jangan menunda sampai besok, apa yang
dapat dikerjakan hari ini*

(Penulis)

LEARN TO WALK BEFORE YOU RUN

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada:

*Ayah dan Ibuku tercinta,
dengan segala kasih sayang
dan do'anya*

*Kedua adikku, Rini dan
Vika, I'll always love you
My Future
Almamaterku*

Halaman Pengesahan

Pengawas / Penanggung Jawab



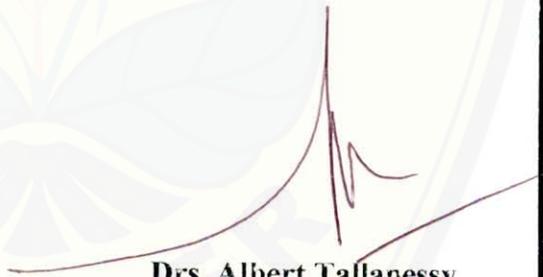
I Nengah Budines, S.Pd
Training Coordinator

Dosen Pembimbing



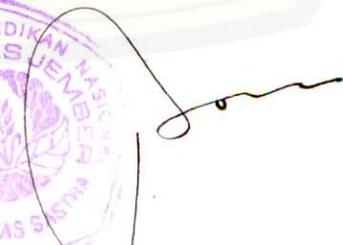
Akhmad Haryono, S.Pd
NIP 132 210 543

Ketua Program D III Bahasa Inggris



Drs. Albert Tallapessy
NIP 131 759 846

Dekan fakultas Sastra
Universitas Jember



Drs. H. Marwoto
NIP 130 368 790

KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu penulis panjatkan rasa syukur kehadirat Allah SWT yang telah berkenan memberikan rahmat dan hidayahnya kepada penulis. Sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan laporan akhir ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra, Universitas Jember.

Dalam penyusunan laporan akhir ini, penulis sepenuhnya menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan, mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Untuk itu tidak berlebihan jika penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para dosen yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan sebagian pengetahuannya selama penulis mengikuti pendidikan. Karena penulis menyadari bahwa beliau-beliau sangat mengharapkan agar para mahasiswa mampu menggunakan dan memanfaatkan kemampuannya di tengah-tengah masyarakat untuk kepentingan nusa, bangsa, dan negara.

Selain itu, dari awal hingga akhir dalam penyusunan laporan ini, penulis banyak mendapatkan dukungan baik secara moril maupun materiil, petunjuk serta bimbingan dari berbagai pihak. Maka, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

- ☞ Bapak Akhmad Haryono, S.Pd, selaku dosen pembimbing yang telah sudi meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan laporan ini,
- ☞ Drs. Albert Tallapessy, Ketua Program D III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra,
- ☞ Drs. H. Marwoto, Dekan Fakultas Sastra, Universitas Jember,
- ☞ Karyawan dan karyawanati Fakultas Sastra, Universitas Jember,
- ☞ Bapak Rai Upadana, Human Resources Manager, ACS Denpasar,
- ☞ Bapak I Gusti Ketut Gunarsa, Operation Manager,

- ☞ Bapak Lalu Sapaan, Pak Fauzand, Pak Wayan Reken, Pak Gusti, Pak Bagiarta, Bu Sri, Bu Kadek, dan seluruh staf operation,
- ☞ Ibu Jeannette Soleman, Sales and Marketing Manager,
- ☞ Mbak Ketut, Pak Jama'ah, Pak Wayan, Pak Dewa, Mas Benny, Pak Rosa, atas bimbingan, waktu, dan perhatiannya,
- ☞ Seluruh keluarga, saudara, om, tante, dan adik-adik kecilku. Thanks for the support,
- ☞ My housemate di RATU 8; Rita, Atik Shanty, Cicik, Nur, Fitri, dan Rike. Terima kasih atas kebersamaan, kekeluargaan, kelucuan, kesedihan dan kebahagiaan yang kita lalui bersama,
- ☞ Seluruh penghuni Halmahera I No. 6, Pro Brothers.
- ☞ I'm so happy being your neighbour, friends, and family,
- ☞ Teman-teman seperjuangan ; Illia, Fika, Agus Fajar (dengan kepanikannya), Chandra, Abid, Danny dan teman-teman D III Bahasa Inggris angkatan '99 Fakultas Sastra,

Semoga bantuan, bimbingan, pengarahan, dan semangat serta dorongan dari semua pihak mendapat balasan yang lebih besar dari Allah SWT. Tak lupa pula, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca.

Akhirnya besar harapan penulis, semoga karya ini bermanfaat bagi diri penulis maupun khasanah ilmu pengetahuan.

Jember, 2002

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTTO	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAKSI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang PKN	1
1.2 Tujuan dan Manfaat PKN.....	2
1.2.1 Tujuan PKN.....	2
1.2.2 Manfaat PKN.....	2
1.3 Alasan Pemilihan Judul.....	3
1.4 Tempat dan Waktu PKN	3
1.4.1 Tempat Pelaksanaan PKN.....	3
1.4.2 Waktu Pelaksanaan PKN	3
1.5 Prosedur Pelaksanaan PKN.....	4
1.6 Bidang-Bidang Kegiatan Utama	4
1.6.1 Bidang Kegiatan Utama	4
1.6.2 Bidang Ilmu.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Perusahaan Penerbangan.....	6
2.1.1 Klasifikasi Perusahaan Penerbangan.....	7
2.1.1.1 Klasifikasi Berdasarkan Wilayah.....	7

	Hal
2.1.2 Klasifikasi Penerbangan	8
2.2 Beberapa Definisi Catering	9
2.3 Bidang Operasional	9
2.3.1 Fungsi Departemen Operation	10
2.3.2 Fungsi dan Output Departemen Operation.....	11
2.3.3 Keputusan Dalam Operasi.....	12
2.4 Bidang Sales dan Marketing	14
2.4.1 Beberapa Definisi Pemasaran	14
2.4.2 Konsep Pemasaran	15
2.5 Bahasa dan Komunikasi	16
2.5.1 Pengetahuan Tentang Bahasa.....	16
2.5.2 Pengertian Komunikasi	17
2.5.3 Fungsi Bahasa Dalam Komunikasi	18
2.5.4 Peranan Bahasa Inggris Dalam Perkantoran.....	19
2.5.5 Peranan Bahasa Inggris Pada Departemen Operation dan Departemen Sales dan Marketing.....	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Perkembangan ACS Denpasar	21
3.2 Lokasi dan Tata Letak ACS Denpasar	22
3.3 Struktur Organisasi ACS Denpasar	23
3.4 Departemen Operation	23
3.4.1 Struktur Organisasi.....	24
3.4.2 Seksi-Seksi Departemen Operation.....	25
3.4.3 Alur Kerja Departemen Operation	26
3.4.4 Prosedur Kerja Departemen Operation	27
3.5 Departemen Sales dan Marketing	30
3.5.1 Prosedur Kerja Departemen Sales dan Marketing	30

	Hal
3.6 Ketenagakerjaan	31
3.7 Hasil Produksi	32
BAB IV KEGIATAN PRAKTIK KERJA NYATA	
4.1 Bidang Kegiatan PKN	33
4.2 Jenis-Jenis Surat Dalam Korespondensi	35
4.3 Peranan Telex Pada ACS Denpasar	35
4.4 Pentingnya Bahasa Inggris Pada ACS Denpasar	35
4.5 Hasil Kegiatan PKN Pada Departemen Operation.....	36
4.5.1 Kegiatan PKN Pada Departemen Operation	36
4.5.2 Kegiatan PKN Pada Departemen Sales dan Marketing	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran.....	41
DAFTAR PUTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

1. *Tata Letak Lantai I ACS Denpasar*
2. *Tata Letak Lantai II ACS Denpasar*
3. *Struktur Organisasi ACS Denpasar*
4. *Daftar Customer Tahun 2000-2001*
5. *Procedure Operation Induk*
6. *Procedure Airline Foreign*
7. *Procedure Catering Agreement*
8. *Complaint Categories*
9. *Contoh Telex*
10. *Daftar Hadir*

ABSTRAKSI

Dalam kondisi persaingan menuju era globalisasi yang semakin ketat, pencapaian target suatu usaha harus tetap dipertahankan. Hal ini dapat dilakukan dengan membangun citra dan kesan profesionalisme, dimana keberhasilan suatu usaha sangat tergantung kepada kualitas para pekerja pada bisnis pelayanan tersebut.

Bahasa Inggris yang merupakan Bahasa Internasional telah banyak digunakan di pelbagai bidang, antara lain dalam bisnis pelayanan jasa boga penerbangan seperti yang dilakukan oleh Aerowisata Catering Service-Bandar Udara Ngurah Rai Denpasar-Bali. Dimana usaha yang dilakukan oleh ACS Denpasar bergerak pada pelayanan jasa boga untuk perusahaan penerbangan baik Domestik maupun Internasional.

Sebagai mahasiswa dari D III Bahasa Inggris yang dipersiapkan untuk menjadi lulusan yang siap pakai dan memperoleh gelar Ahli Madya dengan melaksanakan program Praktik Kerja Nyata sebagai salah satu syarat kelulusan, maka penulis memilih Aerowisata Catering Service Denpasar sebagai tempat Praktik Kerja Nyata (PKN).

Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata di ACS Denpasar dilaksanakan pada tanggal 1 Februari–15 Maret 2002 dengan lama waktu kurang lebih 276 jam. Departemen yang dipilih yaitu Departemen Operation dan Departemen Sales and Service. Alasan memilih departemen tersebut, karena kedua Departemen itu dalam melakukan kegiatan kerjanya berhubungan langsung dengan pelanggan yang sebagian besar adalah perusahaan penerbangan asing, sehingga semua karyawannya dituntut untuk dapat berkomunikasi dengan baik terutama dengan menggunakan Bahasa Inggris.

Maka dari itu, penulis memilih judul **PENTINGNYA BAHASA INGGRIS PADA DEPARTEMEN OPERATION AND SALES MARKETING DI AEROWISATA CATERING SERVICE BANDAR UDARA NGURAH RAI DENPASAR – BALI.**



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktik Kerja Nyata

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa penerbangan domestik dan internasional, **Aerowisata Catering Service Denpasar** telah memiliki mutu pelayanan yang bertaraf Internasional.

Aerowisata Catering Service (ACS) merupakan suatu industri jasa yang menyandarkan sebagian besar kemampuan kompetitifnya pada faktor manusia atau pekerjanya. Terlebih lagi dalam menjalankan pekerjaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa yang biasanya akan berhubungan langsung dengan pelanggan dan untuk itu sangat dibutuhkan suatu keahlian dan kemampuan profesional baik dalam berbahasa maupun berkomunikasi.

Dalam sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang *Inflight Catering* seperti yang dilakukan oleh ACS ini, peranan pelayanan dan penjualan sangatlah penting, yang mana bagian tersebut merupakan salah satu faktor penentu sukses atau tidaknya produk yang dijual. Bagian dari perusahaan dalam ACS yang dimaksud adalah **Departemen Operation dan Departemen Sales and Marketing** yang berfungsi memproses seluruh standar harga dari semua jenis barang yang akan dijual yang nantinya akan dipakai dalam standarisasi harga penjualan yang baku serta mencari *market* baru dan juga memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pelanggan yang membutuhkan hasil produk yang dihasilkan.

Sebagai mahasiswa dari Program Diploma III Bahasa Inggris, sudah sepatutnyalah kita dapat berbahasa dan berkomunikasi terutama dengan menggunakan Bahasa Inggris baik pasif maupun aktif. Oleh karena itu Program D III Bahasa Inggris sendiri mengharuskan mahasiswanya yang telah menyelesaikan minimal 80 sks untuk melaksanakan Praktik Kerja Nyata dengan harapan mahasiswa tersebut dapat memperoleh pengalaman dan lebih mengenal tentang dunia kerja

secara langsung. Selain daripada itu, Praktik Kerja Nyata ini merupakan salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh kelulusan.

Dengan memilih tempat Praktik di ACS, penulis berharap dapat mengaplikasikan ilmu dan kemampuan berbahasa dan berkomunikasi dengan disiplin ilmu yang telah diperoleh selama masa kuliah khususnya menggunakan Bahasa Inggris dengan baik dan benar. Karena suatu perusahaan yang memiliki karyawan dengan sikap positif yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan setiap saat, dimana saja dan kapan saja akan selalu dapat memenangkan persaingan.

1.2 Tujuan dan Manfaat PKN

1.2.1 Tujuan PKN

Praktek Kerja Nyata ini mempunyai beberapa tujuan, antara lain:

1. Agar mahasiswa dapat mengaplikasikan teori yang diperoleh selama di bangku kuliah
2. Agar mahasiswa memperoleh kesempatan dan pengalaman kerja
3. Agar mahasiswa lebih mengenal cara hidup sosial bermasyarakat
4. Sebagai salah satu syarat yang wajib diselesaikan oleh mahasiswa Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember untuk memperoleh Gelar Ahli Madya (A.md).

1.2.2 Manfaat PKN

Manfaat yang diperoleh mahasiswa selama dan setelah melaksanakan PKN, antara lain:

1. Penulis dapat lebih mengenal dunia kerja secara langsung dimana hal tersebut tidak diperoleh selama di bangku kuliah.
2. Dapat dipergunakan sebagai latihan kerja sebelum nantinya benar-benar terjun ke dunia kerja.

1.3 Alasan Pemilihan Judul

Berdasarkan pada Departemen yang dipilih selama melaksanakan PKN yaitu; Departemen Operation dan Sales and Marketing, dimana kedua Departemen tersebut dalam melaksanakan kegiatan kerjanya berhubungan langsung dengan pelanggan sehingga komunikasi dengan bahasa yang baik menjadi prioritas utama dan sangat dibutuhkan dalam melayani para pelanggan yang sebagian besar dari mereka adalah perusahaan penerbangan asing.

Oleh karena itu, disini penulis memilih judul **PENTINGNYA BAHASA INGGRIS PADA DEPARTEMEN OPERATION DAN DEPARTEMEN SALES AND MARKETING DI AEROWISATA CATERING SERVICE BANDAR UDARA NGURAH RAI DENPASAR – BALI.**

1.4 Tempat Dan Waktu PKN

1.4.1 Tempat Pelaksanaan PKN

Praktik Kerja Nyata ini dilaksanakan di Aerowisata Catering Service Denpasar – Bali.

Aerowisata Catering Service berlokasi di Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Denpasar yang sibuk dan telah menjadi perusahaan yang sangat profesional, efisien dan sanggup memenuhi permintaan dari perusahaan-perusahaan penerbangan Internasional dan Domestik.

1.4.2 Waktu Pelaksanaan PKN

Berdasarkan kurikulum dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Program D III Bahasa Inggris, PKN dilaksanakan minimal 240 jam kerja efektif.

Pelaksanaan PKN ini dimulai dari tanggal 1 Februari – 14 Maret 2002, di dua Departemen yaitu; **Departemen Operation (1 Februari – 2 Maret) dan Departemen Sales and Marketing (4 Maret – 15 Maret)** dimana jam kerja dimulai pukul 08.00-17.00 wita dari hari Senin – Sabtu dengan 9 jam kerja efektif, 3 jam lembur, 6 hari libur dan 4 hari ijin. Sehingga jumlah jam yang

diperoleh yaitu 264 jam kerja efektif dan sesuai dengan ketentuan dari program maka jumlah waktu tersebut dipandang cukup dan telah memenuhi persyaratan.

1.5 Prosedur Pelaksanaan PKN

Prosedur yang dilakukan oleh mahasiswa dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata yaitu:

1. Memilih instansi atau perusahaan sebagai tempat PKN
2. Meminta surat pengantar dari Fakultas untuk diberikan kepada instansi atau perusahaan yang dijadikan tempat PKN. Tempat PKN yang dimaksud disini yaitu; ACS dan surat pengantar diberikan kepada Personalia.
3. Personalia atas persetujuan Human Resources Manager memberikan surat balasan yang meyetujui pelaksanaan PKN tersebut sesuai dengan tanggal dan waktu yang telah ditentukan.
4. Tiga hari sebelum pelaksanaan PKN, mahasiswa diharuskan datang terlebih dahulu untuk melakukan *Medical Test*.
5. Pada tanggal yang telah ditentukan mahasiswa datang untuk melaksanakan PKN dan Pembimbing Lapangan terlebih dahulu memberikan penjelasan tentang prosedur kerja dan tata tertib yang ada di perusahaan sebelum mahasiswa dibawa dan diperkenalkan kepada staf dan karyawan pada Departemen tempat pelaksanaan PKN.

1.6 Bidang – Bidang Kegiatan Utama

1.6.1 Bidang Kegiatan Utama

Bidang kegiatan utama yang dilakukan dalam Praktik Kerja Nyata ini adalah membantu segala kegiatan pada bagian operator dan korespondensi yaitu:

1. Membantu menerima telepon yang masuk
2. Membantu menerima dan mengirim telex

3. Membantu menginput data
4. Membantu membalas surat-surat yang masuk
5. Membantu mengetik surat
6. Membantu mengirim (*faxcimile*), mendistribusi dan mencatat surat yang masuk dan keluar
7. Membantu mengarsip surat atau dokumen lainnya (*Filing*)

1.6.2 Bidang Ilmu

Bidang ilmu yang dapat dan telah diaplikasikan, antara lain;

1. English for Correspondence
2. Writing
3. Translation
4. Transportasi dan Akomodasi Wisata
5. Structure
6. Reading
7. Komputer



BAB II

LANDASAN TEORI

Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Nyata di Aerowisata Catering Service terutama pada Departemen Operation dan Sales & Marketing, diperlukan beberapa landasan teori yang dapat digunakan dalam penulisan laporan akhir. Toeri-teori tersebut diharapkan dapat mendukung penulisan laporan ini, agar tujuan yang ingin dicapai dapat terwujud.

Aerowisata telah menjadi suatu jembatan dalam pesatnya perkembangan industri wisata khususnya di Indonesia dan telah berdiri sejak tahun 1974 yang beroperasi untuk membantu pelayanan perusahaan induknya yaitu Garuda Indonesia.

PT Aerowisata memiliki beberapa divisi antara lain : *Hotel, Tour and Travel, Transportation, Airlines Catering, General Sales Agent, dan Wholesaler*, sedangkan Aerowisata Catering Service sendiri berada pada divisi *Airlines Catering* yang merupakan divisi terbesar dan paling menguntungkan dari divisi-divisi lain pada PT Aerowisata. Dengan fasilitas-fasilitas yang modern ACS telah memenuhi Standar kesehatan dan kebersihan yang bertaraf Internasional. ACS juga dapat memenuhi permintaan dari seluruh *customer* terutama untuk penerbangan Internasional sehingga Standart ISO 9002 dapat diperoleh. Dengan demikian ACS siap bersaing pada bidang pelayanan jasaboga penerbangan (*Catering*) di era milenium baru ini.

2.1 Pengertian Perusahaan Penerbangan

Perusahaan penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah, yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (*schedule services, regular flight*) maupun tidak berjadwal (*non-schedule services*). (**R.S. Damardjati, 1987**)

Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota-kota persinggahan yang tetap, sedangkan

penerbangan tak berjadwal untuk waktu, rute maupun kota-kota tujuan dan persinggahan bergantung pada kebutuhan dan permintaan.

2.1.1 Klasifikasi Perusahaan Penerbangan

2.1.1.1 Klasifikasi Berdasarkan Wilayah

Menurut R.S. Damardjati (1987), berdasarkan wilayah yang diliput oleh jaringan rute, suatu perusahaan penerbangan dapat dibedakan, sebagai berikut:

1. **Perusahaan Penerbangan Domestik** (*Domestic Airline Company*) adalah perusahaan penerbangan yang melayani rute-rute di dalam batas suatu negara.
2. **Perusahaan Penerbangan Internasional** (*International Airline Company*) adalah perusahaan penerbangan dengan jaringan rute keluar negeri yang menjangkau kota-kota tujuan dan persinggahan di negara-negara di bagian dunia yang lain.

2.1.1.2 Klasifikasi Berdasarkan Luas Jangkauannya

Berdasarkan luas jangkauannya perusahaan penerbangan dibedakan menjadi :

1. **Perusahaan Penerbangan Regional**; perusahaan penerbangan yang hanya beroperasi di kawasan terbatas di wilayah ASEAN atau Asia Timur. Misalnya; Merpati, Bouraq, Silk Air (Singapura).
2. **Perusahaan Penerbangan Intercontinental** dengan jaringan antar benua dan/atau di seluruh dunia.

Selaku badan usaha komersial, perusahaan penerbangan ini bergabung dalam IATA (*International Air Transport Association*) untuk membahas dan memelihara kepentingan bersama yang menyangkut teknis-teknis penerbangan.

2.1.2 Klasifikasi Penerbangan

Berdasarkan Statistik Lalu Lintas Angkutan Udara (2000), Penerbangan dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Penerbangan Domestik

Penerbangan antar bandar udara di wilayah Indonesia dengan pesawat udara yang beregistrasi Indonesia. Termasuk disini adalah pesawat udara bersayap tetap (*fixed wing*) maupun pesawat udara bersayap putar (*rotary wing*).

2. Penerbangan Internasional

Penerbangan dengan pesawat udara dari bandar udara di wilayah Indonesia dengan tujuan luar negeri atau sebaliknya. Baik dengan pesawat udara beregistrasi Indonesia maupun beregistrasi asing. Termasuk disini adalah penerbangan antar bandar udara di dalam negeri tetapi dengan nomor penerbangan asing.

3. Penerbangan Lokal

Penerbangan oleh pesawat udara yang bertolak dan mendarat di bandar udara yang sama tanpa mengadakan pendaratan di bandar udara lainnya. Termasuk disini adalah penerbangan pelajaran, penerbangan percobaan, penerbangan untuk pemetaan, penerbangan penyemprotan pertanian dan lain-lainnya.

4. Penerbangan Campuran (*Mixflight*)

Suatu jenis penerbangan tertentu yang membawa dua macam/jenis penumpang. Misalnya pada penerbangan domestik selain mengangkut penumpang domestik juga mengangkut penumpang internasional atau sebaliknya. (Khusus di Indonesia)

5. Penerbangan *Charter*

Penerbangan yang dipesan khusus untuk suatu rombongan. Biasanya *Charter Flight* ini lebih murah daripada penerbangan tetap dan telah menetapkan jadwal waktu. *Charter Flight* ini biasa dilakukan oleh

perusahaan – perusahaan yang telah mempunyai jadwal penerbangan tetap ataupun oleh *supplement carrier*.

2.2 Beberapa Definisi Catering

☞ Menurut **John M. Echols** (Kamus Inggris – Indonesia, 1987)

Catering adalah melayani dan menyediakan makanan untuk suatu keperluan tertentu. Misalnya; pesta, resepsi, kantor, penerbangan, dan lain-lain.

☞ Catering Trade atau disebut juga Catering Service, Jasa Boga (**R.S. Damardjati ,2001:20**) adalah bidang usaha yang melayani makanan dan minuman (restoran, warung, kafetaria, bar, dan lain sebagainya), baik untuk umum yang terbuka pada waktu-waktu tertentu dengan tempat maupun perlengkapan makan/minum ataupun yang secara khusus memberikan layanannya (*service*) kepada institusi-institusi, perusahaan –perusahaan lain, atas dasar sesuatu kontrak menurut pengaturan-pengaturan yang telah ditentukan (usaha catering yang melayani perusahaan-perusahaan penerbangan, asrama-asrama, rapat-rapat/konferensi-konferensi, rumah-rumah sakit dan lain sebagainya).

2.3 Bidang Operasional

Istilah ‘operasional’ digunakan untuk industri yang menciptakan dan menyediakan jasa. Dalam dunia perhotelan contohnya ; Departemen operasi terdiri dari orang-orang *front desk*, pembuka pintu, pelayan, dan lain-lain. Begitu pula yang terdapat pada Aerowisata Catering Service, Departemen Operation bertujuan sebagai pelaksana dalam hal pembekalan pesawat sesuai dengan informasi yang diterima dari *airlines*. Anggota staf operasi cenderung untuk memusatkan perhatian pada kenyamanan pelanggan, bertingkah laku normal dan memberikan pelayanan biasa. Jika pegawai operasi kekurangan orientasi dan motivasi pada pelanggan, kabar dari mulut ke mulut akhirnya akan menghancurkan bisnis.

Sangatlah penting dalam sebuah perusahaan terciptanya kerjasama yang baik bagi pemasaran dan operasi, karena pemasaran menjanjikan tingkat pelayanan perusahaan yang memusatkan perhatian pada kenyamanan pelanggan dan memberikan pelayanan yang luar biasa. Dan secara umum, dalam setiap organisasi atau perusahaan, istilah operasi digunakan untuk mengacu pada fungsi yang menghasilkan barang atau jasa, dimana fungsi operasi tersebut diperlakukan sama seperti fungsi pemasaran dan keuangan atau fungsi-fungsi lainnya.

2.3.1 Fungsi Departemen Operasi

Secara umum Departemen Operasi mempunyai fungsi sebagai departemen yang mengelola secara langsung dan menghasilkan barang dan jasa.

Fungsi operasi dan keefektifannya dapat diukur melalui:

☞ **Biaya**

Biaya adalah variabel yang dapat memungkinkan harga lebih rendah namun tetap menguntungkan. Agar dapat bersaing dituntut kemampuan fungsi operasi untuk memproduksi dengan biaya rendah.

☞ **Kualitas**

Kualitas produk seringkali dinyatakan sebagai alasan untuk memilih produk yang dibeli dan pelanggan seringkali bersedia membayar lebih mahal atau menunggu penyerahan lebih lama untuk mendapatkan produk yang bermutu.

☞ **Keandalan (*Dependability*) sebagai pemasok**

Keandalan mempunyai senjata bersaing yang kuat dimana pelanggan mungkin mau berkompromi dalam hal harga atau bahkan mutu untuk mendapatkan waktu penyerahan barang yang sesuai dengan kebutuhan.

☞ **Fleksibilitas/Layanan**

Kemampuan untuk fleksibel banyak bergantung pada desain sistem produksi dan teknologi proses yang digunakan.

2.3.2 Fungsi Dan Output Departemen Operation Khususnya Pada Bidang Catering

Fungsi dari departemen operation antara lain;

1. Fungsi sebagai Pusat Informasi

Dalam keterkaitan fungsi operation sebagai pusat informasi kerana di Departemen Operation dan khususnya di seksi *Front Office* adalah tempat keluar masuknya informasi yang terkait dengan operasional perusahaan dalam melayani *customer/* pelanggan.

2. Fungsi sebagai *Frontliners*

Operation memiliki fungsi *frontliners* terutama petugas/staf operation yang mempunyai kontak langsung dengan pelanggan dan secara langsung berperan sebagai wakil perusahaan.

3. Fungsi sebagai Fasilitator

Operation sebagai fasilitator dalam menjembatani komunikasi antara pelanggan dengan perusahaan dan berusaha menciptakan keselarasan hubungan antara pelanggan dengan perusahaan.

4. Fungsi sebagai *Finishing Served Product*

Operation juga berfungsi untuk melayani, menyelesaikan dan mengantarkan produk perusahaan kepada pelanggan dan mengantisipasi permintaan tambahan yang diperlukan oleh pelanggan.

Output Departemen Operation

Terkait dengan transfer informasi, Departemen Operation memberikan output berupa informasi yang diterima dari pelanggan untuk ditransfer ke semua departemen terkait.

Departemen Operation memberikan jasa angkutan untuk mengirim dan penyelesaian *uplift*, pembekalan standar *uplift* sesuai dengan permintaan *airlines*.

Output Departemen Operation berupa *record* seperti; pencatatan *soak time*, *schedule* pesawat, Delivery Order (DO) beserta koreksinya.

Menyediakan sarana transportasi bagi keperluan operasional perusahaan selain di lapangan seperti; penjemputan tamu, kantin dan keperluan lainnya.

2.3.3 Keputusan Dalam Operasi

Operasi diperlakukan sebagai bidang fungsional utama bisnis bersamaan dengan fungsi pemasaran dan keuangan.

Manajemen operasi bertanggung jawab atas keputusan-keputusan yang menyangkut sistem transformasi dan fungsi-fungsi operasi sehingga diperlukan suatu kerangka yang mendefinisikan secara jelas mengenai keputusan-keputusan operasi yang dibutuhkan.

Kerangka keputusan ini memperlihatkan hubungan yang erat antara tanggung jawab manajemen dalam organisasi operasi. Tetapi tanggung jawab tersebut dapat berbeda satu sama lain, tergantung dari situasi organisasi yang ada. Tanggung jawab atas kelima keputusan inilah yang umumnya terdapat dalam operasi:

1. **Proses.** Keputusan mengenai proses ini, termasuk proses fisik atau fasilitas yang dipakai untuk memproduksi barang dan jasa. Keputusan ini termasuk: tipe peralatan dan teknologi, arus proses, penyusunan fasilitas dan aspek-aspek lain yang menyangkut peralatan secara fisik atau fasilitas jasa.
2. **Kapasitas.** Keputusan mengenai kapasitas dimaksud untuk menghasilkan jumlah produk yang tepat, di tempat yang tepat dan dalam waktu yang tepat pula. Perencanaan kapasitas tidak hanya menyangkut besarnya fasilitas, tetapi juga menyangkut berapa orang yang dibutuhkan dalam pengoperasiannya.

Dengan kata lain, menyesuaikan antara pemenuhan permintaan pasar dan keinginan untuk menjaga kestabilan tenaga kerja.

3. **Sediaan.** Keputusan dalam sediaan ini menyangkut apa yang dipesan, berapa banyak dan kapan memesan. Sistem pengendalian sediaan dipakai untuk mengatur bahan-bahan mulai dari pembeliannya sebagai bahan mentah, proses pembuatan sampai menjadi barang jadi.
4. **Tenaga Kerja.** Mengelola manusia adalah suatu hal yang sangat penting dalam operasi, karena tidak ada sesuatu yang dapat diselesaikan tanpa manusia yang mengerjakan produk atau jasa. Keputusan dalam tenaga kerja menyangkut: seleksi, rekrut, PHK, pelatihan, supervisi dan kompensasi.
5. **Mutu.** Fungsi operasi yang umum diketahui yaitu bertanggung jawab atas mutu barang atau jasa yang dihasilkan. Mutu adalah suatu tanggung jawab yang penting dalam operasi, karena akan mempengaruhi organisasi secara luas, keputusan dalam mutu harus memastikan bahwa mutu terkait langsung dalam setiap tahap operasi.

Perhatian yang besar terhadap kelima keputusan diatas, adalah kunci sukses untuk mengelola bagian operasi. Apabila kelima keputusan tadi berfungsi dengan baik dan saling berintegrasi, maka dapat dikatakan bahwa fungsi operasi berjalan dengan baik. Dan fungsi-fungsi tersebut dapat berjalan dengan baik apabila semua anggota bergerak dan beroperasi sebagai suatu kesatuan yang kompak dalam kesatuan sistem yang integral.

Dalam hal ini tugas dari manajer operasi juga menyangkut koordinasi dan pelaksanaan fungsi operasi, juga tanggung jawab khusus yaitu: perencanaan strategis, penentuan kebijakan, penganggaran belanja, pengelolaan manajemen yang lain serta pengendalian operasi.

Ciri khas manajemen yang dijalankan oleh *Operative Manager*, antara lain:

1. Manajemen yang dijalankan mempunyai efek keluar badan usaha, langsung ke tengah-tengah masyarakat (konsumen, pelanggan, rekanan).
2. Manajemen yang dijalankan sangat menentukan efisiensi operasi badan usaha secara keseluruhan.
3. Manajemen yang dijalankan sangat menentukan biaya operasi badan usaha (*Cost of Enterprises*).
4. Manajemen yang dijalankan sangat menentukan mutu (*quality*) produk, baik yang berupa barang, jasa atau fasilitas.

Sehingga sukses yang nyata dari badan usaha dalam menunaikan tugas pokoknya tergantung dari operasi-operasi yang dipimpin oleh para *Operative Manager*. Hasil operasi inilah yang mendatangkan pendapatan (*revenue, income, sales*, dan sebagainya) pujian, pernyataan puas dan sebagainya dari pelanggan khususnya dan masyarakat pada umumnya.

2.4 Bidang Sales dan Marketing

Sales dan Marketing biasa disebut juga dengan pemasaran. Pemasaran tidak seperti geometri atau suatu konsep dan aksioma yang tetap, sebaliknya pemasaran adalah salah satu bidang paling dinamis dalam arena manajemen.

2.4.1 Beberapa Definisi Pemasaran

- ☞ Menurut **Peter T. Drucker**
- ☞ Pemasaran adalah hal yang begitu mendasar sehingga tidak dapat dipandang sebagai fungsi yang terpisah. Pemasaran adalah keseluruhan bisnis yang dilihat dari hasil akhirnya, yaitu dari sudut pandang pelanggan. Keberhasilan usaha tidak ditentukan oleh produsen melainkan oleh pelanggan.

- ☞ Menurut **Ray Corey**, Pemasaran mencakup semua kegiatan perusahaan untuk beradaptasi dengan lingkungannya secara kreatif dan menguntungkan.
- ☞ **Anonim** mengatakan bahwa tugas pemasaran adalah menjabarkan kebutuhan masyarakat menjadi peluang yang menguntungkan.
- ☞ **Pemasaran** menurut **Philip Kotler** (1996:8) adalah suatu proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain.
- ☞ Menurut **Dr. Winardi, S.E** (1980:3-4)

“ Marketing terdiri dari tindakan-tindakan yang menyebabkan berpindahnya hak milik atas benda-benda dan jasa-jasa dan yang menimbulkan distribusi fisik mereka.”

Oleh karenanya proses marketing meliputi aspek mental maupun aspek fisik. Mental dalam arti bahwa para penjual harus mengetahui apa yang diinginkan para pembeli dan pembeli harus pula mengetahui apa yang dijual; dan fisik dalam arti bahwa benda-benda harus dipindahkan ke tempat-tempat dimana mereka dibutuhkan.

2.4.2 Konsep Pemasaran

Konsep pemasaran menyatakan bahwa kunci untuk meraih tujuan organisasi adalah menjadi lebih efektif daripada para pesaing dalam memadukan kegiatan pemasaran guna menetapkan dan memuaskan kebutuhan dari keinginan pasar sasaran. (**Philip Kotler,1997:17**)

Prof. Theodore Levitt dari Harvard membuat pembedaan secara jelas antara menjual dan pemasaran (Konfrensi Pemasaran; 1982)

Konsep menjual /penjualan memusatkan perhatian pada kebutuhan penjual, konsep pemasaran pada kebutuhan pembeli. Konsep menjual/penjualan

sibuk dengan kebutuhan penjual untuk mengubah produknya menjadi uang tunai; konsep pemasaran sibuk dengan gagasan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan melalui produk dan segala sesuatu yang berkaitan dengan penciptaan, pengiriman, dan akhirnya pengkonsumsian produk tersebut.

Konsep pemasaran menganut pandangan dari luar kedalam, memulai dengan pasar yang didefinisikan dengan baik, memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dan menghasilkan laba melalui pemuasan pelanggan.

Secara umum perusahaan dapat menanggapi permintaan pelanggan dengan memberikan apa yang mereka inginkan, atau apa yang mereka butuhkan. Karena kunci pemasaran profesional adalah memahami kebutuhan riil pelanggan dan memenuhinya dengan lebih baik daripada yang dilakukan para pesaing

2.5 Bahasa Dan Komunikasi

Salah satu faktor yang memudahkan dalam melakukan kegiatan berkomunikasi dengan baik adalah bahasa. Dengan kemampuan dan pengetahuan berbahasa yang baik terutama dengan bahasa asing, maka segala informasi, komunikasi, dan kerjasama yang baik akan dapat diberikan.

2.5.1 Pengetahuan Tentang Bahasa

Kata “bahasa” berasal dari bahasa Sansekerta yaitu “**bahasa**” yang berarti kumpulan kata dan aturan-aturan yang tetap di dalam penggabungan kalimat sehingga merupakan sistem bunyi yang melambangkan pengertian-pengertian. Bahasa senantiasa berkembang karena perubahan bunyi dan bentuk kata serta makna kata-kata dimana pada dasarnya bahasa merupakan lambang bunyi yang disuarakan, tetapi mempunyai pengertian.

Menurut Nababan (1991; 1), bahasa adalah sarana komunikasi yang paling baik bagi manusia dalam berinteraksi. Karena bahasa akan membuat kita menjadi makhluk yang bermasyarakat atau makhluk sosial dimana

kemasyarakatan dapat tercipta dengan bahasa, dibina dan dikembangkan dengan bahasa pula.

Dalam hubungan antar manusia, bahasa memiliki beberapa fungsi, antara lain:

- ☞ **Untuk tujuan praktis**, yaitu untuk mengadakan hubungan dalam pergaulan sehari-hari.
- ☞ **Untuk tujuan artistik**, dimana manusia mengolah dan mempergunakan bahasa dengan cara seindah-indahnya untuk pemuasan rasa estetisnya.
- ☞ **Menjadi kunci mempelajari** pengetahuan-pengetahuan lain.
- ☞ **Tujuan filosofis**, untuk mempelajari naskah-naskah tua, untuk menyelidiki latar belakang sejarah manusia, sejarah kebudayaan dan adat istiadat serta perkembangan bahasa itu sendiri.

2.5.2 Pengertian Komunikasi

Komunikasi berasal dari bahasa latin "*communicare*" yang dalam bahasa Indonesia berarti memberitahukan atau berpartisipasi. Dalam bahasa Inggris "*communication*" pun diterjemahkan dengan menceritakan, menyampaikan atau komunikasi dalam bahasa Indonesia.

Menurut **Carl I. Hovland**, pengertian komunikasi tidak hanya proses mempertukarkan lambang tetapi juga mengacu pada proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan perangsang-perangsang (biasanya lambang dalam bentuk kata-kata) untuk merubah tingkah laku orang lain (komunikan).

Menurut **Charles Cooley**, komunikasi sebagai mekanisme yang menimbulkan berkembangnya hubungan manusia dengan semua lambang-lambang pikiran bersama sarana dalam ruang dan waktu.

2.5.3 Fungsi Bahasa Dalam Komunikasi

Fungsi Bahasa, yaitu sebagai alat komunikasi dan sekaligus sebagai lambang sosial umat manusia, sehingga apapun dan bagaimanapun definisi bahasa pada akhirnya akan berakhir pada proses komunikasi.

Menurut **Alwasilah (1993:8)**, komunikasi adalah suatu proses dengan menukarkan informasi antar individual melalui sistem simbol, tanda atau tingkah laku yang umum. (Webster's New Collegiate Dictionary, 1981:225)

Dari pengertian tersebut, dapat kita ketahui bahwa komunikasi sebagai suatu proses melibatkan (1) pihak yang berkomunikasi, (2) informasi yang dikomunikasikan, dan (3) alat komunikasi.

Manusia adalah makhluk informasi yang secara potensial bersifat informatif dan menjadi sarana berkomunikasi. Secara psikologis disimpulkan bahwa komunikasi itu sengaja atau tidak sengaja tergantung pada si pengirim informasi (*sender*) dan pada si penerima (*receiver*), yang mana hal ini dilihat dari aspek pelaku komunikasi.

Selain dilihat dari aspek pelaku komunikasi, aspek yang lain yaitu, informasi yang dikomunikasikan. Pendekatan tradisional terhadap bahasa asing menyatakan fungsi bahasa sebagai komunikasi pikiran. Kebanyakan kalimat-kalimat itu mengandung unsur-unsur yang mensyaratkan kepercayaan, pendapat atau persepsi akan situasi yang ada, namun hal ini tidak perlu membawa akibat penyimpulan bahwa fungsi bahasa adalah untuk menyatakan pikiran semata. Pikiran adalah satu bagian dari informasi yang disampaikan dalam proses komunikasi. Aspek ketiga yaitu alat komunikasi. Yang terbagi menjadi dua antara lain; verbal dan non-verbal atau linguistik dan non-linguistik yang keduanya dapat dipakai dalam proses komunikasi.

Dengan demikian setiap tindak komunikasi selalu mengandung ujaran (tindak lokusi), pesan yang terkandung dalam ujaran (tindak ilokusi), dan efek yang timbul pada pendengar (tindak perlokusi) dan tidak mungkin meniadakan fungsi-fungsi komunikatif bahasa dan dalam melakukan komunikasi seseorang

selalu menggunakan bahasa dengan memanfaatkan potensi fungsi komunikatif bahasa untuk menyampaikan pesan, karena fungsi terpenting dari bahasa adalah sebagai alat komunikasi dan interaksi. Selain itu bahasa juga berfungsi sebagai alat perekat dalam menyatukan keluarga, masyarakat, dan bangsa dalam kegiatan sosialisasi. Karena tanpa bahasa suatu masyarakat tidak akan dapat terbayangkan jadinya.

2.5.4 Peranan Bahasa Inggris Dalam Perkantoran

Dalam dunia perkantoran, komunikasi merupakan salah satu dari fungsi kantor dalam suatu poros yang penting bagi semua bentuk perusahaan. (dalam arti luas yaitu: penyampaian keterangan dari seseorang kepada orang lain melalui pos, telepon, telex, fax, atau sarana-sarana lain).

Hampir semua kegiatan dalam perusahaan membutuhkan komunikasi. Selain sebagai penyampaian keterangan-keterangan dari seseorang kepada orang lain, komunikasi juga merupakan sarana pengkoordinasian dari segala aktifitas yang berlangsung di dalam perusahaan.

Komunikasi merupakan arus tata hubungan timbal balik berupa pemberian keterangan, laporan, ide-ide, dan data-data dari si pengirim informasi (komunikator) atau sebaliknya. Di dalam perusahaan komunikasi sangat memegang peranan penting. Karena komunikasi dapat mengubah bentuk organisasi yang bersifat statis menjadi organisasi yang berbentuk atau bersifat dinamis dan sebaliknya apabila komunikasi yang baik dan harmonis tidak dapat tercipta antara satu dengan yang lainnya di dalam perusahaan, maka akan menimbulkan kesimpangsiuran dari pelaksanaan tugas dan informasi-informasi yang disampaikan. Karena itu, komunikasi dikatakan sebagai suatu alat perekat dan motivasi yang timbul untuk mencapai tujuan.

2.5.5 Peranan Bahasa Inggris Pada Departemen Operation Dan Sales and Marketing

Dalam era perdagangan bebas dengan berbagai persoalan saat ini, Bahasa Inggris seringkali dipergunakan baik dalam percakapan langsung maupun tidak langsung melalui telepon atau surat menyurat.

Aerowisata Catering Service sebagai perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang pelayanan makanan pada perusahaan penerbangan dengan *customer* baik asing maupun domestik, sudah barang tentu penggunaan Bahasa Inggris sangat dominan khususnya bagi *customer service* yang dalam hal ini yaitu; operation dan sales marketing.

Penggunaan Bahasa Inggris tersebut pada Departemen Operation dapat dilihat dalam melayani pelanggan melalui telepon dan telex untuk perusahaan asing khususnya, juga dalam mempersiapkan menu-menu yang sebagian besar menggunakan istilah-istilah berbahasa Inggris (asing). Sedangkan pada Departemen Sales Marketing, Bahasa Inggris sering digunakan dalam penyebutan menu, surat menyurat dengan perusahaan penerbangan asing baik melalui telepon, fax maupun e-mail. Begitu pula dalam melayani pelanggan secara langsung, dalam pengadaan *meal presentation*, *catering agreement*, ataupun *price quotation*.

Untuk itu sebagai customer service yang mengutamakan keprofesionalan, maka harus mampu berbahasa Inggris dengan baik. Karena kegiatan yang dilakukan selalu berhadapan langsung dengan pelanggan untuk mencapai kesepakatan bisnis yang saling menguntungkan. Sehingga kemampuan berbahasa Inggris yang baik mutlak diperlukan untuk memberikan pelayanan yang maksimal.



BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Perkembangan Aerowisata Catering Service

Pada awalnya ACS bernaung dibawah PT Mirtasari dan Corporation yang berkantor pusat di Jakarta, sedangkan untuk di Bali dikelola oleh Hotel Sanur Beach. Pada bulan Juli 1981, secara administratif ACS dipisahkan dari Hotel Sanur Beach dan kemudian dikelola langsung oleh PT Aerowisata Hotel dan Catering yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Aerowisata Catering Service (ACS) merupakan perusahaan jasa boga penerbangan yang khusus menyediakan, mengelola, dan melayani perbekalan makanan untuk perusahaan penerbangan baik domestik maupun internasional. ACS adalah salah satu unit usaha dari PT Aerowisata yang merupakan anak perusahaan Garuda Indonesia. PT Aerowisata sendiri mempunyai beberapa divisi usaha dan ACS terdapat dalam Divisi *Airlines Catering*.

PT Angkasa Citra Sarana Catering Service adalah nama resmi (*Legal Name*) dan Aerowisata Catering Service adalah *Brand name* dari Aerowisata Catering Service termasuk juga dengan Aerowisata Catering Service Denpasar yang sekarang telah memiliki karyawan sebanyak 180 orang, ACS resmi berdiri pada tanggal 15 Juli 1973 dengan satu armada *high lift truck*.

Diawal usahanya ACS hanya menempati sebuah gedung yang sangat sederhana, kemudian pada tanggal 30 Maret 1990 diresmikan gedung ACS yang baru oleh Menparpostel dan Menhub yang pada waktu itu dijabat oleh Bapak Soesilo Sudarman dan Bapak Azwar Anas.

ACS Denpasar telah beberapa kali melakukan perluasan usaha dan bangunan juga peningkatan jumlah karyawan. ACS memproduksi makanan berdasarkan atas pesanan dari para pelanggan dalam hal ini adalah perusahaan penerbangan dan hingga saat ini ACS telah mampu melayani 45 kali penerbangan perhari dengan kapasitas 15.000 makanan perhari.

Dalam perjalanan bisnis dan kesuksesan yang telah diraih, akhirnya Aerowisata Catering Service mendapatkan Standart Mutu Internasional ISO 2002 selain itu ACS juga telah dapat memperluas bidang usahanya dengan membangun gedung baru yang telah diresmikan pada bulan Oktober 1995. Gedung ini dipergunakan untuk perkantoran, gudang dan produksi. Gedung ini terletak di Banjar Kelan Desa Tuban dan biasa disebut dengan ACS II.

3.2 Lokasi dan Tata Letak Aerowisata Catering Service

Dengan menempati bangunan seluas 5.760 m persegi yang berlokasi di jalan Bandar Udara Ngurah Rai, Tuban – Badung, Aerowisata Catering Service memiliki batas wilayah sebagai berikut:

- Batas Utara : Jalan Bandar Udara Ngurah Rai Tuban-Badung
- Batas Timur : Kantor PKP-PK (Pertolongan Kecelakaan Penerbangan Pemadam Kebakaran).
- Batas Barat : Cargo Ngurah Rai

Dalam satu gedung tersebut Aerowisata Catering Service Denpasar memiliki dua lantai, dimana lantai pertama digunakan untuk operator, ruang tamu, ruang penerimaan barang, ruang penataan, ruang produksi, ruang operasional, dapur, dan ruang pencucian peralatan. Lantai atas digunakan sebagai kantor laboratorium, klinik kesehatan, ruang penyimpanan barang, gudang peralatan, ruang mesin, ruang sales dan marketing, ruang unit manager, locker, dan kantin.

Tata letak ruangan dan peralatan produksi merupakan suatu pengaturan semua fasilitas perusahaan yang bertujuan agar penggunaan ruang dan tenaga kerja dapat ekonomis dan efisien. Ruang produksi perusahaan ini telah diatur sedemikian rupa sesuai dengan aliran proses sehingga proses produksi dapat berjalan dengan lancar. Tata letak ruangan ACS Denpasar dapat dilihat pada lampiran 1 dan 2.

3.3 Struktur Organisasi ACS

Struktur organisasi ACS berbentuk garis yang dipimpin oleh seorang General Manager yang membawahi security dan unit-unit manager yang terdiri dari bagian Higiene (*Hygiene*), Kebersihan (*Housekeeping*), Teknik (*Engineering*), Penyimpanan (*Store*), Pengolahan Makanan (*Food Production*), Operasi (*Operation*), Akuntansi dan Pembukuan (*Accounting and Finance*), Sumber Daya Manusia (*Human Resources*), Penjualan dan Pemasaran (*Sales and Marketing*), dan Pembelian (*Purchasing*). Lampiran 3.

3.4 Departemen Operation

Departemen operation bertanggung jawab atas kelancaran operasional perusahaan, mulai dari penyiapan *equipment* sampai pada kelengkapan pembekalan *airlines*, secara cepat dan tepat. Seluruh staf dan karyawan yang ada di perusahaan dan departemen operation khususnya dituntut untuk dapat bekerja secara profesional, disiplin, bertanggung jawab dan berkomunikasi dengan baik. Hal ini sangat diharuskan karena pada departemen inilah semua operasional perusahaan berawal, dari mulai pemesanan makanan, pemilihan bahan, proses produksi, sampai pengiriman. Pada saat pemesanan makanan, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan begitu pula pada saat pengiriman, para staf sangat dituntut untuk dapat berkomunikasi dan memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan terutama dengan pelanggan perusahaan penerbangan asing. Sehingga peranan bahasa asing khususnya Bahasa Inggris disini sangat penting dan setiap karyawan dari ACS dituntut untuk dapat berbahasa Inggris baik pasif maupun aktif.

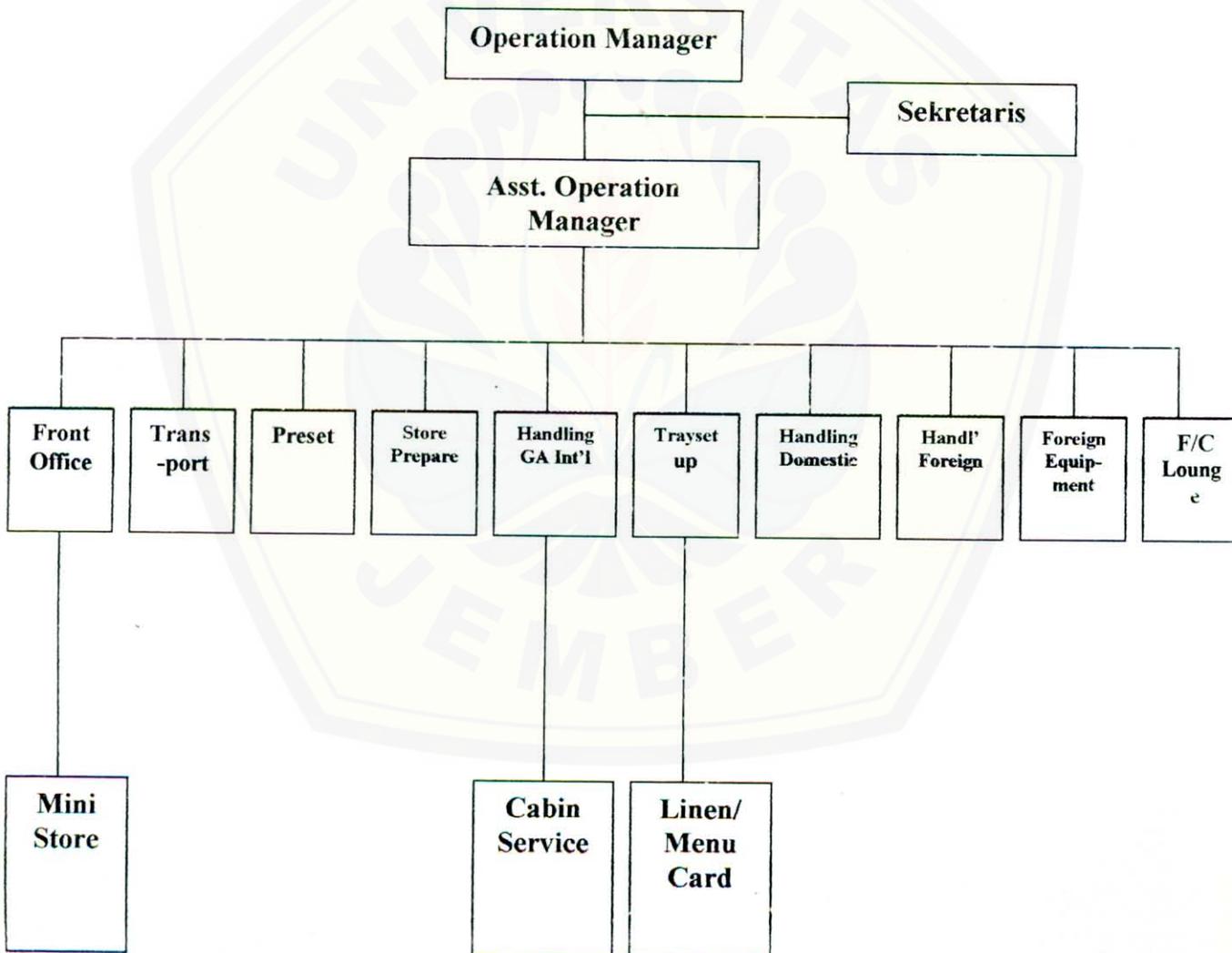
Departemen Operation terdiri dari:

- ☞ Seksi *Diswashing*
- ☞ Seksi *Houskeeping*
- ☞ Seksi *Operation Center*
- ☞ Seksi *Store Prepare*

- ☞ Seksi *Cabin Service*
- ☞ Seksi *Handling GA Int'l*
- ☞ Seksi *Handling Foreign*

3.4.1 Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang terdapat pada Departemen Operation adalah sebagai berikut:



3.4.2 Seksi-Seksi Di Departemen Operation

Secara garis besar pada departemen operation terdapat sepuluh seksi, yaitu:

1. Seksi *Front Office*

Seksi *Front Office* (FO) yang sebelumnya dikenal sebagai *Operation Center* atau *Operation Desk* berfungsi sebagai pusat informasi mengenai data airlines catering seperti, *meal order*, *schedule* pesawat, pembatalan penerbangan (*cancelled*), yang kemudian akan di informasikan/didistribusikan ke seksi/departemen terkait.

2. Seksi *Transport*

Seksi ini bertugas untuk menyediakan sarana transportasi yang diperlukan oleh perusahaan untuk memperlancar proses operasional seperti; proses *loading* dan *unloading* serta keperluan lain yang membutuhkan transportasi.

3. Seksi *Preset*

Seksi *Preset* dalam prosedurnya disebut juga sebagai Seksi *Meal Prepare* yang bertugas menyiapkan *meal* (makanan) yang sudah siap untuk di *uplift* ke pesawat sesuai dengan jumlah makanan yang telah dipesan (AMOS) dan pedoman pembekalan pesawat (FOS dan LOS) secara cepat dan tepat waktu.

4. Seksi *Store Prepare*

Seksi *Store Prepare* bertugas menyiapkan standar pembekalan *dry goods* dan *beverage* sesuai dengan pedoman pembekalan pesawat dan konfigurasi pesawat.

5. Seksi *Handling GA Int'l*

Seksi *Handling GA* Internasional bertugas untuk meng-*uplift meal* dan standar *uplift* yang telah disiapkan oleh seksi *meal prepare*, seksi *store prepare* serta mengkoordinasikan kegiatan *cabin service* untuk menyiapkan perlengkapan *cabin*.

6. Seksi Trayset Up

Seksi Trayset Up bertugas untuk menyiapkan perlengkapan (*equipment*) yang diperlukan oleh *kitchen* (Dapur), seksi *meal prepare*, dan seksi *handling* serta mengkoordinasikan linen/*menu card preparation*.

7. Seksi Handling Domestic

Seksi *Handling Domestic* bertugas untuk meng-*uplift meal* dan standar *uplift* yang telah disiapkan oleh seksi-seksi terkait dan mengkoordinasikan dengan *cabin service*.

8. Seksi Handling Foreign

Seksi *Handling Foreign* bertugas untuk meng-*uplift meal* dan berkoordinasi dengan *handling store foreign* untuk penanganan *dry goods*, *alcoholic* dan *beverage* untuk melayani penerbangan asing/internasional.

9. Seksi Equipment Foreign

Seksi *Equipment Foreign* bertugas untuk menyiapkan peralatan bersih untuk keperluan dapur (*kitchen*) dan *foreign handling* untuk melayani penerbangan asing/internasional.

10. Seksi First Class Lounge

Seksi *F/C Lounge* melayani penyediaan makanan dan minuman untuk penumpang *Business Class* atau *First Class* serta menangani tamu-tamu VIP 1 dan VIP 2 seperti; Presiden, Perdana Menteri negara sahabat, Jenderal, Dirjen, dan Menteri.

3.4.3 Alur Kerja Departemen Operation

Secara garis besar alur kerja Departemen Operation dapat dijelaskan sebagai berikut:

Customer/pelanggan dalam hal ini diwakili oleh *catering controller* akan mengirim pesanan makanan yang dikirim lewat telex, faxsimile, atau telpon kepada *Operation Center*. Data yang telah diperoleh pada *operation center* kemudian diolah ke dalam sistem *Front Office* untuk menerbitkan

Airline Meal Order Sheet (AMOS) yang didistribusikan ke semua seksi/departemen terkait. Berdasarkan AMOS tersebut seksi *equipment prepare*, *store prepare*, *meal prepare*, dan *kitchen* akan menyiapkan *meal* dan standar *uplift* untuk selanjutnya dibawa oleh regu *handling* ke pesawat dan mengadakan serah terima antara regu *handling* dengan *cabin crew/Purser*. Langkah selanjutnya yaitu regu *handling* menurunkan eks pesawat untuk dibawa ke *off loading*, disortir dan dicuci di *diswashing*. Equipment yang bersih diserahkan kepada petugas *equipment* dan proses selanjutnya dimulai dari menerima order dari *airlines* dan seterusnya.

3.4.4 Prosedur Kerja Departemen Operation

Pada Departemen Operation ACS Denpasar terdapat delapan prosedur kerja dengan mengadopsi sistem manajemen mutu ISO 9002:1994 dan memo pelaksanaan tugas-tugas di Cabin Service dapat dijelaskan secara garis besar, sebagai berikut:

1. Prosedur Operation Induk (DOP-0910)

Prosedur ini merupakan panduan umum bagi staf operation pada masing-masing seksi dalam melaksanakan proses pembekalan pesawat sesuai dengan permintaan yang diterima dari airline.

Ruang lingkup Prosedur Operation Induk yaitu mengatur kegiatan secara umum di *Operation Center*, *Meal Presetting*, *Equipment Preparation*, *Holding Room*, *Store Preparation*, *Handling Area*, dan *Transport*.

2. Prosedur *Equipment Prepare* (DOP-0911)

Sebagai panduan bagi staf di seksi *Equipment Prepare* dalam menyiapkan *standart catering equipment* dan berkoordinasi dengan *operation desk* dalam mendapatkan informasi mengenai jumlah penumpang, registrasi, konfigurasi, jam keberangkatan dan kedatangan *airlines*.

Ruang lingkup Prosedur *Equipment Prepare* adalah mulai dari penyiapan *trayset in bulk* sesuai dengan registrasi, *Loading Order Sheet* (LOS) dan

linen eks penerbangan, mengirim ke *laundry* dan mem-*prepare* sampai serah terima dengan regu *handling*

3. Prosedur *Meal Prepare* (DOP-0912)

Sebagai panduan kerja bagi Seksi *Meal Prepare* dalam mendata dan mencatat *daily flight* yang rencananya akan meng-*uplift* makanan serta melakukan penataan makanan ke dalam *tray* dan *trolley* untuk semua penerbangan sesuai dengan permintaan dari *airlines*.

Ruang lingkup Prosedur *Meal Prepare* yaitu mulai dari diterimanya AMOS dari *Operation Center* sampai menyerahkan makanan yang telah selesai diset ke regu *handling*.

4. Prosedur *Dry Goods and Beverages Prepare* (DOP-0913)

Prosedur ini dipakai sebagai panduan bagi staf di Seksi *Store Prepare* dalam menyiapkan dan menata perbekalan *catering* berupa *dry goods* dan *beverage* untuk semua penerbangan.

Ruang lingkup Prosedur *Dry Goods and Beverages Prepare* adalah mulai dari melakukan pengecekan informasi untuk memastikan jadwal penerbangan (*schedule flight*) yang *home base* di Denpasar sampai menyerahkan barang-barang/standar yang sudah disiapkan untuk keperluan *airlines*.

5. Prosedur *Foreign Airline* (DOP-0916)

Prosedur *Foreign Airline* dipakai sebagai panduan bagi staf *Handling Foreign* dan *Equipment Foreign* dalam melakukan tugas peyiapan pembekalan untuk penerbangan asing baik penerbangan reguler (*reguler flight*) maupun penerbangan ekstra (*extra flight*) sesuai dengan permintaan *airlines*.

Ruang lingkup Prosedur *Foreign Airline* dimulai dari menerima pemberitahuan pesanan makanan, penanganan *equipment*, penataan makanan sampai *uplift* ke pesawat hingga menurunkan barang-barang eks penerbangan.

6. Prosedur *Handling* (DOP-1502)

Prosedur *Handling* sebagai panduan bagi staf pada seksi *Handling* GA Internasional dan Domestik dalam melaksanakan pengiriman perbekalan catering ke pesawat sesuai dengan permintaan *airlines*.

Ruang lingkup Prosedur *Handling* mulai dari mengambil informasi dari *operation center*, mengambil *meal tray set* dan *meal dish* di *holding room* sampai dikirim ke pesawat, serah terima dengan *cabin crew* dan menurunkan barang-barang eks peerbangan.

7. Prosedur *Transportation* (DOP-1503)

Prosedur *Transportation* sebagai panduan bagi staf pada seksi *transport* dalam melaksanakan tugas penyiapan sarana angkutan untuk menunjang kegiatan *handling* dan operasional perusahaan.

Ruang lingkup Prosedur *Transportation* nilai dari membawa pembekalan catering dari ACS ke pesawat sampai menurunkan barang-barang eks dari pesawat ke *off loading* dan penanganan transportasi untuk penunjang kegiatan operasional perusahaan lainnya.

8. Prosedur *Meal Order* (AOP-0304)

Prosedur *Meal Order* sebagai panduan bagi staf pada seksi *operation center* dalam melaksanakan tugas menerima *meal order* dari *airlines* melalui telex, fax, telepon dan *form catering order* untuk di program dalam komputer dan selanjutnya dikirim ke seluruh seksi yang terkait (sistem ini disebut dengan AMOS).

Ruang lingkup Prosedur *Meal Order* dimulai dari menerima pesanan makanan kemudian didistribusikan ke bagian-bagian terkait dan menerima pesanan meal untuk semua penerbangan.

3.5 Departemen Sales Dan Marketing

Dalam sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *Inflight Catering*, bagian pelayanan dan penjualan juga memiliki peranan yang tidak kalah penting dari departemen operation ataupun departemen-departemen lainnya. Bagian ini atau yang lebih dikenal dengan sebutan Departemen Sales dan Marketing berfungsi untuk memproses seluruh standar harga dari semua jenis barang yang akan dijual, ditentukan dan disesuaikan oleh departemen ini, dimana nantinya akan dipakai dalam standarisasi harga penjualan yang baku (*Selling Price*). Fungsi lain yang dimiliki oleh departemen Sales dan Marketing adalah mencari pasar baru dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pelanggan/*customer* yang membutuhkan produk yang dihasilkan. Departemen ini pulalah yang menjadi salah satu pemegang kunci sukses perusahaan dalam menentukan berhasil atau tidaknya produk yang dijual.

3.5.1 Prosedur Kerja Departemen Sales dan Marketing

Dalam Departemen Sales dan Marketing terdapat beberapa prosedur kerja yang merupakan tugas pokok dari departemen tersebut. Prosedur-prosedur tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Meal Presentation*

Meal presentation adalah memperkenalkan semua jenis produk makanan/menu makanan yang diminta oleh *Customer* untuk keperluan penumpang pesawat dalam penerbangan. Biasanya untuk *customer* asing sudah membuat menu tersendiri untuk dipresentasikan. Tujuan dari *meal presentation* itu sendiri yaitu agar pihak *airlines* dapat memilih makanan serta kebutuhan *uplift* lainnya sesuai dengan menu dan harga yang dianggarkan oleh *airlines* yang bersangkutan.

Kegiatan ini dimulai dari permintaan pihak *airlines*, pelaksanaan *meal presentation* sampai dengan selesainya pengambilan gambar makanan yang sudah disetujui pihak *customer*.

2. *Price Quotation*

Price Quotation bertujuan sebagai panduan dalam hal pembuatan dan persiapan *catering uplift*, pembuatan *delivery order* (DO), dan alat kontrol pembayaran. Dimulai dari permintaan *airlines*, pelaksanaan *meal presentation*, penyusunan sampai mengirim kepada *airlines* yang bersangkutan.

3. *Catering Agreement*

Tujuan dari *Catering Agreement* adalah untuk menjelaskan pelaksanaan persetujuan pemesanan makanan yang telah disepakati bersama dapat terpenuhi sehingga pelanggan dapat memperoleh kepuasan. Konsep dari *catering agreement* itu sendiri dapat dipersiapkan/dibuat oleh pihak ACS maupun oleh *airlines* yang bersangkutan.

4. *Handling Complaint*

Sebelum atau sesudah proses pelaksanaan *handling* seringkali pihak perusahaan mendapatkan keluhan/*complaint* dari *customer* baik secara langsung maupun melalui fax, telex, atau e-mail mengenai produk yang sudah disajikan.

Staf Sales dan Marketing mencatat secara detail, menganalisa, dan melakukan investigasi ke departemen terkait yang berhubungan dengan keluhan. Berdasarkan hasil investigasi dengan disertai data-data pendukung, pihak Sales dan Marketing menyusun draft jawaban atas keluhan tersebut dan dengan mendapat persetujuan dari Unit Manager, jawaban dari keluhan tersebut kemudian dikirim ke *Airlines* yang bersangkutan.

3.6 Ketenagakerjaan

Fasilitas yang diberikan Aerowisata Catering Service Denpasar kepada karyawannya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan pada mereka. Fasilitas yang diperoleh antara lain yaitu; gaji pokok, tunjangan, upah lembur, jaminan kesehatan, jaminan hari tua, Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK), koperasi, satu kali

makan sehari, seragam kerja, transportasi, cuti, potongan harga tiket sebesar 75% setiap kali karyawan menggunakan jasa penerbangan Garuda.

ACS Denpasar sendiri telah memiliki karyawan sebanyak 828 orang. Karyawan di ACS Denpasar, minimal berpendidikan akhir SLTA dengan pangkat golongan IIB, demikian juga untuk staf tingkat manajerial. Sedangkan kenaikan golongan dilakukan secara bertahap berdasarkan peningkatan kualitas karyawan.

Seluruh karyawan ACS Denpasar mempunyai enam hari kerja perminggu. Keenam hari kerja itu meliputi, 5 hari kerja penuh dengan 8 jam kerja sehari dan 1 hari pendek dengan 6 jam kerja sehari dengan shift (giliran kerja) tertentu sesuai dengan ketentuan dari masing-masing departemen.

Selain itu untuk peningkatan dari kinerja karyawan dan sumber daya manusianya diadakan pula pelatihan-pelatihan secara berkala seperti; pelatihan supervisi, pemadam kebakaran, juga kursus Bahasa Inggris dan Komputer.

3.7 Hasil Produksi

Aerowisata Catering Service (ACS) adalah sebuah perusahaan jasaboga penerbangan yang bergerak dalam bidang produksi makanan khusus untuk perusahaan penerbangan. Makanan-makanan yang disajikan atau diproduksi meliputi makanan yang disajikan dalam keadaan panas (*hot meal*), produksi makanan dingin (*cold meal*), produk-produk kue (*pastry*), dan roti (*bakery*) dengan produksi rata-rata per hari sebanyak 7822 *meals*.

Dalam memproduksi makanannya ACS berpatokan pada order/pesanan dari masing-masing perusahaan penerbangan yang telah menjadi customer/pelanggan dari ACS. Pelanggan atau perusahaan penerbangan yang dilayani oleh ACS Denpasar adalah perusahaan penerbangan domestik seperti; Garuda Indonesia (GA), Merpati Nusantara (MZ), dan lain-lain. Sedangkan untuk perusahaan penerbangan internasional terdapat sekitar 15 perusahaan, antara lain; Cathay Pasific (CX), Qantas Airlines (QF), China Airlines (CI), dan lain-lain.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari berbagai kegiatan yang telah dilaksanakan selama PKN di ACS Denpasar khususnya pada departemen operation dan departemen sales dan marketing dapat ditarik kesimpulan, antara lain:

- ☞ PKN memberikan bekal bagi mahasiswa D3 Bahasa Inggris untuk dapat mempraktikkan teori-teori yang diperoleh selama di bangku kuliah dan penulis dapat memperoleh wawasan berfikir yang baru tentang bagaimana cara bersikap dan berkomunikasi yang baik dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya
- ☞ ACS Denpasar merupakan perusahaan jasa boga yang melayani catering untuk perusahaan penerbangan baik domestik maupun internasional yang dalam standar mutunya menggunakan standar mutu ISO 9002, dimana pengendalian mutu yang ketat merupakan prioritas utama untuk tercapainya kesehatan, keamanan pangan, kepuasan pelanggan, menjunjung tinggi citra perusahaan, dan secara tidak langsung dapat membawa nama Indonesia ke dunia Internasional
- ☞ Struktur organisasi yang digunakan oleh ACS Denpasar adalah organisasi garis, dimana setiap satuan dalam organisasinya menerima perintah dan bertanggung jawabkan pekerjaannya pada satuan yang berada di atasnya
- ☞ Departemen Operation sama halnya dengan *Front Office Departement* yang memberikan kesan pertama dan terakhir bertemunya staf/karyawan dengan pelanggan baik domestik ataupun internasional sehingga para staf dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaiknya
- ☞ Departemen Sales dan Marketing yang menjual atau memasarkan produk, memberikan pelayanan, dan mempunyai tanggung jawab besar dalam

melayani pelanggan sehingga produk-produk yang diproduksi dapat dipasarkan dan memuaskan pelanggan. Karena pelanggan ACS bukan hanya dari dalam negeri tetapi sebagian juga dari perusahaan penerbangan asing maka komunikasi yang baik dengan menggunakan bahasa asing khususnya Bahasa Inggris sangat diperlukan

- ☞ Bahasa Inggris sebagai Bahasa Internasional yang merupakan alat komunikasi global dan telah diakui oleh semua negara, merupakan kunci utama perusahaan yang harus dikuasai oleh semua karyawan baik pasif maupun aktif, terutama pada Departemen Operation dan Departemen Sales dan Marketing dalam melaksanakan tugas dan kegiatan sehari-hari. Sehingga kesalahpahaman (*misunderstanding*) yang dapat mempengaruhi kondite perusahaan dapat dihindari.

5.2 Saran

Setelah melaksanakan PKN dan mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dalam dunia perkantoran yang bergerak dalam bidang jasa penerbangan di ACS Denpasar, penulis menyumbangkan beberapa saran kepada:

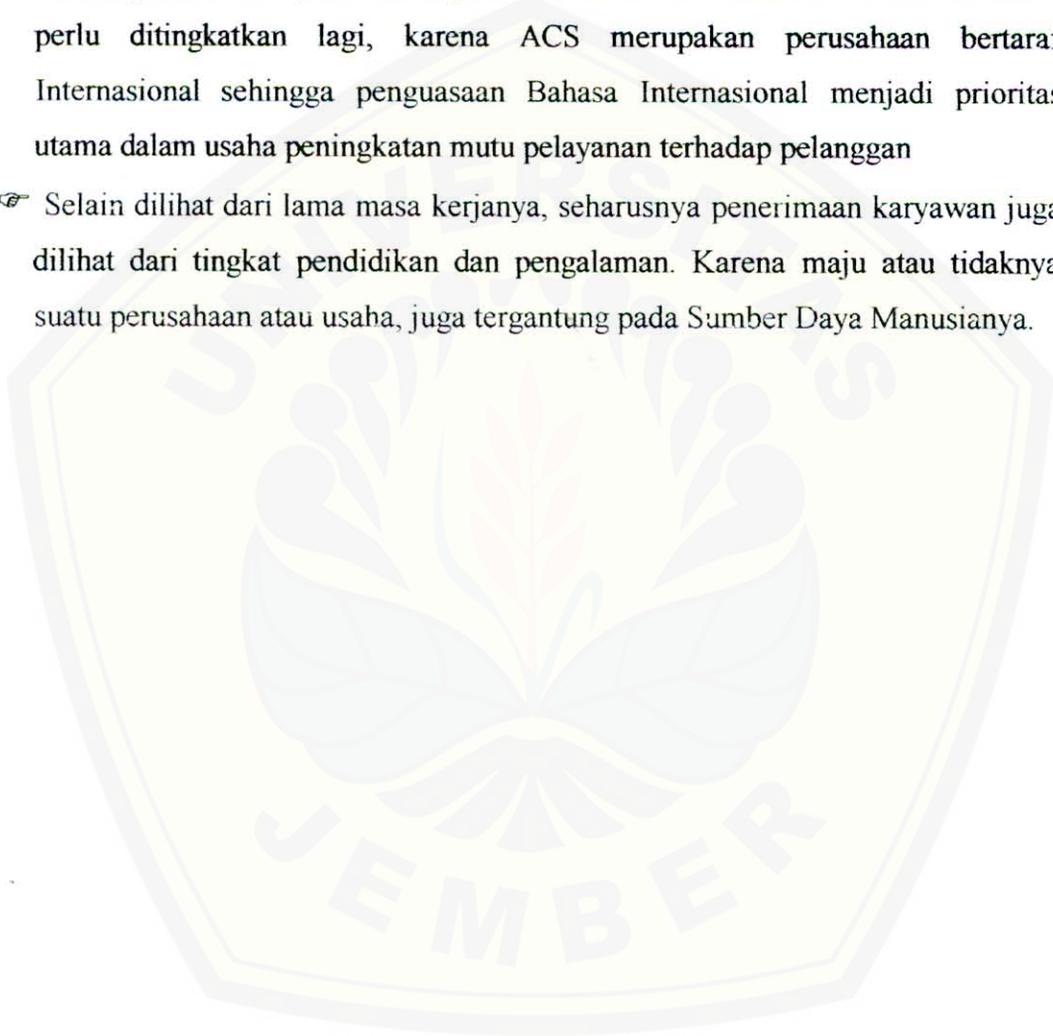
Program D3 Bahasa Inggris

- ☞ Di era globalisasi sekarang ini, kita tidak hanya dituntut untuk dapat berbahasa Inggris (sebagai Bahasa Internasional) tetapi kita juga perlu untuk mengetahui lebih jauh mengenai pemahaman budaya dengan cara pengadaaan mata kuliah *Cross Culture Understanding*
- ☞ Tidak semua instansi tempat pelaksanaan PKN mempunyai prosedur kerja yang sama, untuk itu seharusnya terlebih dahulu diadakan konfirmasi oleh pihak lembaga sehingga dapat dimengerti prosedur kerja yang ada dan dapat dihindari terjadinya kesalahpahaman dan hal-hal yang tidak diinginkan
- ☞ Dalam penyusunan Laporan PKN, seharusnya telah ada aturan yang pasti tentang cara penyusunan laporan. Sehingga hasil dari penulisan laporan

nantinya benar-benar mencerminkan hasil laporan dari mahasiswa Program D3 Bahasa Inggris

Aerowisata Catering Service Denpasar

- ☞ Usaha pelatihan karyawan baik pelatihan Bahasa dan *Service Excellence* masih perlu ditingkatkan lagi, karena ACS merupakan perusahaan bertaraf Internasional sehingga penguasaan Bahasa Internasional menjadi prioritas utama dalam usaha peningkatan mutu pelayanan terhadap pelanggan
- ☞ Selain dilihat dari lama masa kerjanya, seharusnya penerimaan karyawan juga dilihat dari tingkat pendidikan dan pengalaman. Karena maju atau tidaknya suatu perusahaan atau usaha, juga tergantung pada Sumber Daya Manusianya.

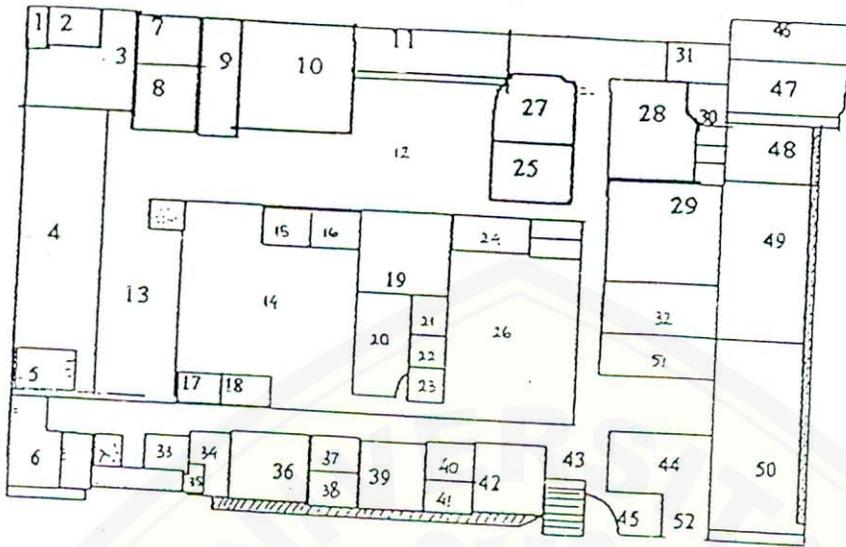


DAFTAR PUSTAKA

- Alwasilah, A. Chaedar, Drs, **Pengantar Sosiologi Bahasa**, 1993, Angkasa, Bandung
- Damardjati, R.S, **Istilah-Istilah Dunia Pariwisata**, 2001, Pradnya Paramita, Jakarta
- Echols, John M, Shadily, Hasan, **Kamus Inggris Indonesia**
- Kotler, Philip, **Manajemen Pemasaran Jilid I**, 1997, PT. Prenhallindo, Jakarta
- Martono, E, Drs, **Etika Komunikasi Kantor 2**, 1991, Karya Utama, Jakarta
- Prajudi, S, Prof. Dr. Mr, **Kesekretarisan Dan Administrasi Perkantoran**, 1995,
Ghalia, Indonesia
- Schroeder, Roger G, **Manajemen Operasi**, Airlangga
- Statistik Lalu Lintas Angkutan Udara**, 2000
- Subiyakto, Nababan, Sri Utami, **Psikolinguistik: Suatu Pengantar**, 1992, Gramedia
Pustaka Utama, Jakarta
- Winardi, DR, S.E, **Azas-Azas Marketing**, 1980, Alumni Bandung

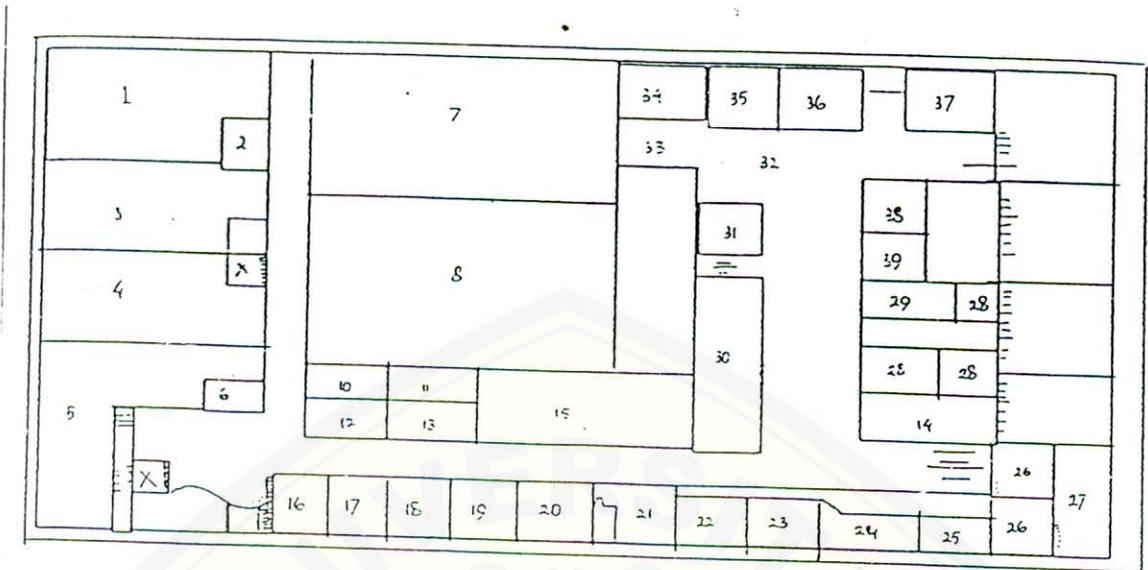
LAMPIRAN





Keterangan :

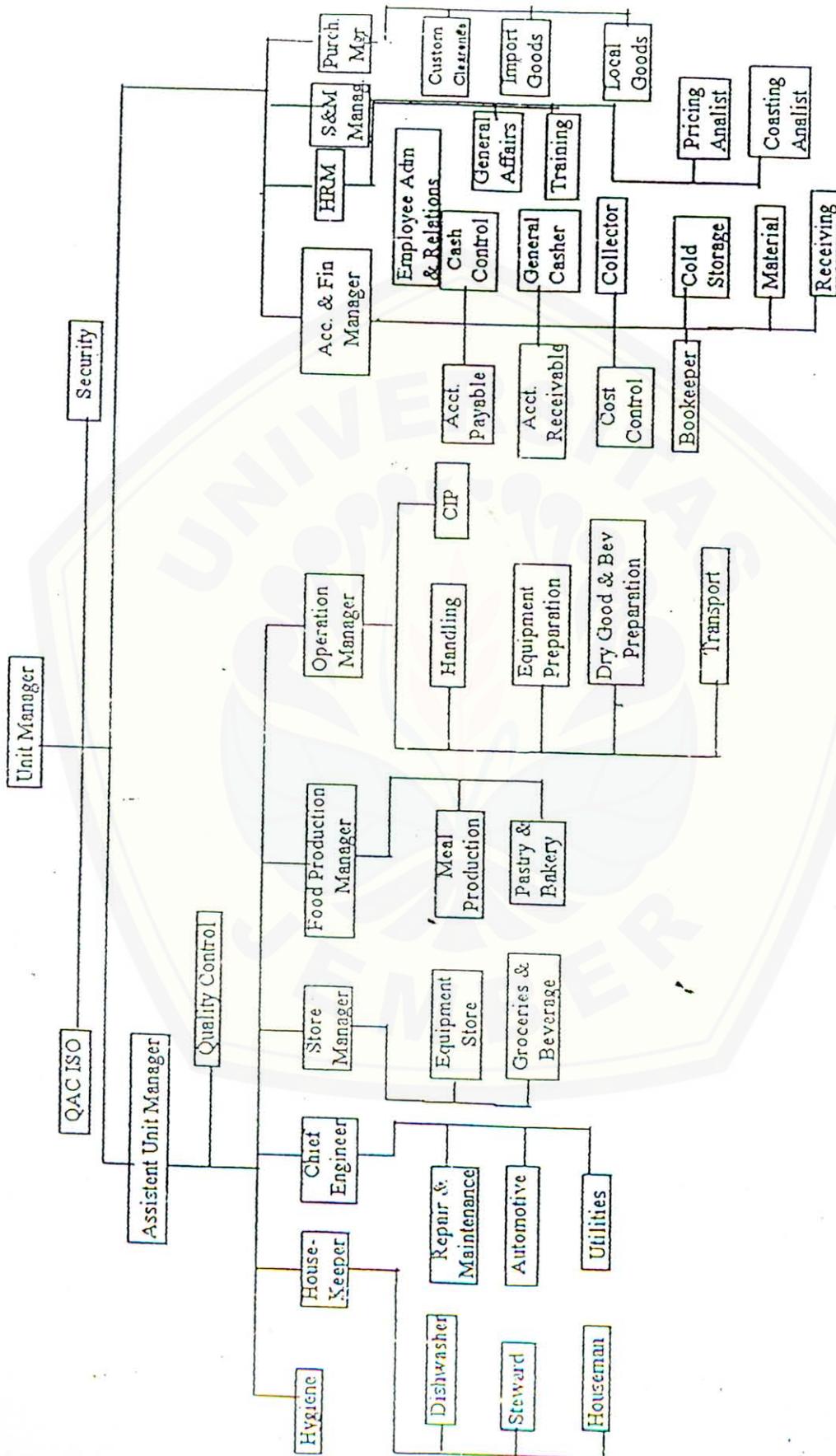
- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemberantasan Hama gudang (<i>Pest Control</i>) 2. Ruang Penyimpanan Sampah 3. Area Pembongkaran (<i>Off Loading</i>) 4. Diswashing 5. Trolley Washing 6. Pot Washing 7. Kantor House Keeping 8. Linen 9. Holding Room untuk Minuman 10. Holding Room untuk Makanan 11. International Dispatch 12. Ruang Penataan Makanan 13. Ruang Persiapan Domestik 14. Dapur Dingin (<i>Cold Kitchen</i>) 15. Ruang Pendinginan Buah 16. Ruang Pendinginan Sayur 17. Ruang Penyimpanan Daging 18. Ruang Penyimpanan Buah 19. Ruang Pemorsian 20. Kantor Chief 21. Ruang Blast Chiller 22. Ruang Pendingin 23. Ruang Pendingin 24. Gudang Kering 25. Ruang Ice Cubes 26. Dapur Panas (<i>Hot Kitchen</i>) | <ol style="list-style-type: none"> 27. Kantor Departemen Operasional 28. Dapur Pastry 29. Dapur Bakery 30. Ruang Penyimpanan Coklat 31. Ruang Sales On Board 32. Dapur Domestik 33. Ruang Penerimaan 34. Ruang Persiapan Ikan 35. Ruang Pendinginan Ikan 36. Ruang Persiapan Daging 37. Ruang Pendinginan Unggas 38. Ruang Pendinginan Daging 39. Ruang Persiapan Unggas 40. Ruang Pendinginan Buah 41. Ruang Pendinginan Sayur 42. Ruang Persipan Sayur dan Buah 43. Lobby 44. Ruang Pengabsenan (<i>Time Keeping</i>) 45. Kantor Keamanan 46. Ruang Automotif 47. Ruang Suku Cadang 48. Ruang Generator 49. Ruang Kontrol 50. Ruang Mekanik 51. Toilet 52. Pintu Masuk PT. ACS |
|--|--|



Keterangan :

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|
| 1. Gudang Pabean PT. ACS | 21. Freezer daging |
| 2. Kantor Bea Cukai | 22. Ruang Pakaiian Seragam |
| 3. Gudang Minuman Pabean | 23. Ruang Personalia |
| 4. Ruang Persipan Garuda | 24. Ruang Personalia |
| 5. Gudang Kering | 25. Klinik |
| 6. Kantor Bagian Penyimpanan | 26. Kantor Engineering |
| 7. Store Foreign | 27. Water Treatment |
| 8. Ruang Persipan Maskapai Asing | 28. Locker |
| 9. Gudang Garuda | 29. Musholla |
| 10. Gudang Bahan Kimia | 30. Ruang Makan karyawan |
| 11. Gudang Peralatan Kantor | 31. Laboratorium |
| 12. Ruang Pembuatan Es Batu | 32. Kantor |
| 13. Ruang Persiapan Buah | 33. Ruang Asst. Manager |
| 14. Toilet | 34. Ruang Departemen Penjualan |
| 15. Ruang Air Handling | 35. Ruang General Manager |
| 16. Pendinginan untuk Buah dan sayur | 36. Ruang Rapat |
| 17. Freezer Ikan Milik Pabean | 37. Ruang makan Staf |
| 18. Pendingin Sayur Milik Pabean | 38. Kantor Operation |
| 19. Freezer Daging dan Unggas | 39. Kantor Hygiene |
| 20. Pendinginan Buah, Keju, dan Telur | |

Lampiran 3. Struktur Organisasi ACS Denpasar



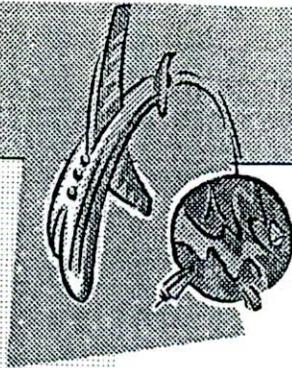
CUSTOMER
ACSDPS

TAHUN 2001

1. GARUDA
2. MERPATI.
3. AIRFAST
4. ANSETT
5. EVAIR
6. CHINA AIRLINES
7. CATHAY PACIFIC
8. JAPAN AIRLINES
9. ALL NIPPON
10. MALAYSIA AIRLINES
11. LAUDA
12. THAI AIRWAYS
13. QANTAS
14. SINGAPORE

TAHUN 2002

1. GARUDA
2. MERPATI.
3. AIRFAST
4. ANSETT
5. EVAIR
6. CHINA AIRLINES
7. CATHAY PACIFIC
8. JAPAN AIRLINES
9. MALAYSIA AIRLINES
10. LAUDA
11. THAI AIRWAYS
12. QANTAS
13. SINGAPORE
14. AWAIR
15. MANDARIN
16. CONTINENTAL
17. MANDALA
18. BOUQAQ





The Other

Charter

Foreign Airlines

- Korean Air
- Singapore Airlines
- Ansett Australia
- Japan Asia Airways
- Emirates
- Royal Brunei
- Pakistan Airlines
- All Nippon Airlines
- Philippines Airlines
- Kuwait Airways
- China Southern
- Asiana Airlines
- Continental
- Lauda Air
- Nova Air

Domestic Airlines

- Bouraq Indonesia
- AWAIR
- Pelita Air Service
- Airfast Indonesia
- I.A.T.
- Star Air

Irregular Flights

- VIP flights
- Charter flights

 AEROWISATA CATERING SERVICE	Procedure	Do. No. : DOP 0910
	OPERATION INDUK	Rev. No. : 04
	UNIT : ACS-DENPASAR	Date : 20.05.2001
		Page : 1 of 2

1. TUJUAN :

Sebagai pelaksana dalam hal pembekalan pesawat sesuai dengan informasi yang diterima dari airlines.

2. RUANG LINGKUP :

- 2.1. Operation Desk, penerima meal order dari airlines melalui telex, fax, telepon dan form Catering Order kemudian mencatatnya pada AMOS dan didistribusikan ke bagian terkait.
- 2.2. Meal Preseting, menata makanan ke dalam tray dan tray trolley untuk semua penerbangan domestik.
- 2.3. Equipment Preparation, menyediakan, dan menyiapkan standar equipment untuk penerbangan domestik .
- 2.4. Holding Room, tempat menyimpan trolley yang sudah berisi makanan untuk semua airlines.
- 2.5. Store Preparation, mempersiapkan semua standard pesawat berupa dry goods dan beverage sesuai dengan ketentuan airline.
- 2.6. Handling area, melaksanakan pengiriman catering uplift ke pesawat.
- 2.7. Transportasi dengan menggunakan hi-lift truck dan atau kendaraan pick up box untuk mengangkut semua pembekalan yang sudah disiapkan ke pesawat serta semua perbekalan yang diturunkan dari pesawat.

3. DEFINISI :

- 3.1. AMOS : Airline Meal Order Sheet
- 3.2. FOS : Food Order Sheet
- 3.3. LOS : Loading Order Sheet
- 3.4. KOF : Kitchen Order Form

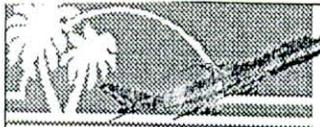
4. REFERENSI :

- 4.1. Catering Manual Airline
- 4.2. FOS / LOS / Schedule Pesawat

5. TANGGUNG JAWAB :

- 5.1. Operation Manager, bertanggung jawab atas kelancaran operasional berjalan sesuai dengan SOP (standard Operation Procedure).
- 5.2. Asst. OPM, bertanggung jawab mengkoordinir proses kelancaran operasional.
- 5.3. Kepala Seksi, bertanggung jawab atas pelaksanaan semua kegiatan operasional di masing-masing seksi/bagian.



 AEROWISATA CATERING SERVICE	Procedure	Do. No. : DOP 0910
	OPERATION INDUK	Rev. No. : 04
	UNIT : ACS-DENPASAR	Date : 20.05.2001
		Page : 2 of 2

- 5.4. Supervisor, bertanggung jawab mengawasi pelaksanaan proses operasional berjalan sesuai dengan SOP (standard Operation Procedure).

6. RINCIAN PROSEDUR :

- 6.1 Operator operation desk menerima meal order dari airlines melalui telex, fax, telepon mengenai order meal dan pembekalan pesawat semua airlines, kemudian mencatatnya pada AMOS dan menginformasikan kepada semua seksi/bagian di departemen operation.
- 6.2. Equipment dan linen preparation menyiapkan perlengkapan catering equipment sesuai (Prosedur DOP 0911).
- 6.3. Meal prepared, menata makanan ke dalam tray dan tray trolley untuk semua penerbangan domestik dan kemudian disimpan dalam holding room.
- 6.4. Store Preparation, mempersiapkan semua standard pesawat berupa dry goods dan beverage sesuai dengan ketentuan airlines (Prosedur DOP 0913).
- 6.5. Handling area, melaksanakan pengiriman catering uplift ke pesawat, mengumpulkan semua perlengkapan yang sudah disiapkan (Prosedur DOP 1502), untuk foreign airline (Prosedur DOP 0916).
- 6.6. Transportasi dengan menggunakan hi-lift truck dan atau kendaraan pick up box untuk mengangkut semua pembekalan yang sudah disiapkan ke pesawat serta semua perbekalan yang diturunkan dari pesawat. (Prosedur DOP 1503).
- 6.7. Pendistribusian eksternal dokumen ke seksi -seksi terkait dilaksanakan oleh staf administrasi dengan menggunakan form distribusi dan difile berdasarkan nama flight.
- 6.8. Pencatatan soak time dilakukan seksi meal prepared dan handling domestic & Internasional dan foreign handling, dan dirangkum oleh staf operation. (WI - DOP 01).

7. LAMPIRAN : N/A

8. PERUBAHAN TERAKHIR :

UM,QAC, 5, 6.1 s/d 6.9.

Lampiran 6. Procedure Airline Foreign



Procedure

FOREIGN AIRLINE

UNIT : ACS - Denpasar

Doc. No. : DOP-0916

Rev. No. : 05

Date : 26.04.1999

Page : 1 of 2

1. TUJUAN :

Memberikan pelayanan dan mutu yang baik kepada penerbangan asing, baik yang reguler ataupun extra flight sesuai dengan permintaan.

2. RUANG LINGKUP :

Mulai dari pemberitahuan, pesanan order meal, penanganan equipment, penataan makanan hingga uplift ke pesawat sampai menurunkan barang-barang eks penerbangan.

3. DEFINISI :

ETD : Estimate Time Departure. BC: Bussines Class. ADDT: Additional
ETA : Estimate time Arrival. YC: Economy Class O/G : On Ground
FC : First Class. DEL: Dellay O/B : On Board.

4. REFERENSI : Catering manual dari Airline, Telex, Faksimil.

5. TANGGUNG JAWAB :

- 5.1. Head foreign handling bertanggung jawab mengkoordinir semua kegiatan agar kelancaran operasional foreign airline berjalan sesuai dengan prosedur.
- 5.2. Senior supervisor/Supervisor handling bertanggung jawab mengawasi kegiatan foreign handling dan memberikan instruksi kerja kepada bawahan agar kelengkapan/equipment, administrasi, makanan dan minuman yang sudah siap di uplift sesuai dengan standar manual airline terkait.
- 5.3. Supervisor/senior supervisor equipment bertanggung jawab mengawasi kegiatan di equipment preparation secara keseluruhan, mengadministrasikan telex dan manual airline, memberikan intruksi kerja kepada bawahan serta melaporkan kegiatan ke pada head foreign handling.
- 5.4. Staff administrasi bertanggung jawab menyelesaikan masalah-masalah administrasi berupa menu-menu, telex, manual-manual dan memfile dokumen.

6. RINCIAN PROSEDUR :

- 6.1. Staff administrasi mencari/menyiapkan telex, meal order, yang disesuaikan dengan schedule yang ada.
- 6.2. Staff administrasi mengorder barang-barang kebutuhan airline yang disesuaikan dengan menu dan order yang ada ke mini store untuk barang-barang lokal dengan menggunakan store requisition.

Staff loader I dan II equipment: mengambil trolley dan equipment yang telah dicuci di diswashing dan dirapikan sesuai dengan masing-masing airline, menyiapkan equipment yang disesuaikan dengan catering manual masing-masing airline. Jika ada equipment yang kurang, staff loader I & II akan



Lanjutan



AEROWISATA
CATERING SERVICE

Procedure

FOREIGN AIRLINE

UNIT : ACS - Denpasar

Doc. No. : DOP-0916

Rev. No. : 05

Date : 26.04.1999

Page : 2 of 2

- mengoder equipment tersebut ke store foreign dengan menggunakan store requisition.
- 6.4. Supervisor / staff yang ditunjuk mengawasi staff loader I dan II menyiapkan equipment dalam mengerjakan cutlery dan tray setting process secara langsung sesuai dengan Tray Set FC, BC dan YC dari masing-masing airline.
 - 6.5. Supervisor equipment mengawasi, menjaga kerapian dan kebersihan tempat kerja.
 - 6.6. Staff foreman, loader I & II handling menyiapkan trolley dan equipment masing - masing airline yang sebelumnya telah disiapkan petugas equipment yang disesuaikan dengan schedule yang ada dan berpedoman dengan catering manual masing - masing airline.
 - 6.7. Staff foreman dan loader I & II handling foreign melakukan checking ke food production, bila sudah siap dilanjutkan dengan memprepare meal yang disesuaikan dengan order airline.
 - 6.8. Meai yang sudah di prepare dimasukkan ke holding room staff foreman dan loader I & II handling foreign mencatat soaktime meal tray set pada form yang telah tersedia . .
 - 6.8. Bila ada tambahan petugas foreign handling mendapat informasi dari operation lalu mengecek actual meal onboard, jika masih kekurangan akan menghubungi food production untuk segera disiapkan dan dikirim ke airline.
 - 6.9. Staff supervisor dan staff lainnya mengecek meal dan equipment yang akan di onboardkan dengan berpedoman pada menu dan catering manual yang berlaku.
 - 6.10. Staff administrasi membuat laporan final order untuk semua flight yang ditangani dengan menggunakan form: Tray Set Meal On Board dan berpedoman kepada buku laporan harian dan telex.
 - 6.11. Staff handling juga melakukan service on ground bila ada pesawat yang terlambat / rusak yang tentunya diorder oleh airline yang bersangkutan.

7. LAMPIRAN : N / A

8. PERUBAHAN TERAKHIR :

Asep Sofyan (UM)

Suda Adnyana (QAC)

5.1 s/d 5.4, 6.3, 6.5, 6.6, 6.8, 6.9, 6.12,



Prosedur

CATERING AGREEMENT

No Doc : ASS-0303

No.Rev : 2

Date : 17.07.98

Page : 1 of 3

1. Tujuan : Untuk menjelaskan pelaksanaan Catering Agreement yang telah disepakati bersama dapat terpenuhi, guna untuk dapat memberikan kepuasan pelanggan.
2. Ruang Lingkup :
 - 2.1 Dari pembuatan konsep sampai selesai dan ditandatangani kedua belah pihak.
 - 2.2 Berlaku pada semua airlines.
3. Definisi :
 - 3.1 GM - General Manager
 - 3.2 UM - Unit Manager
 - 3.3 SS - Sales & Marketing
 - 3.4 AM - Accounting Manager
 - 3.5 ACS - Aerowisata Catering Service.
4. Referensi : 4.1 Catering Agreement lama.
5. Tanggung Jawab :
 - 5.1 SS bertanggung jawab atas prosedur pembuatan Catering Agreement
 - 5.2 UM bertanggung jawab atas pelaksanaan isi Catering Agreement oleh departemen terkait.
6. Rincian Prosedur :
 - 6.1 Konsep Catering Agreement dapat dipersiapkan / dibuat oleh ACS dan atau dapat juga dipersiapkan / dibuat oleh airlines yang bersangkutan.
 - 6.2 Apabila UM menerima konsep Catering Agreement dari airlines kemudian diserahkan kepada SS untuk dicek dan ditindak lanjuti.
 - 6.3 Apabila ada ~~ada~~ ~~pasal-pasal~~ yang menyulitkan ataupun tidak dapat disetujui, maka SS akan menyampaikan kembali kepada airlines yang bersangkutan melalui telex, surat/fax yang ditandatangani oleh UM / GM dengan memberikan alasan-alasannya dan atau

Disiapkan oleh :

Asep Sofjan
UM ACS JKT

Diperiksa oleh :

Yuniani Y. Naldi
Mgt Representative

Disetujui oleh :

Unggul Sanubari
General Manager

ISO 9002

DISTRIBUTED
DATE

COPY

OAC

16.07.98

08

Lanjutan



Prosedur

CATERING AGREEMENT

No Doc : ASS-0303
 No.Rev : 2
 Date : 17.07.98
 Page : 2 of 3

- mengadakan pertemuan dengan airlines yang bersangkutan untuk dibahas kembali.
- 6.4 Bila bunyi pasal-pasal yang ada dalam Catering Agreement tersebut dapat disetujui dan atau tidak menyulitkan dalam pelaksanaannya, maka SS akan menyampaikan persetujuannya kepada airlines yang bersangkutan dengan surat pengantar yang disetujui dan ditandatangani oleh UM dan atau Catering Agreement tersebut dapat langsung diberi meterai dan ditandatangani oleh GM dan selanjutnya SS mengembalikan Catering Agreement tersebut kepada airlines yang bersangkutan untuk ditandatangani.
 - 6.5 Airlines yang bersangkutan akan mengembalikan satu set Catering Agreement yang sudah ditandatangani di atas meterai oleh pejabat airline sebagai pegangan dan atau file ACS.
 - 6.6 SS akan mendistribusikan copy Catering Agreement tersebut kepada bagian-bagian terkait sebagai pedoman, sedangkan Catering Agreement yang asli disimpan oleh AM.
 - 6.7 Apabila konsep Catering Agreement dibuat oleh ACS, maka SS menyiapkan konsep dan mengirimkannya kepada airlines yang bersangkutan dengan surat pengantar yang ditandatangani oleh UM sebagai penanggung jawab.
 - 6.8 Selanjutnya konsep tsb. dibahas kembali dengan Airlines yang bersangkutan sampai tercapai suatu kesepakatan.
 - 6.9 Selanjutnya seperti uraian 6.4, 6.5, dan 6.6 di atas.

7. Lampiran

: N/A

Disiapkan oleh : Asep Sofjan UM ACS JKT	Diperiksa oleh : Yuniani Y. Naldi Mgt. Representative	Disetujui oleh : Unggul Sanubari General Manager
---	---	--

Lanjutan



Prosedur
CATERING AGREEMENT

No Doc : ASS-0303
No.Rev : 2
Date : 17.07.98
Page : 3 of 3

8. Perubahan Terakhir
- 5. Perubahan tanggung jawab.
 - 6.2 Realisasi menjadi ditindak lanjuti.
 - 6.3 Dihilangkan
 - 6.4 ... ditanda tangani oleh UM / GM ... dst
 - 6.8 & 6.9 Digabung.
 - 6.10 Perubahan redaksi.
 - 6.11 dihapus.



Disiapkan oleh :	Diperiksa oleh :	Disetujui oleh :
Asep Sofjan UM ACS JKT	Yuniani Y. Naldi Mgt. Representative	Unggul Sanubari General Manager

COMPLAINT CATEGORIES

CODE	CATEGORY	KINDS OF
I. PRODUCTION ASPECT		
FSP A	Food Spoilage	<ul style="list-style-type: none"> * Makanan yang basi / rusak * Food Spoilage Allegation * Makanan dengan rasa tidak semestinya seperti rasa pahit, asam dan lain-lain * Dugaan keracunan * Makanan yang mengandung zat beracun * Makanan yang mengandung bacterya atau jamur
MPF B	Miss Preparing of Food	<ul style="list-style-type: none"> * Penggantian items makanan * Kelebihan / kekurangan items makanan * Kesalahan recipe / resep makanan * Tertukarnya equipment / peralatan penunjang * Kelebihan / kekurangan ingredient * Makanan yang kotor
TOF C	Taste of Food	<ul style="list-style-type: none"> * Rasa dari makanan karena proses produksi * Texture makanan setelah masak * Under / over cooking
II. FOREIGN OBJECT		
IBF D-1	Insect / Bug in Food	<ul style="list-style-type: none"> * Bug/Insect/Worm/Locust/Creature/Beetle/ Cockroach/ant/Terminate/Dragonfly/fly/Moth/ Praying Mantis/Mosquito/Flca
HIF D-2	Hair In Food	<ul style="list-style-type: none"> * Segala jenis rambut yang terdapat pada makanan
OFO D-3	Other Foreign Object in Food	<ul style="list-style-type: none"> * Glass/Plastic/Metal/Nillon/Plat/Wood/Silver
III. OPERATION ASPECT		
MLD E	Miss Loading	<ul style="list-style-type: none"> * Kelebihan / kekurangan dari component Tray Set Up * Kelebihan / kekurangan pelengkap Loading * Tidak sesuainya Loading dengan Check List
OOA F	Other Operation Aspect	<ul style="list-style-type: none"> * Transportasion/Loading/Server/Handler/Expired Date/ Sikap Penyaji/Responsibility/Attitude/Low Cooperation
CMP	Compliment	<ul style="list-style-type: none"> * Rewards of well, delicious, wonderfull * Recognizes * Excellence Services

*** Message Hard Copy Fri Feb 01 08:51:29 2002 ***

Requested by DPSHHXH

RCV 02/02/01 00:51

QD CGKHHXH DPSHHXH SUBHHXH JNBCRSA CPTRCSA MNLHRSR
.KULHVMH 010103 / /9537/YATIY

TO : ALL CONCERN
FROM : SUNITA FOR AZMAN
SUBJ : CREW MEAL SEGREGATION

PLEASE BE INFORMED THAT WE HAVE RECENTLY RECEIVED INFORMATION FROM THE AUTHORITIES IN UK ON THE CATERING OF MEALS FOR AIR CREW IN UK. THE AUTHORITIES INSTRUCT THAT THE AIR CREW MEALS SHUD NOT BE PREPARED, STORED, TRANSPORTED OR MARKED IN A MANNER, WHICH IDENTIFIES THEM FROM OTHER MEALS PREPARED FOR PASSENGERS. THEIR CONCERN IS OTHERWISE THE CREW MEALS WILL BE EASILY IDENTIFIED AND THEREFORE REPRESENTS A POTENTIAL SECURITY RISK.

KINDLY ADVISE IF THERE ARE ANY SIMILAR REQUIREMENTS MADE BY YOUR RESPECTIVE LOCAL AUTHORITIES.

YOUR RESPONSE IS APPRECIATED NOT LATER THAN 5 FEBRUARY 02.

~~BY FAX~~



PEKA KOPERASI AEROBOGA

NO. : AEROWISATA CATERING
 NAMA : EKAWATI MARGA
 BAGIAN : OPERATION / S & M
 BULAN : FEBRUARI - MARET '02

SAKIT	IZIN	ALPA	LAMBAT	LAIN ²



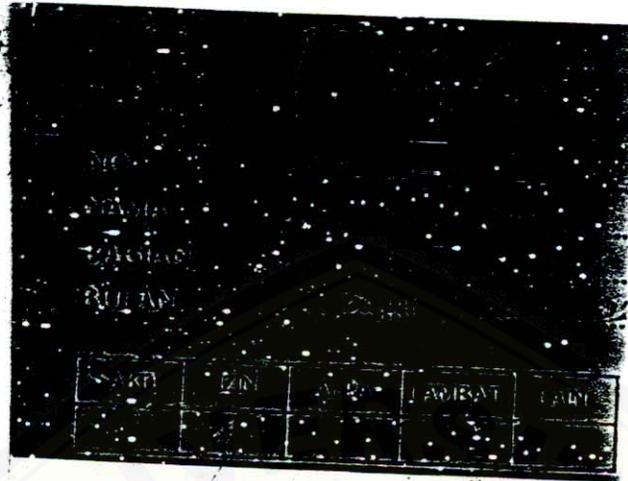
Tgl.	Pagi		Siang		Lembur		Jam
	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	
1	8:05	17:36					
2	8:04	16:53					
3	DO						
4	8:09		17:59				
5	8:09	17:40					
6	8:15	18:08					
7	8:08	17:17					
8	7:42	17:12					
9	8:17	16:52					
10	DO						
11	7:54	17:23					
12	8:05	17:31					
13	8:10	18:27					
14	7:40	18:2					
15							

Saya akan dikenakan sanksi kalau mempunch kartu karyawan lain

Tgl.	Pagi		Siang		Lembur		Jam
	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	
16	8:03	16:39					
17	DO						
18	8:13	17:10					
19	8:22	17:37					
20	IZIN						
21	IZIN						
22	IZIN						
23	IZIN						
24	DO						
25	7:52		17:38				
26	8:10	17:54					
27	8:05	17:27					
28	8:02	17:41					
29							
30							
31							

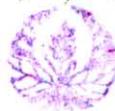
Saya akan dikenakan sanksi kalau mempunch kartu karyawan lain

Lanjutan



Tgl	Pagi		Siang		Lembur	
	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar
	8:02					
1						
2						
3	DO					
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10	DO					
11						
12						
13						
14		17:19				
15	8:05	17:09				

Saya akan dikenakan sanksi kalau
mempunch kartu karyawan lain



UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER