

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pangan merupakan sektor industri yang berperan dalam mengolah hasil pertanian, perkebunan, perikanan, maupun perternakan menjadi produk pangan bernilai tambah dan siap dikonsumsi oleh masyarakat. Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan perubahan pola konsumsi, industri pangan terus mengalami perkembangan yang pesat dan menjadi salah satu sektor strategis yang berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi sekaligus dalam pemenuhan kebutuhan pangan masyarakat secara berkelanjutan (Amalia *et al.*, 2023).

Di industri pangan, *Quality Control* (QC) berperan penting dalam menjamin mutu, keamanan, dan konsistensi produk agar sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan maupun regulasi pangan. *Quality control* berfungsi sebagai mekanisme pengendalian yang memastikan setiap tahapan proses produksi, mulai dari pengadaan bahan baku hingga produk akhir, berjalan sesuai dengan spesifikasi dan standar yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, QC tidak hanya berfokus pada pengujian produk akhir, tetapi juga pada pengendalian proses produksi untuk mencegah terjadinya cacat atau *defect*. Penerapan *Quality Control* yang efektif mampu mendeteksi, mencegah dan memperbaiki cacat produk selama proses produksi, sehingga dapat mengurangi risiko ketidakpuasan konsumen serta menekan biaya perbaikan setelah produk didistribusikan (Putriana *et al.*, 2023).

Program Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan bagian dari proses pembelajaran yang bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja secara langsung kepada mahasiswa dalam menerapkan teori yang diperoleh di bangku perkuliahan ke dunia kerja. Penempatan mahasiswa pada posisi QC menjadi sarana yang tepat untuk memahami penerapan sistem pengendalian mutu secara nyata di industri pangan. Penerapan *Quality Control* melibatkan teknik yang tepat serta didukung oleh keterampilan dan pengetahuan tenaga kerja yang terlibat dalam proses produksi (Sarah *et al.*, 2024). Melalui kegiatan PKL, mahasiswa diharapkan dapat mengenal sistem kerja, budaya organisasi,

serta dinamika operasional yang berlangsung di lingkungan industri yang sesungguhnya (Kemdikbud, 2020).

PT Hikmah Sejahtera merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa boga, terutama catering dengan produk olahan berbahan dasar ayam. Perusahaan ini menerapkan proses produksi secara berkelanjutan dengan volume produksi yang tinggi, sehingga membutuhkan pengawasan mutu secara ketat pada setiap tahapan produksinya. Setiap harinya, Hikmah *Food Catering* menyajikan kurang lebih sebanyak 4.000 porsi perhari dengan mitra yang berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa permintaan terhadap pangan siap santap terus meningkat, seiring dengan kebutuhan masyarakat akan makanan yang praktis dan siap konsumsi, terutama pada kelompok masyarakat dengan tingkat aktivitas yang tinggi (Maryani et al., 2023).

Selama pelaksanaan PKL di PT Hikmah Sejahtera, mahasiswa ditempatkan pada bagian *Quality Control* dan terlibat langsung dalam kegiatan pengawasan mutu produk. Berdasarkan hasil observasi lapangan, diketahui bahwa sebagian besar produk yang diproduksi merupakan produk olahan ayam, yang memiliki karakteristik yang mudah mengalami cacat mutu, baik dari segi fisik, sensorik, maupun keamanan pangan. Oleh karena itu, identifikasi jenis *defect* serta analisis akar penyebab menjadi langkah penting untuk mencegah pengulangan cacat produk dan meningkatkan kualitas produk secara berkelanjutan. Penerapan *Root Cause Analysis* (RCA) yang didukung dengan pendekatan 5 *Whys* dinilai efektif dalam menurunkan presentase *defect* secara sistematis melalui identifikasi penyebab utama dan perumusan rekomendasi perbaikan proses yang tepat (Saputra dan Santoso, 2025).

Berdasarkan latar belakang tersebut, mahasiswa memilih topik tugas PKL berupa analisis jenis *defect* dan akar penyebab pada produk olahan ayam di PT Hikmah Sejahtera. Kajian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dalam upaya perbaikan mutu produk serta menjadi sarana pembelajaran praktis bagi mahasiswa di bidang *Quality Control*.

1.2 Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan di PT Hikmah Sejahtera unit bisnis Hikmah *Food Catering*, antara lain yaitu:

1. Mengidentifikasi dan mempelajari tahapan pengendalian mutu pada produk katering, khususnya menu lauk hewani opor ayam eksternal serta membandingkan kesesuaiannya dengan literatur
2. Menganalisis jenis dan penyebab cacat produk (*defect*) pada produk olahan ayam di PT Hikmah *Food Catering* menggunakan metode Pareto *Analysis*, *Fishbone* Diagram, dan 5 *Whys* untuk mengidentifikasi akar masalah dan rekomendasi perbaikan mutu

1.3 Manfaat

Manfaat dari Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan di PT Hikmah Sejahtera unit bisnis Hikmah *Food Catering*, antara lain yaitu:

1. Bagi mitra industri
Hasil dari kegiatan magang yang dilakukan dapat membantu mendukung kegiatan operasional serta memberikan masukan untuk peningkatan sistem pengendalian mutu. Membantu perusahaan dalam mengidentifikasi area kritis dalam proses produksi sehingga dapat meningkatkan efisiensi, konsistensi mutu, dan kepuasan pelanggan.
2. Bagi universitas
Menjadi sarana penerapan kurikulum berbasis pengalaman nyata sekaligus memperkuat
3. Bagi mahasiswa
Meningkatkan pemahaman terkait teori dan praktik antara pembelajaran di kampus dengan penerapannya dalam sistem produksi pangan.

1.4 Profil Perusahaan

PT Hikmah Sejahtera merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa boga yang beroperasi sejak tanggal 5 Maret 1993 dengan lokasi kantor pusatnya yang berada di Jl. Gayung Kebonsari Tengah No. 13, Gayungan, Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya. Selain cabang bisnis utamanya adalah Hikmah *Food Catering* di Surabaya, PT Hikmah Sejahtera juga memiliki unit bisnis lainnya yang berada di daerah Batu. Mulanya, unit bisnis PT Hikmah Sejahtera

hanya sebatas penyedia jasa boga internal untuk *inhouse* catering sekolah Al Hikmah *Full Day School* berupa pelayanan jasa dalam memenuhi kebutuhan makan siang seluruh siswa, guru serta karyawan dari Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Al-Hikmah (YLPIH) dengan kapasitas produksi hariannya mencapai ± 5000 pack. Kemudian seiring dengan bertambahnya tahun, PT Hikmah Sejahtera mulai merambah ke arah pasar eksternal setelah melakukan berbagai pertimbangan berdasarkan hasil evaluasi atau perbaikan dari pengalaman selama menjadi penyedia jasa boga internal di bawah naungan lembaga. Hal ini dilakukan sebagai upaya perusahaan untuk meningkatkan level kompetensi layanan Hikmah *Food* menjadi lebih berkembang.

Hikmah *Food Catering and Wedding Service* sebagai penyedia jasa boga hingga saat ini telah menyediakan berbagai layanan, antara lain *wedding service*, prasmanan, *office lunch*, *lunch box*, *coffe break*, tasyakuran, tumpeng, *rice box*, hampers, *snack box* dan makan siang internal untuk siswa. Dalam memperluas jaringan dan mengembangkan unit bisnis, PT Hikmah Sejahtera juga menaungi bisnis lain di luar bidang catering diantaranya:

- FnB : restoran dan cafe (DK 26 Resto & Café)
- Retail : toko perlengkapan sekolah
- Farm : peternakan kambing perah (Hi Prof Farm)
- Gerai *Bakery* : gerai *bakery* (Golden *Bakery*)
- Depo air minum : pengisian air minum isi ulang
- GSG & Sport Center : penyedia fasilitas olahraga seperti kolam renang dan lapangan bulu tangkis

Logo perusahaan PT Hikmah Sejahtera yang bergerak dibawah naungan Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Al-Hikmah (YLPIH) memiliki *corporate identity* yang berupa logo seperti pada **gambar 1**. Menurut Sihab *et al.* (2024) penggunaan *corporate identity* misalnya seperti logo adalah suatu cara perusahaan untuk menggambarkan atau memvisualisasikan perusahaan guna membangun citra, menjadi pembeda dengan tujuan memperkuat kesan perusahaan.



Gambar 1. Logo Perusahaan PT Hikmah Sejahtera
Sumber: PT Hikmah Sejahtera (2025)

Salah satu unit bisnis yang berada dibawah naungan PT Hikmah Sejahtera adalah unit bisnis katering dengan nama Hikmah *Food Catering & Wedding Service*. Unit bisnis Hikmah *Food Catering* merupakan bisnis penyedia layanan jasa boga yang melayani katering internal maupun katering eksternal. Pada logo yang ditampilkan dalam **gambar 2** menonjolkan elemen tulisan atau identitas bisnis yaitu “Hikmah *Food*” menggunakan dekorasi garis berlapis-lapis yang membentuk setiap huruf. Warna dominan yang ditampilkan yaitu oranye kecoklatan memberi kesan hangat, ramah, dan bersifat kuliner.



Gambar 2. Logo Unit Bisnis Hikmah *Food Catering*
Sumber: PT Hikmah Sejahtera (2025)

Hikmah *Food Catering* telah memperluas jangkauan konsumen dari tahun ke tahun. Terhitung hingga hari ini, Hikmah *Food Catering* telah memperluas segmentasi bisnisnya kepada konsumen eksternal. Berikut mitra atau konsumen dari bisnis Hikmah *Food Catering* sebagai berikut:

1. Katering Internal

Jangkauan katering internal meliputi katering untuk pegawai Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Al-Hikmah (YLPIH), pegawai PT Hikmah Sejahtera, makan siang siswa TK dan SD, katering langganan siswa (SMP), dan café.

2. Katering Eksternal

Segementasi perusahaan untuk mitra eksternal Hikmah *Food Catering* mencakup katering untuk industri/pabrik dengan menu standar ataupun *healthy food*. Beberapa customer yang pernah dilayani oleh PT Hikmah Sejahtera unit bisnis Hikmah *Food Catering* adalah perusahaan SIMP, Sinar Baja *Electric*, Terminal Petikemas Surabaya, Halliburton, HM Sampoerna Tbk, Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur, Bayer, Atlas Copco, Bogasari, Unilever, Philips, Bimoli, Holland Colours (HCA), Essentra, Waskita, hingga United Tractors (UT).

Selain itu, dalam upaya memperluas jangkauan bisnis, PT Hikmah Sejahtera juga berupaya meningkatkan kualitas dan *grade* perusahaan dengan mendaftarkan perusahaan pada berbagai legalitas dan perizinan yang diperlukan sebagai salah satu cara untuk menunjang keamanan pangan, kredibilitas serta kepercayaan mitra. Adapun sertifikasi yang dimiliki oleh PT Hikmah Sejahtera hingga saat ini meliputi izin usaha jasa boga oleh Dinas Kesehatan golongan B, legalitas PT, NIB, NPWP, Surat Izin Usaha Pedagang (SIUP), sertifikat Halal MUI untuk 670 produk, sertifikasi laik higiene sanitasi jasa boga. Tidak hanya itu, PT Hikmah juga melakukan pengujian DINKES Sampel Makanan dan MCU bagi para penjamah makanan per 6 bulan sekali dan didukung dengan pengadaan pengawasan ahli gizi bersertifikat untuk menghasilkan produk yang sehat dan berkualitas.

Dikutip dari dokumen *Management Information System* yang berlaku di PT Hikmah Sejahtera unit Surabaya, nilai dan budaya kerja perusahaan yang disusun telah diselaraskan dengan visi dan misi ditetapkan.

a. Visi

Menjadi *corporate business* professional, yang senantiasa memberikan nilai lebih bagi konsumen dengan mengutamakan kualitas layanan, halal,

dan senantiasa tumbuh berkembang.

b. Misi

1. Menjadikan setiap *business unit* memiliki kompetensi layanan prima dengan mengembangkan budaya Salam, Sapa, dan Santun.
2. Menjadikan kualitas sebagai prioritas utama dalam pemenuhan kebutuhan konsumen dan pengembangan usaha.
3. Senantiasa berupaya menjadi lebih baik dari sebelumnya sebagai bagian dari *continuous improvement*.
4. Mengembangkan *business unit* yang kompetitif menghadapi persaingan pasar melalui keunggulan yang dimiliki.

c. Nilai dan Budaya Kerja

1. Salam, Sapa, dan Santun
2. Integritas Tinggi
3. Komitmen dan Kerjasama *Team*
4. Inovasi untuk kemajuan yang lebih baik
5. Efektif dan Efisien
6. Produktivitas dan Kualitas Prima
7. Kepuasan pelanggan melalui standar pelayanan prima

d. Rencana Jangka Pendek Perusahaan

1. Pemberian pelatihan dan motivasi, guna memaksimalkan produk yang dihasilkan agar berkualitas dan dapat memenuhi nilai yang diharapkan konsumen.
2. Peningkatan pelayanan yang berpedoman pada *customer satisfaction*, sehingga terjadi *repeat order* yang pada akhirnya membentuk *customer loyalty* dan *brand loyalty*.

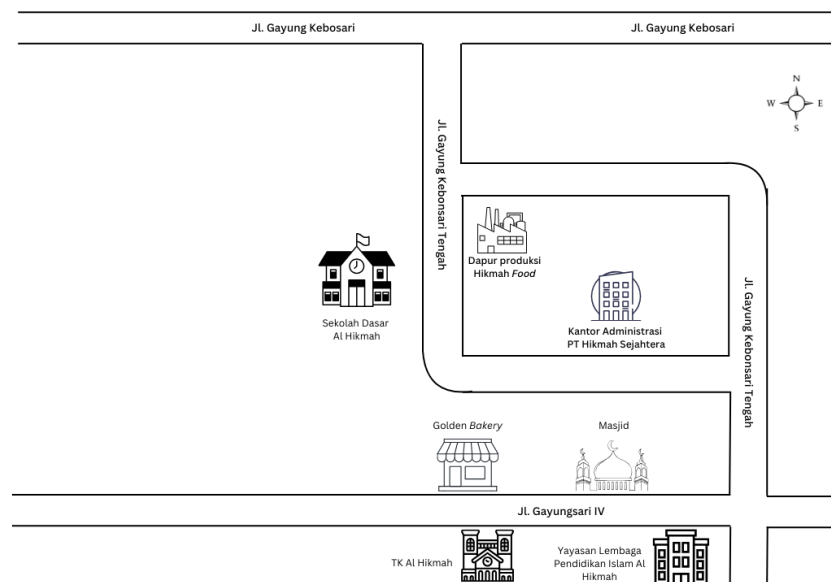
e. Rencana Jangka Panjang Perusahaan

Rencana jangka panjang yang akan dilakukan adalah dengan senantiasa menjaga mutu dan kualitas yang telah ada sesuai dengan SOP (*Standar Operational Procedure*) agar konsumen tidak beralih pada kompetitor lainnya.

1.5 Lokasi dan Tata Letak Perusahaan

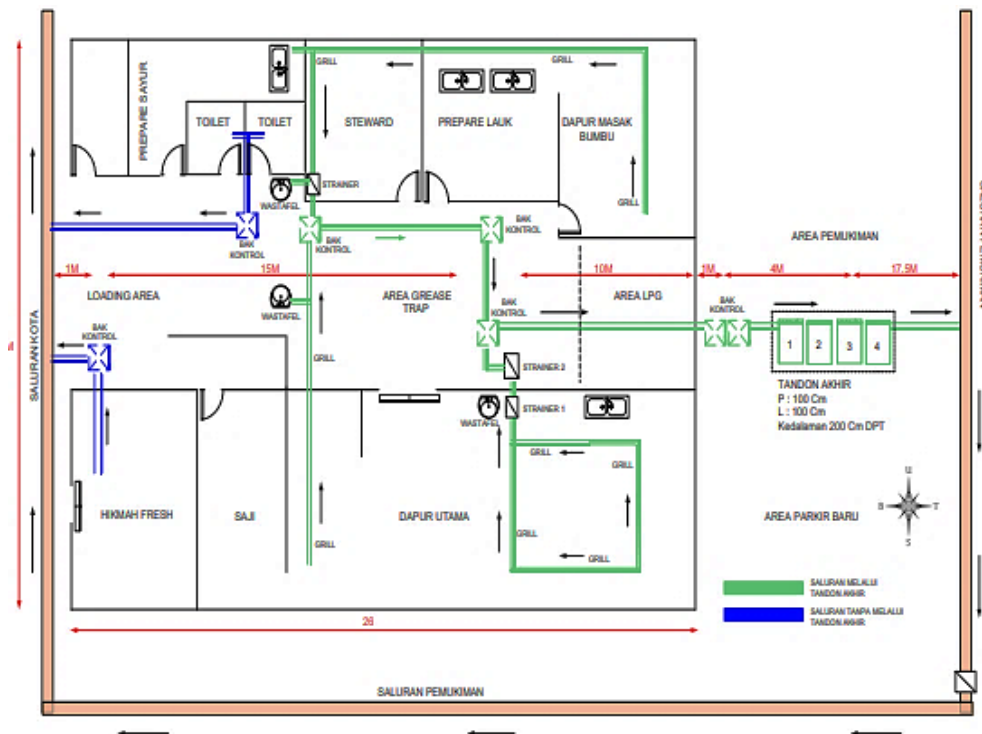
PT Hikmah Sejahtera, khususnya unit bisnis Hikmah *Food Catering*, berlokasi di Jl. Gayung Kebonsari Tengah No. 13, Kelurahan Gayungan, Kecamatan

Gayungan, Kota Surabaya. Lokasi perusahaan berada pada kawasan yang strategis karena dekat dengan mitra kerja serta memiliki akses mobilisasi yang mudah melalui jalan raya utama. Penetapan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan efisiensi operasional, antara lain untuk menekan biaya industri melalui pengurangan biaya transportasi, meningkatkan volume penjualan dengan kemudahan akses bagi konsumen, serta mendukung kecepatan distribusi dan pengiriman produk. Selain itu, penataan lokasi bangunan dan gudang juga dilakukan secara optimal untuk meminimalkan biaya operasional dengan menempatkan fasilitas penyimpanan di antara area produksi dan titik distribusi (Angelicia *et al.*, 2024).



Gambar 3. Denah Lokasi PT Hikmah Sejahtera
Sumber: PT Hikmah Sejahtera (2025)

Perusahaan ini bergerak di bidang penyediaan jasa boga katering dengan luas area produksi sekitar 375 m² yang dirancang dengan tata letak ruang dan fasilitas produksi yang terstruktur. Area produksi di Hikmah *Food Catering* terbagi ke dalam beberapa ruang utama, meliputi ruang *prepare*, ruang daging (*prepare* lauk), dapur masak bumbu, dapur utama, dan ruang saji. Ruang *prepare* digunakan untuk kegiatan persiapan bahan segar berupa sayur dan buah, sekaligus sebagai area penyimpanan yang dilengkapi dengan lemari *chiller*, meja preparasi berbahan *stainless steel*, rak bertingkat, serta timbangan



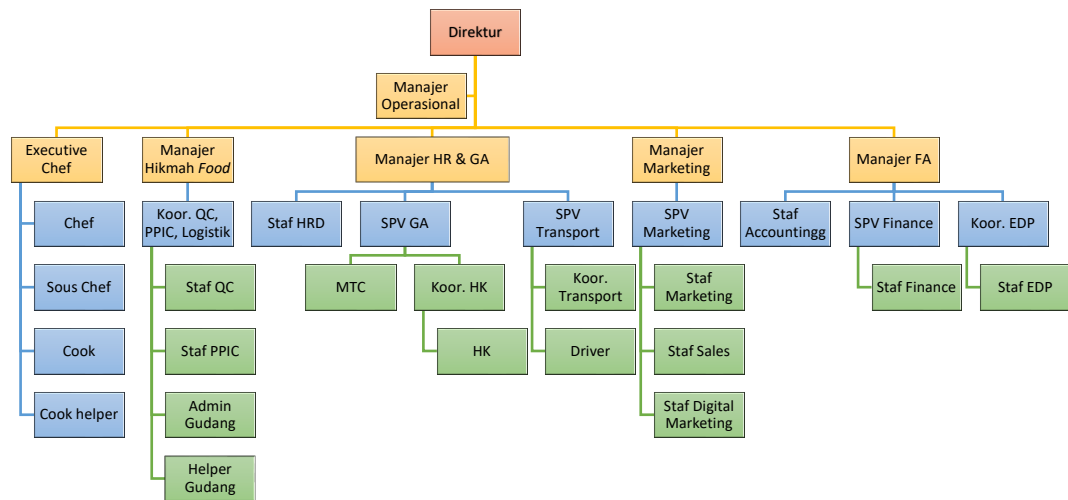
Gambar 4. Tata Letak Area Produksi Hikmah *Food Catering*
Sumber: PT Hikmah Sejahtera (2025)

. Ruang daging berfungsi sebagai area pencucian dan pembersihan bahan pangan hewani seperti daging dan ikan, serta dilengkapi dengan mesin *freezer*, mesin penggiling daging, lemari penyimpanan kemasan, dan fasilitas pencucian yang dilengkapi *grease trap*. Selanjutnya, dapur masak bumbu digunakan untuk proses penggilingan dan pemasakan bumbu, dengan fasilitas berupa mesin penggiling bumbu dan beberapa unit kompor. Proses pemasakan utama dilakukan di dapur utama sebagai pusat produksi, sedangkan ruang saji digunakan untuk kegiatan pemorsian (*dishing*) hasil olahan dan terhubung langsung dengan dapur utama melalui sekat pembatas. Tata letak ruang produksi secara keseluruhan dapat dilihat pada **gambar 4**.

1.6 Stuktur Organisasi

Struktur organisasi adalah sebuah sistem yang mengatur hubungan kerja antara karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Berdasarkan struktur organisasi PT Hikmah Sejahtera, kegiatan operasional perusahaan dijalankan melalui pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas pada setiap unit kerja. Selama pelaksanaan kegiatan PKL, mahasiswa berinteraksi langsung dengan beberapa bagian unit kerja yang saling terintegrasi, khususnya pada unit Hikmah *Food Catering* yang berkaitan dengan proses produksi dan pengendalian mutu pangan. Jabatan tertinggi pada PT Hikmah Sejahtera dipimpin langsung oleh Direktur. Direktur berperan sebagai pimpinan tertinggi perusahaan yang menetapkan kebijakan strategis dan arah pengembangan usaha. Kebijakan tersebut kemudian diimplementasikan secara operasional oleh Manajer Operasional yang mengoordinasikan seluruh aktivitas lintas divisi agar berjalan sesuai standar perusahaan. Dalam praktiknya, koordinasi antarunit menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran proses produksi dan pelayanan jasa boga.

Pada unit bisnis Hikmah *Food Catering*, Executive Chef memegang peran utama dalam pengelolaan proses pengolahan makanan. Posisi Executive Chef membawahi beberapa unit kerja lainnya, yaitu Chef, Sous Chef, Cook, dan Cook Helper yang terlibat langsung dalam kegiatan persiapan, pengolahan, dan penyajian pangan. Manajer Hikmah *Food* bertanggung jawab dalam pengoordinasian pengendalian mutu, perencanaan produksi, dan pengelolaan logistik bahan baku yang didukung oleh Koordinator QC, PPIC, dan Logistik beserta staf terkait. Manajer HR & GA mengelola sumber daya manusia dan urusan umum perusahaan, termasuk administrasi, pemeliharaan fasilitas, dan kebersihan lingkungan kerja. Pada aspek pemasaran dan distribusi, Manajer Marketing mengoordinasikan strategi pemasaran serta penyaluran produk melalui tim marketing, sales, digital marketing, dan transportasi. Sementara itu, Manajer FA berperan dalam pengelolaan keuangan dan sistem administrasi data perusahaan. Secara keseluruhan, struktur organisasi PT Hikmah Sejahtera menunjukkan keterkaitan fungsi, hubungan kerja, yang mendukung kelancaran operasional perusahaan.



Gambar 5. Struktur Organisasi PT Hikmah Sejahtera Unit Bisnis *Hikmah Food Catering*

Sumber: PT Hikmah Sejahtera (2025)

Struktur organisasi terutamanya untuk unit bisnis *Hikmah Food Catering* meliputi:

1. Direktur

Direktur dalam struktur organisasi ini berperan sebagai pimpinan tertinggi di PT Hikmah Sejahtera yang bertanggung jawab dalam menetapkan kebijakan strategis, menentukan arah pengembangan usaha, serta mengawasi kinerja seluruh unit kerja. Dalam industri jasa boga, direktur berperan memastikan keberlangsungan usaha, kualitas layanan, serta kesesuaian operasional dengan visi dan misi perusahaan.

2. Manajer Operasional

Manajer operasional bertanggung jawab dalam mengoordinasikan dan mengendalikan seluruh aktivitas operasional perusahaan agar berjalan efektif dan efisien. Manajer operasional juga memiliki peran dalam melakukan pengawasan proses produksi, distribusi, serta pemenuhan standar mutu dan waktu layanan katering.

3. Executive Chef

Executive Chef memiliki tanggung jawab utama di bidang produksi makanan.

- a) Chef, bertanggung jawab dalam melaksanakan proses pengolahan makanan sesuai standar resep, metode pengolahan, dan target produksi.

- b) Sous Chef, bertanggung jawab untuk membantu executive chef dalam mengawasi operasional dapur, memastikan kesiapan bahan, sekaligus mengoordinasikan pekerjaan tim dapur.
- c) Cook, bertanggung jawab secara langsung dalam proses pemasakan dan pengolahan bahan pangan sesuai menu dan standar mutu perusahaan.
- d) Cook Helper, bertanggung jawab dalam membantu kegiatan persiapan bahan, kebersihan area kerja, serta mendukung kelancaran proses produksi.

4. Manajer Hikmah *Food*

Manajer Hikmah *Food* bertanggung jawab dalam melakukan pengelolaan unit bisnis katering, mulai dari perencanaan produksi hingga pengendalian mutu dan distribusi.

- a) Koordinator QC, PPIC, dan Logistik, bertanggung jawab dalam mengintegrasikan pengendalian mutu, perencanaan produksi, serta pengelolaan logistik agar kebutuhan bahan baku dan produk jadi terpenuhi tepat waktu.
- b) Staf QC, berperan dalam memastikan kualitas dan keamanan pangan melalui pemeriksaan bahan baku, proses produksi, hingga produk akhir sesuai standar yang berlaku.
- c) Staf PPIC, bertanggung jawab dalam perencanaan produksi, pengendalian persediaan, serta penjadwalan agar proses produksi berjalan efisien dan sesuai permintaan.
- d) Admin Gudang, bertanggung jawab dalam mengelola pencatatan keluar-masuk bahan baku dan produk, serta memastikan administrasi persediaan tertata dengan baik.
- e) Helper Gudang, bertanggung jawab dalam membantu aktivitas fisik di gudang, seperti penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran bahan baku sesuai prosedur.

5. Manajer HR & GA

Manajer HR & GA bertanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya manusia, termasuk rekrutmen, pelatihan, penilaian kinerja, serta pengelolaan fasilitas dan kebutuhan umum perusahaan.

6. Manajer FA

Manajer FA berperan dalam pengelolaan keuangan perusahaan, meliputi perencanaan anggaran, pencatatan keuangan, pengendalian biaya, serta penyusunan laporan keuangan guna mendukung pengambilan keputusan manajemen.

1.7 Ketenagakerjaan

Ketenagakerjaan mencakup seluruh aspek yang berkaitan dengan tenaga kerja, baik sebelum, selama, maupun setelah masa kerja (Rumainur dan Jaya, 2023). Sistem ketenagakerjaan di PT Hikmah Sejahtera terbagi menjadi dua kategori, yaitu karyawan kontrak dan karyawan harian. Karyawan kontrak merupakan tenaga kerja yang dipekerjakan untuk jangka waktu tertentu berdasarkan perjanjian kerja atau Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT). Status karyawan tetap tersebut diberikan kepada karyawan harian yang telah memenuhi masa kerja sekitar tiga tahun dan menunjukkan kinerja yang baik dengan kesalahan kerja yang minimal. Sementara itu, karyawan harian adalah tenaga kerja yang sistem pengupahannya didasarkan pada jumlah hari kerja yang dijalani. Status kepegawaian tersebut nantinya akan menentukan sistem pengajian yang diterima. Pekerja dengan status karyawan kontrak menerima gaji yang dihitung secara bulanan, sedangkan pekerja dengan status karyawan harian menerima upah yang dihitung berdasarkan jumlah hari kehadiran selama periode kerja.

Proses perekrutan tenaga kerja di Hikmah *Food Catering* dilakukan sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan dengan mempertimbangkan keahlian, pengalaman, dan kecakapan calon pekerja sesuai dengan unit kerja yang dilamar. Namun, untuk pekerja harian tertentu, khususnya pada bagian *dishing*, proses perekrutan tidak mensyaratkan standar keterampilan khusus, karena pekerjaan tersebut lebih menekankan pada ketelitian, kecepatan, dan kemampuan bekerja sama dalam tim. Setelah tenaga kerja tersebut direkrut, pekerja langsung terlibat dalam kegiatan operasional dan mempelajari alur kerja secara langsung melalui praktik di lapangan, hal ini dikarenakan pada PT Hikmah Sejahtera belum memiliki program pelatihan khusus yang terstruktur.

Pada setiap departemen yang ada pada PT Hikmah Sejahtera cabang Surabaya memiliki pengaturan jam kerja *shift* yang berbeda, terutamanya pada unit kerja PPIC, *Quality Control* (QC), dan logistik serta unit kerja *kitchen crew* yang merupakan unit vital dari proses pengendalian kualitas produk. Dalam satu minggu, setiap karyawan mendapatkan satu hari libur, yaitu pada hari Sabtu atau Minggu. Setiap bulannya, selalu dilakukan penyesuaian jadwal *shift* karyawan menyesuaikan dengan kebutuhan operasional perusahaan. Berikut merupakan pembagian jam kerja untuk unit kerja PPIC, QC, dan logistik selama 4 bulan yang terbagi dalam empat *shift* seperti yang disajikan dalam **tabel 5**. Sementara itu, pembagian *shift* untuk unit *kitchen crew* terbagi dalam tiga *shift* seperti yang disajikan pada **tabel 6**.

Tabel 1. Shift kerja karyawan bagian PPIC, QC, dan logistik

Hari	Shift	Bulan		Keterangan
		Agustus	September – November	
Senin	1	04.30 – 13.30	03.30 – 12.30	9 jam kerja, untuk 6 hari
s.d.	2	07.00 – 16.00	06.00 – 16.00	
Minggu	3	09.00 – 18.00	07.00 – 16.00	
	4	12.00 – 21.00	09.00 – 18.00	

Tabel 2. Shift kerja karyawan bagian *kitchen crew*

Hari	Shift	Jam kerja	Keterangan
Senin s.d. Minggu	1	07.00 – 16.00	8 – 9 jam kerja, untuk 6 hari