



**Menjaga Kepatuhan Melalui  
Pemantauan Diri Sendiri**

*Maintaining Compliance  
by Self Monitoring*

## Pemantauan adalah Kewajiban Setiap Insan

Kegiatan pemantauan (monitoring) adalah kegiatan yang sangat penting untuk menjaga agar setiap proses kerja selalu memenuhi persyaratan (comply to the requirements). Memantau atau memonitor pada intinya adalah membandingkan apakah pelaksanaan (action) sesuai dengan standar atau persyaratan. Apabila ditemukan ketaksesuaian (non-conformance), maka perlu dilakukan langkah korektif (corrective action) dengan segera.

Kegiatan pemantauan (monitoring) harus dilakukan secara berjenjang mulai dari pemantauan oleh diri sendiri (self monitoring), dilanjutkan dengan orang lain di dalam organisasi, hingga audit oleh pihak ke-3 (third party audit) atau disebut juga audit eksternal. Termasuk didalamnya adalah audit dari otoritas (authority) dan customers.

Topik pemantauan kualitas (quality monitoring) menjadi tema utama yang kami sajikan dalam penerbitan *Penity* edisi Desember 2010. Rubrik *Persuasi* menjelaskan tentang pentingnya melakukan pemantauan (monitoring) untuk menjaga kepatuhan (compliance), khususnya terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh diri kita sendiri. Sementara rubrik *Cakrawala* mengulas tentang Quality Management System sesuai standar ISO. Juga pada rubrik *Selisik* kami angkat sebuah kecelakaan fatal akibat dari proses pemantauan yang tidak dilaksanakan dengan baik. Sedangkan rubrik *Intermeso* mengangkat sisi lain dari penghargaan Safety Leadership Award yang diterima oleh GMF.

Pada kesempatan ini kami juga mengabarkan bahwa mulai edisi Desember 2010 kami akan memberikan apresiasi pada satu IOR (Internal Occurrence Report) terbaik yang kami seleksi setiap bulannya dan dimuat di setiap penerbitan *Penity*. IOR bisa dikirimkan melalui portal GMF, sms ke GMFTQ dengan nomor 08111801616, email ke list-TQY@gmf-aeroasia.co.id atau mengisi Form IOR hard copy yang tersedia di kotak IOR. Kami tetap menunggu saran dan kritik pembaca untuk perbaikan *Penity*.

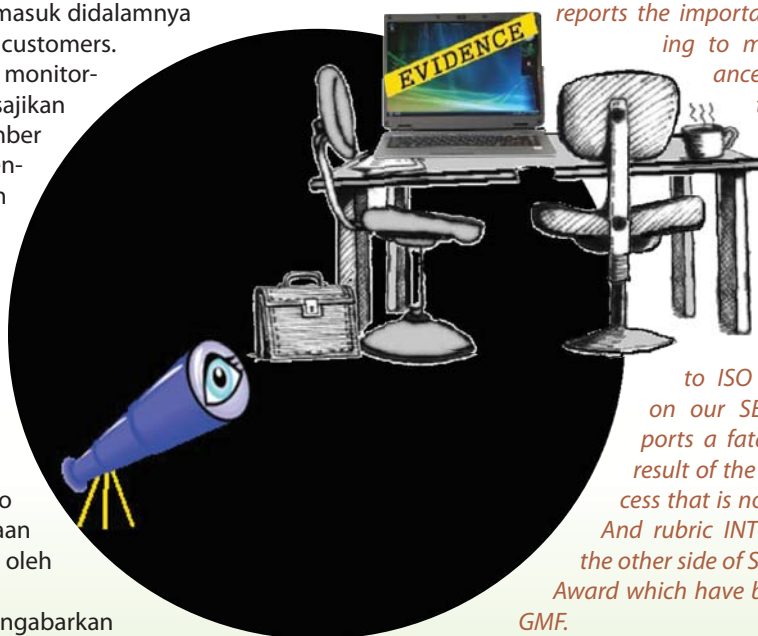
Selamat membaca. ❖

## Monitoring is mandatory to Everyone

**M**onitoring activities is an activity that is very important to keep each work process always comply to the requirements. Monitoring in essence is to compare whether the implementation (action) is in accordance with the standards or requirements. If found any non-conformance, then necessary corrective actions should be performed immediately.

Monitoring activities should be conducted in phases starting from self-monitoring, followed by others in the organization, up to third party audit which also called the external audit. This includes an audit from the authority and customers.

Topic of quality monitoring is the main theme that we serve in the December 2010 edition of the *Penity*. Rubric *PERSUASI*



*reports the importance of monitoring to maintain compliance, particularly on the work undertaken by ourselves. While the rubric CAKRAWALA reviewed the Quality Management System according to ISO standards. Also on our SELISIK rubric reports a fatal accident as a result of the monitoring process that is not done properly. And rubric INTERMESO reports the other side of Safety Leadership Award which have been awarded to GMF.*

*On this occasion, we also advised that starting in December 2010 issue we will give you an appreciation on a best IOR (Internal Occurrence Report) each month and published in each *Penity* issue. IOR can be sent through the GMF portal, SMS to number 08111801616, email to list-TQY@gmf-aeroasia.co.id or fill out Form IOR in hard copies which are available at the IOR box. We're still waiting for your comments and suggestions for *Penity* improvement.*

*Happy reading. ❖*

## Cara Membuat Laporan IOR

Dalam rangka menumbuh kembangkan safety culture di lingkungan perusahaan dengan reporting culture sebagai salah satu unsurnya, kami mengharapkan seluruh insan GMF AeroAsia membuat laporan jika melihat atau mengetahui adanya hazard di area GMF AeroAsia. Laporan tentang hazard disampaikan dalam bentuk Internal Occurrence Report (IOR) ke Unit Safety Performance Monitoring (TQY) dengan cara sebagai berikut:

1. Melalui portal.gmf-aeroasia.co.id. Pilih folder Quality & Tech Pub dan klik occurrence system.
2. Melalui SMS. Kirim ke nomor 08111801616 dengan format nama\_ no.pegawai\_isi laporan.
3. Melalui email. Bisa dialamatkan ke list-TQY@gmf-aeroasia.co.id
4. Menggunakan Form IOR hardcopy yang tersedia dalam box IOR di area GMF.

Untuk mengetahui lebih detail tentang IOR bisa menghubungi saudara Umar Fauzi atau Syafaruddin Siregar di telepon nomor 550-8003.

Demikian kami sampaikan, semoga kita

bekerja di lingkungan yang lebih aman. Amin.....

**Salam**  
**Umar Fauzi (TQY)**

## SMS via sms

SMS (Safety Management System) via sms adalah sarana promosi safety di GMF AeroAsia. Saat ini, hampir semua personil di GMF memiliki handphone,. Karena itu promosi melalui sms sangat efektif menjangkau seluruh personil. Materi yang dikirimkan meliputi "Do & Don't" Policy, informasi yang berkaitan dengan audit maupun safety awareness lainnya. Para personil juga dapat mengirimkan hazard report yang ditemui (IOR) melalui sms ke nomor GMFTQ 08111801616, dan akan segera di respon. Kedepan akan kami informasikan juga reminder tentang license personil yang akan overdue.

Akhir akhir ini berkembang kabar bahwa penerima sms dari GMFTQ (no. 08111801616) pulsanya akan tersedot. Perlu diketahui bahwa sms yang dikirim oleh GMFTQ sama seperti sms lain yang dikirim dari handphone ke handphone. Jadi tidak ada beban biaya bagi penerima sms. Hal ini telah kami

buktikan pada penerima sms GMFTQ yang menggunakan kartu pasca bayar. Pada lembar tagihan tidak tercantum tagihan dari nomor GMFTQ tersebut. Oleh karena itu kami tekankan bahwa kabar terpakainya pulsa penerima sms GMFTQ tersebut tidak benar.

Marilah kita jaga dan tingkatkan Safety Awareness kita bersama sama.

## Ralat Quiz Berhadiah

Bersama ini tim redaksi Penalty memohon maaf atas kesalahan cetak untuk rubrik Quiz Penalty Berhadiah edisi November 2010. Dalam edisi itu tercetak pemenang Quiz September 2010. Seharusnya Oktober 2010. Sedangkan batas pengambilan tertulis 15 November 2010. Seharusnya 15 Desember 2010. Demikian ralat dari kami harap maklum adanya. Ralat ini juga sebagai informasi bagi pembaca, terima kasih.

Redaksi

# INTERNAL OCCURRANCE REPORT OF THE MONTH

## Marka Parkir Mengundang Bahaya



**K**ecenderungan airlines mengganti pesawat B737-Classic dengan B737-NG tidak diikuti dengan perubahan marka parkir. Seperti yang terjadi pada tanggal 19 November 2010, pesawat PK-GER dan PK-GEQ yang diparkir berdampingan di F71 dan F72 Bandara Soekarno-Hatta, kondisi wing tip overlap sekitar satu meter. Hal ini berpotensi memicu tabrakan. Kepada pengelola bandara mohon segera menyesuaikan marka parkir sesuai jenis pesawat. (Dilaporkan Ardi Djaya/518328)



### Corrective Action

Responsible unit telah melaporkan kondisi ini kepada Dirjen Perhubungan Udara yang ditindak lanjuti dengan mengeluarkan Instruksi kepada seluruh pengelola bandara di seluruh Indonesia untuk segera menyesuaikan Parking Stand Management, terutama untuk pesawat B737-NG.

### Tanggapan Redaksi

Redaksi mengucapkan terimakasih kepada saudara Ardi Djaya yang melaporkan hazard ini melalui IOR. Redaksi meminta responsible unit (pengelola bandara) segera menindaklanjuti instruksi Dirjen Perhubungan Udara agar potensi bahaya bisa diminimalisir sedini mungkin. ❖

# Mengenal Quality Management System

Standardisasi bertujuan untuk menghasilkan kualitas yang tetap sama dari suatu product, yaitu barang dan jasa. Dan dengan adanya standarisasi memungkinkan suatu produk akan memenuhi standar yang sama meskipun diproduksi di tempat berbeda. Karena itu standarisasi dikenal juga sebagai jembatan bisnis antar negara yang fair.

Bagi customer, dengan produk yang standar akan menawarkan compatibility dan memberi banyak pilihan, demikian pula akan memberikan jaminan kualitas, safety dan reliability. Secara keseluruhan, produk yang memenuhi standar dapat menawarkan kehidupan yang lebih baik.

Standardisasi tidak hanya berlaku untuk barang dan jasa, tapi juga berlaku bagi sistem yang menghasilkan produk. Seperti Quality Management System yang merupakan standard sistem untuk menjamin proses yang akan menghasilkan product sesuai standard. Kemudian Security Management System adalah

suatu standard sistem yang menjamin keamanan proses. Environmental Management System adalah standard sistem yang menjamin bahwa proses akan ramah terhadap lingkungan. Safety Management System adalah standard sistem yang menjamin tingkat keselamatan tertentu dalam proses, dan lain-lain. Dari beragam standarisasi system yang ada, Quality Management System (QMS) lebih dikenal terlebih dahulu.

QMS merupakan roadmap organisasi untuk mengarahkan dan mengontrol upaya mendapatkan produk sesuai standard yang tertentu. QMS berisi kebijakan organisasi, proses, prosedur, maupun instruksi dalam melakukan perencanaan dan implementasi aktifitas bisnis. Beberapa alasan kenapa QMS digunakan karena secara system, kualitas produk tersebut akan terkontrol, inovasi lebih terukur, akan mendapatkan saves money, juga telah menjadi persyaratan customer, dan ternyata pesaingpun juga menggunakan



## Understanding the Quality Management System

Standardization aims to produce the same quality of a product, namely goods and services. And with the standardization allows a product to meet the same standards even if produced in different places. Because of that standardization is also known as a fair business bridge between countries.

For the customer, standard products will offer compatibility and gives many choices, also will provide a guarantee of quality, safety and reliability. Overall, the products that meet the standards may offer a better life.

Standardization does not only apply to goods and services, but also applies to systems that produce the product. For example, Quality Management System is the system standard to ensure that the process will produce products according to standards. Then the Security Management System is a system standard that ensures process security. Environmental Management System is a system standard that ensures that the process will be friendly to the environment. Safety Management System is a system standard that guarantees a certain level of safety in the process. There are many others. Among the various existing systems standardization, Quality Management System (QMS) is known beforehand.

QMS is a roadmap to guide and control the organization's efforts to get the product according to certain standards. QMS includes the organizational policies, processes,

QMS tersebut.

Untuk membangun QMS, ada standar yang dituangkan dalam seri ISO 9000–Quality Management (ISO 9001–Quality Management System) yang dirilis oleh International Organization of Standard (ISO). Badan non pemerintah tersebut sudah berdiri sejak tahun 1947 dan beranggotakan 163 negara. Hingga tahun 2010, badan ini memiliki hampir 17.000 standar yang sudah dikeluarkan.

Didalam ISO 9001, secara mendasar QMS berisi model transformasi dari customer requirement yang merupakan input menjadi suatu produk (output) yang akan dinikmati juga oleh customer. Model tersebut menempatkan empat pilar utama, yaitu Management Responsibility, Resources Management, Product Realization, Measurement, Analysis and Improvement. Masing-masing pilar dijalankan dengan pola plan-do-check-action (PDCA).

Untuk membangun QMS, ada beberapa prinsip yang harus dipenuhi. Pertama, focus on your customers. Organisasi harus

*procedures, and instruction in planning and implementation of business activity. Some of the reasons why the QMS is used as a system are, products quality and innovation can be controlled, money saving, as a customer requirement, and finally it turns out that the competitor started using the QMS also.*

*To build a QMS, there are standards set forth in the series ISO 9000–Quality Management (ISO 9001–Quality Management System) which was released by the International Organization of Standards (ISO). This non-governmental bodies have been established since 1947 and comprises 163 countries. Until 2010, the agency has nearly 17,000 standards which have been issued.*

*In ISO 9001, QMS basically a transformation model of customer requirements which are considered inputs into a product (output) that will be enjoyed also by the customer. The model had four main pillars, namely Management Responsibility, Resource Management, Product Realization, Measurement, Analysis and Improvement. Each pillar is run by the plan-do-check-action (PDCA) pattern.*

*To build a QMS, there are several principles that must be met.*

*First, focus on your customers. The organization must be able to direct and mobilize its resources to capture and understand customer needs, and to meet customer requirements.*

*Second, provide leadership. The organi-*

*mampu mengarahkan dan menggerakkan sumber dayanya untuk menangkap dan memahami kebutuhan customer, dan memenuhi persyaratan customer.*

*Kedua, provide leadership. Organisasi harus membangun suasana dan lingkungan kepemimpinan yang dapat melibatkan semua pegawai dalam pencapaian tujuan organisasi.*

*Ketiga, involve your people. Organisasi harus mendorong keterlibatan seluruh karyawan serta membantu mereka membangun dan menggunakan kemampuannya.*

*Keempat, use a process approach. Organisasi harus menggunakan pendekatan proses untuk mengelola aktivitasnya. Pengelolaan dengan pendekatan proses akan lebih efisien dan efektif.*

*Kelima, take a system approach. Or-*

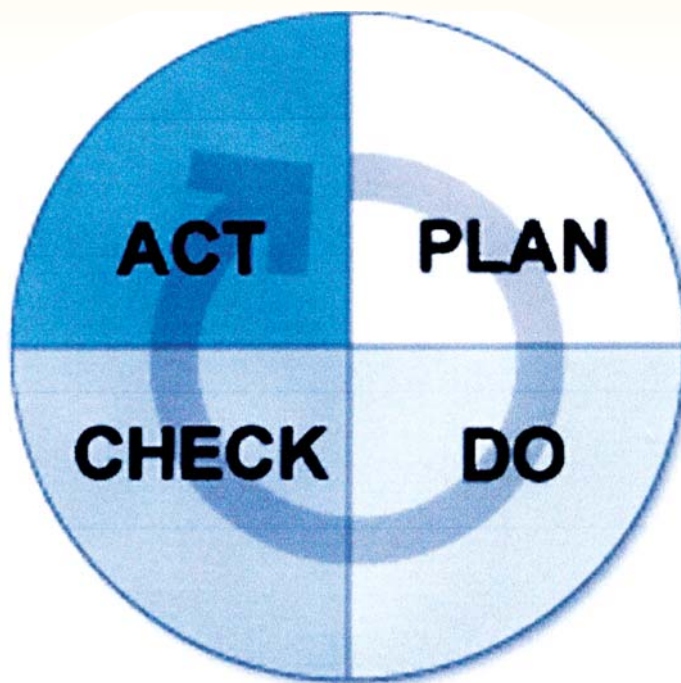
*ganisasi harus mengidentifikasi hubungan antar proses dan mengelolanya dengan pendekatan proses.*

*Keenam, encourage continual improvement. Perbaikan yang berkesinambungan akan membuat organisasi semakin efisien dan efektif. Perbaikan berkesinambungan merupakan komitmen organisasi bagi seluruh kinerjanya.*

*Ketujuh, get the facts before you decide. Setiap keputusan organisasi harus didasari evaluasi dari data dan informasi yang ada.*

*Kedelapan, work with your suppliers. Supplier adalah bagian yang membantu organisasi membangun nilai-nilai sehingga hubungan saling menguntungkan dengan supplier harus dibangun dan dijaga.*

**(YDK Damairianto)**



*zation must be able to create a leadership situation and environment that involves all employees in order to achieve the organization's goals.*

*Third, involve your people. The organization must encourage the involvement of all employees and help them to develop and utilize their abilities.*

*Fourth, use a process approach. The organization must use a process approach to manage thier activities. Management with a process approach will be more efficient and effective.*

*Fifth, take a system approach. The organization must identify the relations between processess and manage it with a system approach.*

*Sixth, encourage continual improvement. The organization can be more efficient and effective through continuous improvement. Continuous improvement is also the organization's commitment for all of its performance. Continuous improvement is an organizational commitment to the whole performance.*

*Seventh, get the facts before you decide. Every organizational decision must be based on the evaluation of data and available information.*

*Eighth, work with your suppliers. Supplier is the one who help the organization to build values, so that mutually beneficial relationships with suppliers must be established and maintained. (YDK Damairianto)*

## Menjaga Kepatuhan Melalui Pemantauan Diri Sendiri



**Erman Noor Adi**  
(Lead Auditor Quality System  
& Auditing Component)

## Maintaining Compliance by Self Monitoring

Seorang pelamar kerja merasa tertekan ketika mengetahui salah satu syarat melamar kerja adalah melampirkan surat keterangan sehat dari dokter. Dalam benaknya terbayang jarum suntik, obat yang pahit, dan sederet larangan agar dia dinyatakan sehat. Perasaan takut ini muncul karena sudah sepuluh tahun lebih tidak berhadapan dengan dokter. Pemeriksaan dokter merupakan sesuatu yang menakutkan bagi dirinya. Meski dokter belum tentu memberikan obat atau menyuntik, namun perasaan tertekan tetap saja tidak sirna.

Perasaan tertekan, grogi, dan khawatir seperti pelamar kerja ini tidak jarang ditemukan ketika kita menghadapi pihak audit eksternal seperti authority, baik dalam maupun luar negeri. Apalagi jika audit yang dihadapi merupakan yang pertama kali. Dalam benaknya terbayang audit merupakan upaya mencari-cari kesalahan atau mengorek data record. Perasaan semacam ini terhitung wajar asal tidak berlebihan.

Seperti medical check up, audit merupakan pemantauan proaktif untuk memastikan kepatuhan (compliance) sebuah perusahaan terhadap standar dan persyaratan yg ditetapkan. Audit eksternal merupakan bagian dari proses pemantauan secara proaktif (proactive monitoring system). Secara hierarki kegiatan pemantauan ini dimulai dengan pemantauan sendiri (self monitoring) yang merupakan tingkat pemantauan yang terendah, dilanjutkan dengan pemeriksaan oleh supervisor (supervisor inspection), internal audit, tinjauan manajemen (management review) dan external audit atau sering disebut juga audit pihak ke-3 (customer, authorities, dll). Semakin tinggi tingkat pemantauan semakin tinggi pula tingkat keformalan kegiatan pemantauan tersebut. Sebaliknya semakin rendah tingkat pemantauan semakin tinggi frekuensi dan semakin rinci kegiatan pemantauannya.

Kegiatan memonitor atau memantau adalah kegiatan yang sangat penting dengan tujuan utama untuk memastikan bahwa seluruh proses pekerjaan dilakukan sesuai standar atau persyaratan yang telah ditetapkan. Kegiatan audit yang merupakan salah satu proses penting dalam kegiatan pemantauan harus dipandang secara proporsional sebagai upaya untuk menjamin proses kerja di dalam suatu organisasi telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Audit bukanlah upaya untuk mencari-cari kesalahan.

Sikap proporsional dan profesional bisa tumbuh bila setiap personel mengetahui apa dan bagaimana audit berlangsung. Auditor (orang yang melakukan audit) biasanya menelusuri

A job applicant was stressed when he learned one of the conditions apply for the job is to attach a health certificate from a doctor. In his mind pictured a syringe, the bitter medicine, and a row of prohibition for him to be stated healthy. These fears arise because it was ten years not seeing the doctor. Doctor's examination is something that scares him. Although doctors will not necessarily give him / her medicine, but still feeling depressed is not vanished.

Feeling depressed, nervous, and worried as job applicants is not rare to find when we face such as the external audit like authority audit, either local or foreign authority. Especially when facing an audit for the first time. In his mind the audit was an attempt to find fault. Such feelings should not be too much.

Such as medical check-up, audit is a proactive monitoring action to ensure compliance of a company against standards and requirements specified. External audit is part of the proactive monitoring system. The hierarchy of these monitoring activities began with the monitoring of its own (self-monitoring), which is the lowest level of monitoring, followed by examination a supervisor (supervisor of inspection), internal audit, management review and external audits or often referred to as third-party audits (customers, authorities, etc.). The higher levels of monitoring will consequence in the higher level of formality. Conversely the lower levels of monitoring will consequence in the higher frequency and more detailed monitoring activities.

Monitoring activity is a very important activity with the primary objective to ensure that the entire process of the work done according to standards or requirements. The audit, which is one important process in monitoring activities, should be viewed in proportion as an effort to ensure the work process in an organization complies with the conditions set. Audit is not an attempt to find fault.

Proper attitude can grow if the personnel know what and how the audit took place. Auditors usually trace a process to ensure every process that occurs in accordance with the standard procedure. If a discrepancy is found then it is called finding. For that the auditor will issue recommendations for corrective actions and preventive action.

In the audit of aircraft maintenance, finding that is classified into three; major, minor, and observation. Major finding (or often also called the finding level 1) is the inconsistency of standards that are very significant and potentially have serious impact on aviation safety. The minor finding (or often called the finding level



suatu proses untuk memastikan bahwa setiap proses yang terjadi sesuai dengan prosedur. Jika ditemukan ketidaksesuaian di salah satu proses biasa disebut temuan (finding). Untuk itu auditor akan mengeluarkan rekomendasi untuk langkah perbaikan (corrective action) dan pencegahan (preventive action).

Dalam audit perawatan pesawat, finding digolongkan menjadi tiga yakni major, minor, dan observasi. Major finding (atau sering juga disebut finding level 1) merupakan ketidaksesuaian terhadap standar yang sangat signifikan dan yang berpotensi menimbulkan dampak serius terhadap keselamatan penerbangan. Adapun minor finding (atau sering disebut finding level 2) merupakan ketidaksesuaian terhadap standar dan memungkinkan timbulnya dampak terhadap keselamatan penerbangan. Sedangkan observasi (atau disebut juga finding level 3) merupakan saran auditor untuk memperbaiki proses maupun prosedur dalam suatu sistem kerja. Namun perlu diingat bahwa finding level 3 yang tidak ditindaklanjuti secara baik bisa "naik tingkat" menjadi level 2 bahkan level 1.

Agar setiap proses audit kita lalu dengan lancar, maka perlu memastikan bahwa setiap proses pekerjaan dilakukan sesuai dengan standar, sejak awal hingga akhir proses. Setiap proses pelaksanaan pekerjaan mesti disertai bukti berupa laporan, sertifikasi, dan lain-lain yang dipersiapkan secara lengkap dan jelas. Seluruh dokumen harus disimpan ditempat yang aman dan difile secara sistematis, sehingga mudah di temukan apabila ditanyakan pada saat proses audit.

Para auditee (orang atau organisasi yang diaudit), khususnya yang sudah berpengalaman menghadapi audit harus selalu mengikuti perubahan-perubahan prosedur, regulasi dan teknologi yang selalu berkembang dari waktu ke waktu. Selalu mengupdate pengetahuan tentang regulasi harus selalu dilakukan secara terus menerus. Auditor sering kali menanyakan hal-hal yang lebih detil tentang suatu proses atau prosedur khususnya yang terkait dengan perkembangan regulasi dan teknologi.

Sedangkan bagi auditee yang baru pertama kali menghadapi audit pihak eksternal, selain meningkatkan pemahaman terhadap materi yang diaudit, perlu juga meningkatkan rasa percaya diri sehingga terhindar dari perasaan gugup, grogi, maupun tertekan. Auditee perlu mempelajari lebih detil tentang peraturan atau prosedur yang berkaitan dengan pekerjaan pada area kerjanya. Agar kita siap setiap saat menghadapi audit internal maupun eksternal, secara rutin lakukanlah pemantauan sendiri (self monitoring) untuk memastikan setiap proses sudah sesuai terhadap standar atau prosedur.

Para auditee, terutama yang pertama kali menghadapi audit, harus menyadari bahwa auditor juga manusia seperti auditee. Sebagaimana layaknya komunikasi antar manusia perlu diciptakan suasana yang kondusif, perasaan takut berlebihan perlu dibuang. Salah satu cara untuk menciptakan suasana cair misalnya dengan menanyakan hal-hal ringan seperti tempat tinggal, hobi atau hal lain diluar materi audit

Selama audit berlangsung, auditee harus menjawab se-

*2) is the incompatibility of the standard and may allow the emergence of an impact on flight safety. While the observation (also known as finding level 3) is the auditor's suggestions to improve processes and procedures. But keep in mind that finding level 3 that are not followed properly can be escalated to level 2 or even level 1.*

*In order we can go through the audit process smoothly, it is necessary to ensure that every process of work carried out is in accordance with the standards, from the beginning until the end. Each process must be accompanied by evident such as reports, certification, and others which are prepared completely and clearly. All documents should be stored in a safe and filed systematically, so they can be found easily when asked at the time of the audit process.*

*The auditees (the person or organization to be audited), particularly those already experienced facing the audit should always follow the changes in procedures, regulations and technology that always develop from time to time. Always update your knowledge of the regulations should always be carried out continuously. Auditors often ask for things that are more details about a process or procedure particularly with regard to regulatory and technological developments.*

*As for the auditee for the first time to face external audits, in addition to increasing the understanding of the material to be audited, should also boost self-confidence, so avoid the feeling nervous, or depressed. Auditees need to learn more details about the rules or procedures relating to employment in the work area. For us to be ready at any time to face internal and external audits, do perform self monitoring routinely to make sure every process is in conformity with the standards or procedures.*

*The auditees, especially the first time facing an audit, the auditor also must realize that human beings like the auditee. As is appropriate communication between humans is necessary to create a conducive atmosphere, excessive fears need to be discarded. One way to create a fresh atmosphere for example is by asking things like residence, hobbies or other things beyond the material audit*

*During the audit, the auditee must answer every question with clear and focused. To convince the auditor, provide each answer with evidence in the form of data, reports or certificates that support compliance with the standards and procedures specified. Avoid assumptions when answering and never answered carelessly because the auditor may assume dishonest.*

*After the audit finished, the auditor usually reports the results of the audit. If auditees receive discrepancy reports (Non-Conformance Report / Deviation Report), the auditee must re-verify the report to ensure the root cause is identified. Re-verification is also important to ensure that relevant personnel are able to perform corrective work permanently and prevent recurrence of similar in-*





tiap pertanyaan auditor dengan jelas dan terarah. Untuk meyakinkan auditor, setiap jawaban disertai bukti berupa data, laporan atau sertifikat yang mendukung kepatuhan terhadap standar dan prosedur yang ditentukan. Hindari asumsi ketika menjawab dan jangan sekali-kali menjawab asal-asalan karena auditor bisa menilai auditee tidak jujur.

Setelah audit berlangsung, auditor biasanya memberikan laporan hasil audit. Jika auditee menerima laporan ketidaksesuaian (Non-Conformance Report / Deviation Report), auditee harus memverifikasi ulang laporan tersebut untuk memastikan akar masalah sudah teridentifikasi. Verifikasi ulang penting juga untuk memastikan personel yang terkait pekerjaan ini mampu melakukan perbaikan secara permanen dan mencegah terulangnya kejadian yang sama dimasa yang akan datang (effective corrective action).

Sebagai pihak eksternal, auditor perlu ditempatkan layaknya tamu yang harus dihormati. Perlakuan yang baik penting dilakukan agar auditor bekerja secara profesional sehingga tercapai tujuan auditnya. Untuk mencapai tujuan ini, auditor selalu memperhitungkan berbagai faktor yang mempengaruhi tugasnya seperti faktor psikologis dan komunikasi audit dengan auditee. Karena itu auditor harus dibuat nyaman dalam menjalankan tugasnya.

Citra sebagai tuan rumah yang baik harus dibangun agar pelaksanaan audit menjadi awal dari sebuah usaha perbaikan perusahaan. Apapun hasil audit, harus ditempatkan sebagai salah satu upaya membangun kualitas produk yang lebih baik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Prosedur kerja dan standar mutu yang harus dicapai serta proses yang berjalan membutuhkan peran seluruh pelaksana. Tanpa keterlibatan pelaksana, prosedur dan standar tidak lebih dari sekadar aturan di atas kertas. Prosedur bisa berjalan baik jika pelaksana menjalankan pekerjaan dengan baik. Untuk itu, setiap orang yang terlibat dalam pekerjaan ini harus memantau kepatuhan dirinya terhadap prosedur yang berlaku. Memantau diri sendiri (self monitoring) merupakan awal dalam melakukan proses pekerjaan yang lebih baik, sehingga pada gilirannya bisa selalu menjaga dan mempertahankan kepatuhan (compliance).❖

*idents in the future (effective corrective action).*

*As an external party, the auditor needs to be treating as a guest who must be respected. A good treatment is necessary for auditors to work in a professional manner in order to reach its audit purposes. To achieve this objective, the auditor always take into account various factors that affect the job such as psychological factors and communication between auditor and auditee. Therefore, the auditor should be made comfortable in carrying out their duties.*

*Image as a good host should be developed to start making use the audit as a business improvement tools for the company. Whatever the results of the audit, they should be placed as an effort to build a better quality product in accordance with a predetermined standard.*

*Work procedures and quality standards that must be achieved and the processes running takes the role of the executor. Without the involvement of implementers, procedures and standards are not much more than the rules on paper.*

*Monitoring yourself (self-monitoring) is a beginning in the process of doing a better job, that in turn we can always keep and maintain adherence (compliance).❖*







# Pemantauan yang Lemah Dapat Memicu Bencana

Seorang teknisi memeriksa kelaikan sebuah pesawat B737-300 milik salah satu maskapai di gate keberangkatan Bandara Lanarca sebelum pesawat dinyatakan laik terbang menuju Praha, Republik Ceko. Sebagai teknisi dia harus memastikan tidak ada hal aneh yang bisa mengganggu keamanan pesawat. Setelah memeriksa satu persatu item pesawat, dia yakin pesawat laik terbang karena tidak menemukan hal-hal yang mencurigakan. Sebanyak 115 orang penumpang pun dipersilakan masuk ke dalam pesawat.

Kemudian pesawat bergerak menuju landas pacu untuk bersiap-siap take off. Suara mesin pesawat yang mulai menderu terdengar semakin keras dan pesawat mulai meninggalkan landasan. Pesawat yang didukung enam orang kru ini pun semakin jauh meninggalkan Bandara Lanarca. Penerbangan menuju Praha akan ditempuh dalam waktu 1 jam 23 menit. Penumpang juga merasa lega proses take off berjalan lancar.

Tapi, perasaan was-was mulai muncul ketika pesawat berada di ketinggian 10.000 kaki dan cabin altitude horn berbunyi. Kru pesawat menduga bunyi ini sebagai peringatan adanya kesalahan konfigurasi saat take off karena suaranya identik. Oleh karena itu pesawat terus mendaki meskipun horn ma-



## Quiz Penity Berhadiah

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memilih satu pilihan jawaban yang tepat

- Audit adalah merupakan pemantauan proaktif yang dilakukan untuk memastikan kepatuhan suatu perusahaan terhadap:
  - permintaan konsumen
  - Standard dan prosedur yang disepakati.
  - Peraturan pemegang saham
- Untuk menumbuhkan sikap proporsional dalam menghadapi audit. Maka audit harus dipandang sebagai:
  - Upaya untuk mencari hal-hal yang tidak sesuai terhadap peraturan,
  - Upaya untuk melakukan shock therapy agar perusahaan patuh terhadap peraturan
  - Upaya untuk menjamin proses kerja di suatu perusahaan sesuai prosedur dan hasilnya sesuai dengan ketentuan yang disepakati.
- Dalam audit perawatan pesawat, finding digolongkan menjadi tiga yakni:
  - Major, Minor, Modifikasi.
  - Major, Minor, Akselerasi.
  - Major, Minor, Observasi.
- Salah satu component safety culture adalah Informed Culture, yaitu:
  - Budaya dimana orang faham bahwa hazards dan risks melekat di area mereka bekerja.
  - Orang diberikan pengetahuan, ketrampilan dan pengalaman untuk bekerja secara aman.
  - A dan B adalah informed culture.
- Dalam mengimplementasikan SMS, safety report akan didokumentasikan menjadi Safety Library yang berfungsi sebagai:
  - Safety management information, Trend analysis, Safety bulletin, Materi Seminar & Workshop dan Report distribution
  - Materi Seminar & Workshop, Report Distribution, Data finding.
  - Report Distribution, Data finding, Safety performance & safety Culture indicator.

sih berbunyi. Ketika pesawat mencapai ketinggian 14.000 kaki, semua oksigen masker terjuntaikan secara otomatis. Penumpang pun semakin khawatir ada yang tidak beres.

Pesawat yang dikendalikan melalui sistem auto pilot ini terus membubung tinggi meskipun kondisi tidak normal terjadi. Pilot menghubungi pusat operasi maskapai penerbangan tersebut, melaporkan tentang masalah take off configuration warning dan meminta bantuan untuk mengatasi problem tersebut. Engineer yang menerima laporan ini memperkirakan terjadi false warning dan menginstruksikan pilot untuk mematikan alarm dengan cara menarik circuit breaker di panel di belakang kursi captain. Sesaat kemudian komunikasi radio antara crew dan engineer terputus. Pilot memutuskan berdiri untuk mencari circuit breaker sendiri.

Selama pilot berusaha mengendalikan situasi, pesawat terus membubung tinggi pada ketinggian 28.900, dimana pada flight level ini oksigen akan semakin berkurang, namun kondisi ini tidak disadari oleh para kru sehingga mereka tidak menggunakan masker oksigen. Situasi kritis, karena pesawat yang telah melewati Bandara Athena Yunani dan semakin tidak bisa dikendalikan. Pengatur lalu lintas udara Yunani juga tidak mendapat jawaban ketika menghubungi pilot.

Untuk mengatasi situasi, Angkatan Udara Yunani mengirimkan dua pesawat

F 16 untuk mencegat dan memandu. Saat pesawat berdekatan, pilot F16 melaporkan bahwa tempat duduk captain pilot kosong dan co pilot terlihat pingsan dalam posisi merosot dari tempat duduknya. Pilot F16 melaporkan bahwa ada seseorang yang memasuki ruang pilot tanpa memakai masker oksigen.

Tidak lama setelah situasi ini dilaporkan, tiba-tiba mesin sebelah kiri pesawat terbakar karena kehabisan bahan bakar. Pesawat berubah posisi dan menurun. Sepuluh menit kemudian mesin sebelah kanan juga terbakar pada ketinggian 7.100 kaki. Pesawat terus menukik dan jatuh di perbukitan. Seluruh penumpang dan awak pesawat dilaporkan tewas karena badan pesawat hancur menghantam perbukitan.

Berdasarkan hasil penyelidikan, ditemukan bahwa pesawat ini menjalani perawatan, sehari sebelum terjadi kecelakaan. Salah satu pekerjaan yang dilakukan adalah pemeriksaan terhadap sistem tekanan udara karena adanya laporan kebocoran pada seal pintu belakang sebelah kanan. Namun pekerjaan pemeriksaan sistem tekanan udara tidak tuntas, ini terbukti dari posisi Pressurization Mode Selector (PMS) masih tetap di posisi "manual" pada saat kejadian. Seharusnya posisi PMS diubah ke "auto" sehingga ketika terjadi permasalahan pada tekanan udara di cabin maka cabin pressurization system bekerja secara otomatis.

Temuan investigator mengungkapkan

bahwa posisi PMS yang masih "manual" ini tidak terdeteksi pada saat pekerjaan berikutnya yaitu Before Departure check oleh engineer, preflight check dan after take off check oleh crew. Setelah ditelusuri lebih jauh, ternyata tim investigasi juga tidak menemukan adanya prosedur khusus bagi awak cabin untuk mengatasi situasi kehilangan tekanan udara ketika pesawat beroperasi.

Peristiwa yang menimbulkan korban jiwa dan kerugian materi tidak sedikit ini ternyata berawal dari pekerjaan yang kelihatannya sepele, yakni tidak mengubah posisi PMS dari "manual ke posisi 'auto". Sebenarnya prosedur tersebut ada pada maintenance instruction dan juga checklist, namun tidak terlaksana dengan baik. Karena itu tahap monitoring proses pekerjaan, termasuk hasilnya sangat penting untuk memastikan bahwa perawatan pesawat telah melalui prosedur yang benar.

Mematuhi prosedur dari tahap perencanaan perawatan sampai monitoring hasil pekerjaan bukan sekadar memenuhi kewajiban dari otoritas penerbangan sipil. Mematuhi prosedur ini memiliki tujuan yang jauh lebih tinggi yakni menjamin keamanan dan keselamatan penerbangan. Sebab, kelalaian sedikit saja dalam perawatan pesawat bisa berdampak fatal bagi maskapai bersangkutan, bengkel perawatannya dan lebih fatal lagi jika sampai menelan korban jiwa.

**(Saryono)**

Nama / No. Pegawai : .....  
 Unit : .....  
 No. Telepon : .....  
 Saran untuk PENITY : .....

Jawaban dapat dikirimkan melalui email *Penity* ([penity@gmf-aeroasia.co.id](mailto:penity@gmf-aeroasia.co.id)) atau melalui Kotak Kuis *Penity* yang tersedia di Posko Security GMF AeroAsia. Jawaban ditunggu paling akhir 15 Januari 2011. Pemenang akan dipilih untuk mendapatkan hadiah. Silahkan kirimkan saran atau kritik anda mengenai majalah *Penity* melalui email *Penity* ([penity@gmf-aeroasia.co.id](mailto:penity@gmf-aeroasia.co.id))

Pemenang Quiz November 2010	Jawaban Quiz November 2010	Ketentuan Pemenang
Nama: A. Subran No Pegawai: 0821346 Unit: Security / DPP	1. C. Stabilitas tools, kegunaan, lingkungan tool dipakai dan seberapa sering tools digunakan. 2. C. Laboratorium kalibrasi 3. A. Untuk menghindari pre load pada pegas yang bisa mempercepat kerusakan tools. 4. C. Memnuhi spesifikasi yang ditentukan akurat dan terkontrol. 5. C. Trust, Acknowledgement, promotion.	1. Batas pengambilan hadiah 15 Januari 2011 di Unit TQ hanggar 2 dengan menghubungi Bp. Wahyu Prayogi setiap hari kerja pukul 09.00-15.00 WIB 2. Pemenang menunjukkan ID card pegawai 3. Pengambilan hadiah tidak dapat diwakilkan



# RUMPI

Rubriknya *mang* SAPETI

Dua unit pesawat diparkir berdampingan dengan jarak masing-masing sayap overlap kurang lebih satu meter. Situasi ini merupakan hazard yang berpotensi memicu senggolan antara sayap kedua pesawat. Jika sampai terjadi, berapa besar kerugian yang dialami operator pesawat ini.

*"Meski sama-sama ramai, bandara itu bukan pasar malam apalagi pasar senggol. Marka parkir dan jarak aman antar pesawat perlu diatur dan diperhitungkan."*

Banyak orang yang meremehkan self monitoring sehingga saat menghadapi audit muncul per-

asaan tertekan, grogi, dan takut sehingga persiapan menjadi terganggu.

*"Menghadapi audit tidak bisa pakai SKS alias sistem kebut semalam. Makanya jangan gampang meremehkan sesuatu kalau ngak ingin diremehkan."*

## SAFETY TIPS

### Mengenal Manfaat Safety Vest



Safety Vest merupakan salah satu Alat Pelindung Diri (APD) untuk mencegah terjadinya kecelakaan. Fungsi inilah yang membedakan Safety Vest dibanding APD lain yang berfungsi mengurangi dampak kecelakaan. Alat ini berbentuk rompi yang dirancang khusus dengan perlengkapan reflektor atau pemantul cahaya di beberapa sisinya.

Safety Vest sebaiknya dipakai pekerja di area dengan peralatan crane dan pekerja di lokasi kerja yang berdekatan dengan lalu lintas kendaraan dan alat berat. Berikut ini beberapa contoh keuntungan penggunaan Safety Vest.

Pertama, dilihat dari bentuknya pengguna Safety Vest lebih mudah terlihat oleh pengemudi kendaraan atau operator alat berat di sekitar lokasi kerja sehingga pekerja bisa terhindari dari bahaya terserempet atau tertabrak.

Kedua, saat pekerja berada di area bongkar muat barang dengan peralatan derek, pengguna Safety Vest bisa terhindar dari bahaya terjepit barang atau kejatuhan barang saat derek bermanuver.

Ketiga, operator alat berat atau pengemudi kendaraan yang sedang melaju di jalan dengan mudah melihat pekerja di pinggir jalan dari jarak jauh. Dengan begitu, operator atau pengemudi bisa mengurangi kecepatan atau menghindarinya. Sehingga si pekerja dapat terhindar dari kemungkinan terkena lentingan batu atau percikan air aki-ban kendaraan.

# Safety Leadership Award – Sebuah Pengakuan yang harus Dijaga dan Ditingkatkan

Bermula dari Questioner yang dikirimkan oleh Frost & Sullivan (F&S) pada bulan July 2010 yang lalu. Questioner tersebut bertujuan untuk menjangkir kandidat dalam pemilihan Aerospace Safety Leadership of the Year 2010. Frost & Sullivan merupakan sebuah lembaga riset dan konsultan terkemuka, merencanakan sebuah pameran Indo Defence & Aerospace pada minggu pertama bulan November tahun ini. Safety Leadership award menurut rencana akan diserahkan dalam pameran tersebut, selain juga empat kategori award lainnya kepada para pelaku industri aviasi di Indonesia.

Terdapat 10 tahapan penilaian terhadap sebuah perusahaan untuk mendapatkan award menurut F&S. Dalam penjangkirannya sejak tahap pertama, pada tahapan ke 7 nantinya akan mengerucut kepada 3 perusahaan sebagai nominator yang dipilih untuk mendapatkan awards, jadi tahapan dan seleksi yang dilalui cukup berat dan obyektif. Salah satu tahapan yang dilalui adalah wawancara yang dilakukan dengan senior person atau CEO tentang pengelolaan aspek safety, quality dan bisnis perusahaan masa lalu, masa kini dan masa yang akan datang. Wawancara dan diskusi tersebut dilakukan oleh konsultan senior F&S dari Malaysia.

Sebenarnya aspek apa saja yang digali oleh F&S dalam mewujudkan safety leadership awards tersebut. Salah satunya adalah pencapaian safety & quality perusahaan sejak 2009 hingga saat ini yang berimpak kedalam maupun keluar pada skala domestik, regional maupun internasional. Seperti kita ketahui, kiprah perusahaan dalam mengibarkan bendera SMS (Safety Management System) sudah cukup banyak. Sejak mensosialisasikan SMS awareness secara massive di internal perusahaan sehingga seluruh karyawan sebanyak 4000 orang telah mendapatkannya. Hingga menjadi narasumber bagi Dewan Perwakilan Rakyat (DPR RI) dalam menyusun Undang Undang Penerbangan, terkait dengan implementasi SMS. Maupun kiprah perusahaan sebagai panellis atau pembicara dari kalangan industri

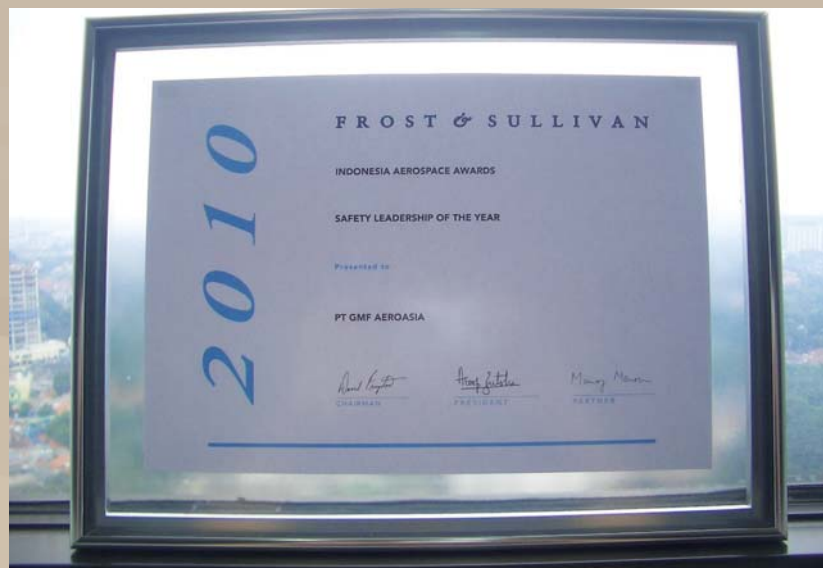
penerbangan dalam pertemuan bilateral antara FAA dengan Authority dan pelaku industri penerbangan Asia Pasific yang dilaksanakan di Seoul. Juga kerjasama dengan authority EROPA (EASA) dalam SMS assessment training yang diikuti oleh South East Asia forum.

Belum lagi upaya perusahaan dalam mempromosikan SMS melalui penerbitan majalah safety Penity yang secara konsisten selama 2 tahun memberikan informasi dan persuasi kepada seluruh karyawan untuk melaksanakan SMS. Selain juga himbauan melalui poster serta mengajak keikutsertaan karyawan untuk menjadi safety messenger yang secara

an safety and quality seperti yang tertulis dalam quality manual perusahaan ini. Juga track record Lost time injured (angka kecelakaan karyawan pada saat bekerja) yang makin tahun makin membaik meskipun jumlah karyawan makin bertambah tiap tahunnya.

Jadi dengan sederet kiprah perusahaan dalam menjalankan aktivitas safety & quality serta kepeloporannya dalam menggelorakan SMS hingga tingkat internasional, rupanya dinilai oleh F&S sebagai bentuk kepeloporan safety yang diwujudkan dalam aerospace safety leadership award.

Sebuah awards yang telah diberikan



bersama sama untuk ikut menularkan virus safety. Segala upaya tersebut telah dilihat oleh F&S sebagai nilai lebih sebuah perusahaan di industri aviasi dalam memelopori implementasi safety.

Selain juga aspek quality compliance sesuai standard internasional yang diwujudkan dalam kepemilikan sertifikasi dari authority Indonesia, FAA, EASA maupun Negara lain serta badan akreditasi nasional dan internasional, turut diperhitungkan juga dalam penilaian tersebut. Tidak lupa juga komitmen top management hingga pelaksana dilapangan dalam menjalank-

tersebut merupakan pengakuan global yang dapat menaikkan moral karyawan, meningkatkan kredibilitas produk & service, bisa menjadi alat promosi dan pemasaran serta memperkuat hubungan dengan customer, maupun shareholder. Oleh karena itu sekali lagi diperlukan komitmen dari kita semua untuk menjaga pengakuan itu serta lebih meningkatkan peran seluruh lini dalam implementasi safety & quality secara berkesinambungan, baik di tataran organisasi maupun di skala domestik, regional hingga internasional.

(Hariyadi Wirja).