

Pengertian dan Informasi Safety

# PENITY

Persuasif, Informatif, Naratif

Edisi Agustus 2012



## Customer Focused Sebagai Nadi Perusahaan

GMF Values:

Concern for People, Integrity, Professional, Teamwork, Customer Focused

## Customer Butuh Produk Yang Berkualitas & Safe

Sudah tidak terhitung analisa para pakar yang membahas pentingnya pelayanan terhadap customer sebagai kunci memenangkan persaingan. Berbagai strategi dan terobosan telah ditawarkan untuk meningkatkan nilai jual sebuah produk. Dalam bisnis perawatan pesawat, fokus terhadap customer tidak hanya menyangkut pelayanan, tapi juga produk yang berkualitas dan safe sebagai prioritas yang harus dihasilkan perusahaan perawatan pesawat.

Pada umumnya customer menjadikan kapabilitas MRO, ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan, kompetensi personel, dan approval dari authority sebagai pertimbangan untuk menyerahkan perawatan pesawatnya. Unsur-unsur ini merupakan pertimbangan mendasar untuk menghasilkan produk yang safe. Karena itu, fokus terhadap customer dilaksanakan dengan cara memenuhi persyaratan mendasar yang dibutuhkan customer.

Jika perusahaan MRO tersebut mampu memenuhi kebutuhan mendasar pelanggan, aspek lain dapat diberikan sebagai nilai tambah. Salah satunya melalui pelayanan terbaik supaya pelanggan merasa nyaman.

Meski demikian, pelayanan yang diberikan tetap harus memenuhi unsur-unsur safety. Inilah yang menjadikan perusahaan MRO berbeda dibanding bisnis lain dalam menerapkan budaya fokus terhadap customer.

Pentingnya fokus terhadap customer ini menjadi kajian utama Penalty edisi Agustus 2012 dengan harapan bisa menambah wawasan pembaca. Diharapkan proses implementasi nilai Customer Focused dapat dilaksanakan sesuai harapan. Kami juga menunggu saran dan kritik konstruktif untuk perbaikan Penalty di masa mendatang. Selamat membaca. □

## Customer Need Qualified & Safe Products

It's been uncountable, the experts analysis who discussed the importance of service to the customer as a key to winning the competition. Various strategies and breakthroughs have been offered to increase the sale value of a product. In the aircraft maintenance business, focus on customer service is not only concerned, but also a quality and safe products a priority that must be generated aircraft maintenance company.

In general, the customer makes the MRO capabilities, timeliness of completing the work, competence of personnel, and approval of the authority as consideration for their aircraft maintenance.

These elements are fundamental considerations to produce a safe product. Therefore, focus of the customer carried out by meeting the basic requirements of customer needs.

If the MRO company is able to meet the basic needs of the customer, other aspects can be provided as an added value. One of them through the best service so that customers feel comfortable. However,

the service provided should still meet safety requirements. It's what makes the MRO company different than other businesses in implementing the culture of customer focus.

The importance of customer focus is a main topic in Penalty August 2012 edition hoping to increase the reader knowledge. We've been expected the value of Customer Focused implementation process can be carried out according to expectations. We are also waiting for suggestions and constructive criticism for Penalty improvement in the future. Happy reading. □



## Pentingnya Sebuah Penegasan



GMF Values memang memiliki hubungan dengan safety, tapi harus dipertegas dan tidak hanya bersifat general. Di antara nilai yang relevan terdapat pada value Profesional Do:1, Don't:1, dan Don't:2.

Contoh konkretnya adalah jika seorang teknisi, engineer, atau yang lain bekerja mengikuti prosedur kerja yang tertera dalam manual atau instruksi kerja lain seperti (CMM, AMM, AD/SB, dll). Selain itu mereka juga mematuhi peraturan dan spesifikasi yang berlaku untuk pekerjaan yang dia laksanakan, tentunya tidak mungkin timbul hal-hal yang mengurangi safety pesawat.

Agar relevansi antara GMF Values dan peningkatan safety awareness semakin kuat, menurut saya perlu ditampilkan kata peringatan atau mengingatkan. Kita bisa menggunakan contoh kata "warning" atau "caution" untuk menyampaikan pesan-pesan safety sebagai himbauan di setiap work paper sebagai sarana untuk peningkatan kepedulian terhadap safety awareness. □

**Irham Amirullah**  
Senior Avionic Maintenance Engineer

## IOR Terbaik Bulan Ini

# Roda Tail Dock Tidak Terkontrol



**KETIKA** mereposisi Tail Dock pesawat B737-NG/A320 RH Side dengan nomor Inventory 40.10.25.6.08.106, posisi roda tail dock tidak terkontrol. Arah dorongan forklift berlawanan dengan pergerakan roda sehingga berpotensi membentur pesawat. Mohon pihak terkait segera memperbaiki roda tail dock tersebut. *(dilaporkan oleh Heru Pramanto/524375)*

### Responsible Unit

Responsible unit segera memperbaiki dan mengganti roda tail dock yang dimaksud sehingga peralatan ini dapat dioperasikan sebagaimana mestinya.

### Tanggapan Redaksi

Redaksi mengucapkan terima kasih kepada saudara Heru Pramanto yang melaporkan hazard ini melalui IOR. Redaksi juga mengucapkan terima kasih kepada responsible unit yang melakukan corrective action dengan cepat dan tepat sehingga potensi bahaya dapat dicegah sedini mungkin. □

### BEFORE



### AFTER





# Perbaiki Kebiasaan Salah Dengan Mempelajari Level of Learning

**M**anusia memiliki anugerah kemampuan untuk belajar, baik di sekolah, rumah, atau lingkungan tempat tinggalnya. Dengan kemauan belajar ini, manusia diharapkan tidak mengulangi suatu kesalahan yang sama. Jika satu kesalahan yang sama terus terulang dari waktu ke waktu, tentu ada proses belajar yang kurang tepat.

Dalam industri perawatan pesawat contohnya, Cost of Poor Quality Product (COPQ) sebagai dampak dari kesalahan atau ketidakpatuhan terhadap prosedur masih terus muncul. Bahkan ada beberapa COPQ yang disebabkan oleh kasus yang sama. Kondisi ini tidak lepas dari kebiasaan salah yang terus terpelihara dan tidak dihentikan dengan cara-cara yang tegas dan berkelanjutan.

Untuk menjelaskan kenapa kebiasaan yang salah itu selalu muncul, kita coba menelusurinya dari tahapan belajar yang

biasa dilakukan manusia. Dari pelbagai literatur, ada lima tahapan belajar manusia yang kita kenal yakni:

(1) *Unconscious incompetence* yakni kondisi saat kita tidak tahu sama sekali tentang ketidaktahuan kita. Bahkan kadang kita tidak tahu bahwa keterampilan tersebut memang kita butuhkan. (2) *Conscious incompetence* yakni kondisi saat kita tahu dan mulai mempelajari suatu ketrampilan tapi belum mampu menampilkannya secara sempurna. (3) *Conscious competence* yaitu ketika kita sudah memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang kita inginkan, tapi belum mampu melakukannya secara konsisten.

(4) *Unconscious competence* yakni kondisi sudah menguasai suatu keterampilan dan kemampuan ini menjadi kebiasaan sehingga muncul kapan pun ketika diperlukan. Inilah level penguasaan. (5) *Mastery* yakni posisi lebih dari sekadar *unconscious competence*. Kondisi ini memungkinkan kita memunculkan ketrampilan dengan menambahkan unsur estetika di dalamnya.

Kebiasaan salah terus berulang karena apa yang dilakukan sudah



## Fixing the Improper Habits by Studying the Level of Learning



**H**umans were given the gift the ability to learn, whether at school, home, or neighborhood. With this willingness to learn, humans are expected not to repeat the same mistakes. If one continues to repeat the same mistakes over and over again, that means there is an improper learning process.

In the aircraft maintenance industry, the Cost of Poor Quality Product (COPQ) as a result of errors or non-compliance to the procedures still continue to appear. There are even some COPQ caused by the same case. This condition cannot be separated from the improper habits which are maintained continuously and aren't stopped firmly and sustainably.

To explain why this habit always comes up, we try to track it down from the learning stages the people usually do. From various literatures, there are five learning stages

that are known :

(1) *Unconscious incompetence* : the condition in which we don't know anything about our nescience. And even we sometimes don't know that we need these skills. (2) *Conscious incompetence* : the condition in which we know our current state and begin to learn a skill but haven't able to perform them perfectly yet. (3) *Conscious competence* :the condition when we already have the knowledge and skills, but have not been able to do it consistently yet.

(4) *Unconscious competence* is the condition in which we have mastered a skill and ability to become a habit so that it appears at any time when necessary. This is the mastership level. (5) *Mastery* : the condition that is more than just of *unconscious competence*. This condition allows us to bring up the skills by adding an aesthetic element in them.

The improper habits happen repeatedly because of what is done has entered the mastery stage so that it is done unconsciously. For example, there was always a job card that is not stamped. These habits are hard to change because they are done unconsciously. But, they still

memasuki tahap Mastery sehingga secara reflek kebiasaan itu dilakukan tanpa disadari. Misalnya, selalu saja ada job card yang tidak di-stamp. Kebiasaan ini sulit diubah karena dilakukan tanpa sadar (unconscious). Tapi, masih bisa diubah dengan memaksa mereka melakukan hal-hal yang benar secara terus menerus dan dikontrol dengan ketat dalam jangka waktu tertentu misalnya satu tahun. Jangan biarkan sedikitpun mereka sampai mengulang kebiasaan yang lama.

Dengan melakukan hal di atas, kita telah melakukan urutan dari level of learning. Pada awalnya mereka akan tertatih-tatih dan mungkin juga bosan karena kebiasaan lama masih mendominasi alam bawah sadarnya. Tapi, lama kelamaan mereka akan terbiasa hingga kebiasaan yang benar ini menjadi Mastery untuk menggantikan kebiasaan lama. Ini memang butuh waktu yang

cukup lama.

Tahapan level of learning yang diaplikasikan untuk menjamin safety ini akan dilakukan di Base Maintenance dengan cara kontrol yang lebih ketat terhadap kegiatan yang sudah menjadi kebiasaan sehari-hari. Dengan cara ini diharapkan kebiasaan-kebiasaan baik dan benar dalam pelaksanaan aircraft maintenance dapat lebih me-mastery lagi. Kegiatan-kegiatan tersebut adalah:

Di Awal Kerja: cek kehadiran seluruh subordinat, cek pekerjaan yang harus diselesaikan hari itu juga, distribusikan pekerjaan sesuai dengan subordinat yang hadir, cek kelengkapan kerja seperti tool dan equipment, referensi kerja, APD, dan lain-lain.

Di Akhir Kerja: cek kelengkapan tool dan equipment yang telah dipakai, cek kelengkapan administrasi pekerjaan (stamping, barcode, dll), tanyakan

apa saja yang telah dikerjakan dan progressnya (apakah dikerjakan sesuai prosedur dan tidak ada yang terlupakan), buat transfer pekerjaan ke dalam buku transfer untuk crew berikutnya.

Sebelum Pulang: cek kerapihan tempat kerja subordinat dan kembalikan sesuai dengan standard lay out dan kebersihan yang ada (5R).

Jika kebiasaan ini dilakukan secara terus menerus selama setahun, tanpa disadari bisa menjadi kebiasaan walaupun tanpa dikontrol. Tidak ada lagi perasaan berat karena semua sudah berjalan secara otomatis dan permanen.

Beginilah cara manusia melakukan pembelajaran, pada awalnya akan tertatih-tatih tetapi setelah dilakukan secara terus menerus akan me-mastery (masuk ke alam bawah sadar). Sehingga ketrampilan / kebiasaan tersebut akan berjalan secara otomatis. □ (Andy Toviana)



*can be changed by forcing the personnels to do things right continuously and controlled strictly within a certain period of time, such as one year. And do not allow them at all to repeat the old habits.*

*By doing those things, we have performed a sequence of levels of learning. At first, they will be hobbled and probably will be tired because of the old habits still dominate the subconscious. But, gradually they will get used until this proper habit becomes Mastery to replace the old habits. It does take quite a long time.*

*The applied stage of level of learning to ensure the safety will be practiced in the Base Maintenance by tigher control of the activity that has become a daily habit. With*

*this method, it is expected this proper habits will be even better in the performance of aircraft maintenance. These activities are:*

*In the beginning of work : check the presence of all subordinate, check the work that must be done on that day, distribute the work in accordance with the present subordinate, check the completeness of work, such as tools and equipments, job references, APD/PPE, etc.*

*At the end of work: check the completeness of tools and equipments that have been used, check the completeness of the administrative work (stamping, barcode, etc.), ask for what has done and its progress (whether it is done according to the procedure and nothing is forgotten),*

*make a transfer job into the handover books for the next crew.*

*Before go home: check the neatness of subordinate workplace and return it in accordance with the standard layout and cleanliness (5R).*

*If this habit is carried out continuously for a year, unconsciously it can become a habit even without control. No more hard feelings because everything is running well automatically and permanently.*

*This is how humans do a learning, initially they will be hobbled but after being done continually they will reach a mastery level (get into the subconscious). So that the skill / habit will run automatically. (andy toviana) □ (Andy Toviana)*

Sebagai salah satu dasar pembentukan budaya perusahaan, pengertian pelanggan bukan sekadar pelanggan eksternal, namun juga internal.

Oleh: Mahendra Jaya  
(GM. Customer Support & Sales Administration)



## Customer Focused Sebagai Nadi Perusahaan

Stilah pelanggan adalah raja bukan sekali dua kali kita dengar. Begitu juga dengan pelanggan ibarat bayi. Perusahaan yang melayani raja atau bayi dituntut memahami kebutuhan yang paling dasar sehingga harapan mereka terhadap perusahaan dapat diwujudkan. Semakin banyak harapan yang terwujud, semakin tinggi tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Semakin sering kepuasan mereka dapatkan, semakin besar peluang mereka berubah menjadi pelanggan yang loyal.

Berbagai usaha dilakukan perusahaan, terutama perusahaan jasa, untuk meraih tingkat kepuasan yang optimal bagi pelanggannya. Bahkan perhatian terhadap pelanggan dijadikan salah satu nilai inti perusahaan seperti di GMF AeroAsia.

Nilai Customer Focused bukan sekadar panduan untuk memuaskan customer, tapi menjadi dasar pembentukan budaya melayani pelanggan secara tulus, sepenuh hati dengan cara yang

profesional.

Sebagai salah satu dasar pembentukan budaya perusahaan, pengertian pelanggan bukan sekadar pelanggan eksternal, namun juga internal. Sebab untuk menghasilkan produk yang memuaskan pelanggan eksternal harus dimulai dari proses kepuasan pelanggan internal. Di

## Customer Focused as the Company's Artery

We often heard people say that The Customer is King or that Customer is like a baby. In other word, a company must fulfill their customer needs as if they serve a king or a baby, the company must understand the basic needs of the customer so that their expectation can be fulfilled. The more of these expectation are fulfilled, the higher the customer's



satisfaction level. The more they are satisfied, the bigger the chance that they will become loyal customers.

That is why many companies, especially service providers, undertake various efforts to achieve the maximum satisfaction level from their customer. GMF AeroAsia established "Customer Focused" as one of its core values. The Customer Focused value is not just a guideline to satisfy customer, but it also become the foundation of a culture that serve the customer sincerely and wholeheartedly in a professional way.

The definition of customer does not only cover external customer, but also internal customer. To produce a quality product that satisfy external customer, it must be started from internal customer satisfaction. The relation between "customer focused - service quality - satisfaction level" becomes an inseparable integrated process. Customer focused will succeed if it is started from Employee focused. That is why the company must focus on customer both internal and external.

The customer service focus is not solely the responsibility of the units that directly interact with the customer (frontliner)



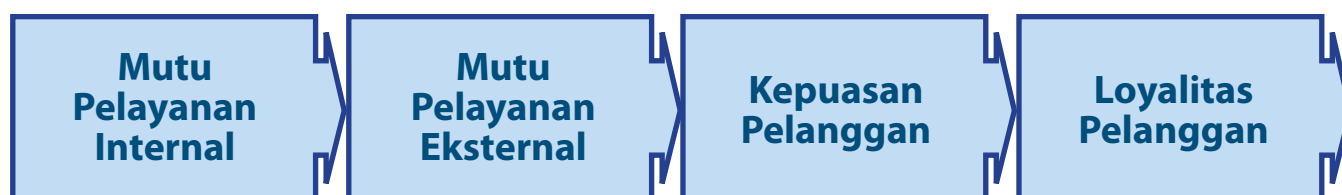
sini berlaku hubungan antara “customer focused - service quality - satisfaction level” sebagai kesatuan proses yang tidak terpisah. Fokus pada pelanggan akan berhasil jika dimulai dari fokus pada karyawan. Karena itu fokus kepada pelanggan berarti pelanggan internal dan eksternal.

Selain itu, fokus pelayanan pelanggan bukan hanya tanggung jawab unit-unit yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (*front liner*), tapi harus mendapat dukungan dari unit-unit yang tidak bersentuhan langsung dengan pelanggan (*back office*). Dalam buku, *Turning Customer Service Out!*, Craig Harrison mengatakan budaya membangun “*service culture*” pada pelanggan internal harus dibangun oleh perusahaan dan menjadi bagian pengembangan budaya secara menyeluruh. Membangun *service culture* harus dimulai dari pendekatan *top down*.

Membangun *service culture* harus dipandang sebagai langkah strategis sehingga dorongan dari top manajemen sangat efektif. Setelah berjalan, dilanjutkan dengan *empowerment of employees* menjadi tahap berikutnya. Memberikan keleluasaan pada karyawan pada batas tertentu akan mendorong mereka berkreasi dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Membangun *service culture* bukan upaya instan yang memberi hasil segera. *Service Culture* harus dibangun dalam perusahaan secara menyeluruh yang didukung dengan *reward* dan *punishment* yang jelas.

Menuntut karyawan memiliki budaya melayani tanpa penghargaan yang baik tidak akan efektif. Akibatnya mereka melayani seadanya dan secukupnya karena kurang termotivasi. Pemahaman yang telah dicanangkan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan internal dan eksternal ini sesuai Kebijakan Pelayanan Pelanggan (KB-01-011) yang diterbitkan pada 22 November 2011 berupa proses mulai dari *pre - in* dan *post services* untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Hubungan antara kepedulian terhadap pelanggan internal, eksternal dan loyalitas mereka dapat dicerna dengan mudah melalui metode gambar di bawah :



Beberapa hal yang terkait dengan nilai-nilai inti dalam “*Customer Focused*” antara lain:

- **Memberikan Informasi yang Sesuai dan Benar kepada Pelanggan**  
Pelanggan mengharapkan akurasi dan kesesuaian dalam menerima informasi yang disampaikan oleh perusahaan. Ini penting karena dengan kejujuran ini akan membangun kepercayaan pelanggan terhadap bisnis perusahaan. Jika pelanggan sudah percaya dengan produk dan jasa yang kita tawarkan, mereka tidak mungkin melirik perusahaan lain. Karena itu, untuk menjadi pilihan pelanggan, tidak ada jalan lain kecuali membangun kepercayaan.  
Untuk menjamin akurasi informasi yang kita berikan, jangan menawarkan apa yang tidak kita miliki. Selain itu, memasarkan produk atau jasa yang sebenarnya tidak kita



*but also support from other units that indirectly interact with the customer (back office). Craig Harrison, in the book “Turning Customer Service Out!”, said that a company must build “service culture” on their internal customer as a part of their overall culture development. Establishing service culture must be done through top-down approach.*

*Building service culture must be seen as a strategic move to in order to have effective support from top management. The next move is empowerment of employees. Giving discretion to the employees within certain limit can encourage them to creatively provide the best service to the customer. We must understand that building service culture will not instantly produce results. Service culture must be built completely in the company supported with a clear reward and punishment.*

*Demanding employees to have service culture without a reward will not be effective, on the contrary, they may serve just barely sufficient due to lack of motivation. The knowledge to fulfill the needs of internal and external customer is contained in the company’s Customer Service Policy (KB-01-011) issued on 22 November 2011 which contain process starting from pre-, in- and post-service to achieve customer satisfaction.*

*The relationship between internal and external customer awareness and their loyalty can be described through the picture below:*

*Some points related to the core values of “Customer Focused” are:*

- **Giving the right and accurate information to the customers**  
*The customers expects an accurate and true information from the company. This is important because honesty will build the customer trust toward the company’s business. If the customers trust the product and service of a company, they will not look for another company. That is why to become the customers number one choice, we must build the customer’s trust.*  
*To ensure the accuracy of the information, never offer what we do not have, and never market products or service that we do not sell. Giving the right information will build a good trust, although a right information may abort a transaction, but we will*

jual. Memberikan informasi yang benar akan menciptakan kepercayaan yang baik. Tidak menutup kemungkinan informasi yang benar justru membuat transaksi tidak terjadi, tapi kepercayaan tetap diperoleh. Kepercayaan inilah investasi awal dan kita tidak harus mengambil profit di depan. Karena itu, menanamkan bibit kepercayaan lebih penting sehingga karakter dan budaya jujur terbentuk.

- **Membangun Suasana Pelayanan yang Berkualitas di lingkungan Perusahaan**

Pelayanan adalah proses membantu orang lain dengan cara-cara tertentu di mana sensitivitas dan kemampuan interpersonal sangat dibutuhkan untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas. Kondisi ini biasanya ditentukan oleh keakraban, kehangatan, penghargaan, dan kejujuran yang dilakukan oleh perusahaan. Budaya yang kuat akan mewarnai sifat hubungan perusahaan dengan pelanggan sebagai identitas yang baik dalam memenangkan perhatian mereka.

Jika setiap karyawan dan manajemen mengutamakan kepuasan pelanggan tanpa mengabaikan citra perusahaan, secara kolektif akan terbentuk lembaga dengan budaya yang mengutamakan kepuasan pelanggan. Hal ini terjadi karena budaya dibentuk dari sikap setiap karyawan dan manajemen perusahaan.

- **Memberikan Layanan Prima yang disesuaikan dengan Kebutuhan Pelanggan**

Untuk menciptakan budaya **pelayanan prima** (*service excellent culture*) tentu saja didasari pada pelayanan yang mengacu kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Dengan asumsi jika kinerja di bawah harapan, pelanggan akan kecewa. Tapi, jika kinerja sesuai harapan, pelanggan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama **pelayanan prima**.

Selain nilai-nilai di atas, kita harus mengenali nilai-nilai yang bersifat negatif dan tidak boleh dilakukan karyawan dalam menerapkan *Customer Focused*. Beberapa sifat negatif itu adalah:

- **Memberikan Layanan dan Produk dengan Kualitas yang Buruk**

Layanan dan produk dengan kualitas buruk merupakan kebalikan dari layanan dan produk prima. Produk dan layanan yang buruk akan menciptakan karakter buruk kepada perusahaan sehingga perusahaan tidak lagi memiliki magnet kuat untuk menjadikan pelanggan tetap loyal dan percaya.

- **Ingkar Janji**

Jika kita tidak terbiasa dengan kejujuran, secara otomatis perusahaan tidak lagi diakui oleh pelanggannya. Menurut kalangan pebisnis, kepercayaan merupakan modal utama yang harus dimulai dari diri sendiri. Bahkan jika dikaji lebih jauh ingkar janji merupakan sifat yang kurang terpuji karena di dalamnya terdapat unsur meremehkan pelanggan.

Pada akhirnya untuk menciptakan karakter budaya yang kuat, fokus kepada pelanggan bukanlah suatu retorika yang dicanangkan hanya untuk mencapai tujuan sesaat. Fokus kepada pelanggan merupakan urat nadi dari suatu perusahaan yang denyutnya harus terasa terus selama perusahaan hidup dan berkembang. □



*still gain the customer's trust. This trust is the initial investment although we might not gain profit in the beginning. That is why planting the seeds of trust is more important to create an honest character and culture.*

- **Creating a quality service environment in the company**

*Service is the process of helping other people through certain ways where sensitivity and interpersonal skill are required to create satisfaction and loyalty. This condition is determined by the familiarity, warmth, respect and honesty given by the company. A strong culture will color the relationship between the company and the customers as a good identity in winning their attention.*

*If every employee and management prioritize the customer's satisfaction without ignoring the company's image, a body will be created collectively with a culture that prioritize customer satisfaction. This will happen because culture is created from the attitude of every employee and management of the company.*

- **Giving excellent service in accordance with the customer needs**

*Creating service excellent culture needs to be based on services orienting to customer satisfaction. Satisfaction is the level of feeling when someone compares the result with their expectation. If the result is below expectation, the customer will be dissatisfied. If the result matches the expectation, the customer will be satisfied. If the result exceed the expectation, the customer will be very satisfied. Customer satisfaction is the primary goal of excellent service.*

*Besides the points above, we must also know the negative points that must be avoided when employee implements Customer Focused. These negative points are:*

- **Giving poor quality products and services**

*Services and products with poor quality is the opposite of excellent products and services. Bad services and products will create a bad image of the company that will cause the company to loose its advantage in attracting loyal and trusting customers.*

- **Untrustworthy**

*If a company is dishonest, it will not be trusted by the customer. In the business world, trust is the main asset that must be started from within. Further, dishonesty is an even less admirable trait because it contain element that belittle the customer.*

*Finally, to create a strong character culture, focusing on customers is not a rethorical phrase implemented to achieve a temporary goal. Customer Focused is the artery of the company that will keep on pulsing as long as the company is alive and growing. □*





(TAT) yang dijanjikan gagal terpenuhi. Selain itu, biaya overhaul yang harus ditanggung MRO ini membengkak akibat penambahan biaya perbaikan ulang. Selain profit perusahaan berkurang, customer juga tidak happy.

Segera dilakukan investigasi untuk mengungkap penyebab kegagalan engine test. Dari penelitian awal terungkap bahwa penyebab engine CFM56-3 gagal tes karena adanya benda asing di dalam engine, ditemukan beberapa potongan logam yang merusak *LPT Rotor Blade* dan *LPT Nozzle Stage 1*. Setelah di analisa, potongan logam tersebut adalah bagian dari filler gauge di tool. Investigasi tidak berhenti sampai di sini.

Dalam penyelidikan lanjutan ditemukan fakta di *test cell* bahwa proses *troubleshooting engine* belum sepenuhnya mengacu pada petunjuk *troubleshooting diagram*. Selain itu, operator test cell mengaku bekerja terus-menerus sampai 3 *shift* yang mempengaruhi kondisi fisiknya. Ditemukan juga indikator EGT yang menunjukkan adanya deviasi.

Di *tool crib* ditemukan fakta tidak ada/terjadi transaksi pengembalian *filler gauges tools* yang sempurna akibat ketiadaan petugas *tool store* saat mekanik mengembalikan *tools* tersebut pada pagi dini hari.

Kepada investigator, teknisi

## Personel Letih, Pengetesan Engine Gagal

Engine CFM56-3 yang akan dipasang di pesawat B737 Classic sudah siap menjalani pengetesan. di Test Cell sebuah MRO. Hasil pengetesan diharapkan sesuai dengan target agar engine bisa segera dipasang karena pesawat tersebut harus dikembalikan kepada lessor selaku pemilik pesawat. Tapi, harapan itu tinggal harapan. Hasil

pengetesan menunjukkan kondisi sebaliknya.

Teknisi yang menangani overhaul engine tersebut dikejutkan oleh laporan bahwa engine test gagal karena hasil pengetesan beberapa parameter yang gagal. Mau tidak mau engine harus dikirim kembali ke shop untuk perbaikan ulang. Dampaknya Turn Around Time

## TEKA-TEKI PENITY EDISI AGUSTUS 2012

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

- Nilai *Customer Focused* bukan sekadar panduan untuk memuaskan customer, tetapi dapat menjadi?
  - Dasar pembentukan budaya melayani pelanggan secara tulus, setengah hati dengan cara yang profesional.
  - Dasar pembentukan budaya melayani pelanggan secara tulus, sepenuh hati dengan cara yang tidak profesional.
  - Dasar pembentukan budaya melayani pelanggan secara tulus, sepenuh hati dengan cara yang profesional.
- Secara umum maintenance capability dikelompokkan dalam rating-rating, seperti rating aircraft, rating line maintenance, rating powerplant, rating component, dan rating special process, yang disebutkan pada CASR part?
  - CASR Part 145.59 & Part 145.61
  - CASR Part 145.103 & Part 145.105
  - CASR Part 145.151 & Part 145.153
- Beberapa sifat negative yang **tidak boleh** dilakukan karyawan dalam menerapkan *Customer Focused* adalah?
  - Memberikan Layanan dan Produk dengan Kualitas yang Buruk dan Ingkar Janji.
  - Memberikan Layanan Prima yang disesuaikan dengan Kebutuhan Pelanggan
  - Memberikan Informasi yang Sesuai dan Benar kepada Pelanggan
- Sesuai dengan CASR Part 43 atau FAR Section 43, untuk membangun maintenance capability dibutuhkan empat unsur yang dikenal dengan 4M yakni ?
  - Method, Money, Man dan Material.
  - Method, Machine, Man dan Material
  - Mentor, Machine, Man dan Material
- Suatu kondisi ketika kita tahu dan sudah mulai mempelajari suatu ketrampilan namun belum bisa menampilkannya secara sempurna, disebut?
  - Unconscious incompetence
  - Conscious incompetence
  - Unconscious competence

mengatakan bahwa mereka merasa letih (*fatigue*) karena bekerja yang disertai lembur yang berlebihan untuk mengejar TAT overhaul engine tercapai. Saat ditanya di mana *filler gauge* terakhir diletakkan, mereka mengatakan tidak ingat. Mereka hanya mengingat *engine* harus selesai dan masuk *test cell* sebelum tanggal tertentu. Investigator juga menilai Inspector dan Certifying Staff berkontribusi dalam kasus ini karena tugas memastikan pekerjaan teknisi dengan benar belum dijalankan dengan baik.

Rentetan temuan ini menjadi penyebab kualitas overhaul tidak terpenuhi sehingga engine gagal dalam pengetesan. Kegagalan pengetesan engine bisa disebabkan banyak faktor mulai masuknya benda asing (*foreign object damage/FOD*), lepasnya material dari dalam engine sendiri (*domestic object damage/DOD*), kinerja hasil tes engine yang tidak memuaskan, parameter normal engine tidak tercapai, kebocoran fluida internal atau eksternal engine dan lain sebagainya.

Peristiwa ini mendorong MRO tersebut membuat langkah korektif dengan membongkar kembali modul HPT dan LPT, mengganti part-part yang rusak serta membangun kembali engine serta melaksanakan pengetesan engine hingga berhasil. Meski perbaikan berhasil dilaksanakan, namun langkah terpenting adalah membuat langkah preventif untuk



memperbaiki keadaan dan menghindari kemungkinan terulang kembali kejadian serupa di kemudian hari.

Beberapa langkah preventif yang dilakukan antara lain melakukan peninjauan ulang kebijakan lembur dan *shift* yang hanya berorientasi target dengan kebijakan lembur yang juga memperhatikan aspek kelelahan personel. Melakukan perbaikan sistem dan prosedur pengendalian peminjaman dan pengembalian tools serta meninjau ulang rasio kecukupan personel *tool crib*

dengan mengikuti ritme pekerjaan.

Kemudian meningkatkan peran dan tanggung jawab Inspector/Senior Engineer melakukan tugas supervisi pekerjaan melalui penugasan yang jelas dan terukur kepada mereka. Merumuskan prosedur baru sertifikasi modul engine sehingga mutu engine sudah bisa dipastikan sejak awal module build-up. Selanjutnya audit produk di engine shop bisa dikembangkan ke arah audit modul yang lebih spesifik lagi.

□ (Suhermanto)

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 September 2012. 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 Teka-Teki Penity Juli 2012	Jawaban Teka-Teki Penity Juli 2012	Ketentuan Pemenang
1. Equanto Efendi / TBK / 532078 2. Ahmad Efendi / TYP / 101872 3. Ade Agusmana / TBR / 518522 4. Zainudin M.S / DCS / 1120942 5. Azhar / TCE / 521514	1. a. FAR 145.153, FAR 145.155 dan FAR 145.157 2. c. Manager or supervisory personnel requirement. 3. b. Bekerja sesuai prosedur, peraturan dan spesifikasi yang berlaku 4. a. <i>team commitment</i>	1. Batas pengambilan hadiah 15 September 2012 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

Rak tool tempat menyimpan peralatan kerja selalu dikontrol agar kelengkapan tool tetap terjaga dan tidak ada barang-barang lain yang ikut tersimpan di dalamnya.

*“Urusan tools, kita wajib disiplin. Apalagi tempat penyimpanan alat kerja ini menjadi item yang diaudit oleh authority. Jangan sampai peralatan makan kita ikut tersimpan juga.”*

Ketika bekerja di ketinggian, jangan lupa gunakan pengikat pengaman diri agar terhindar dari kecelakaan. Apalagi belt ini sudah tersedia di tool store.

*“Jangan tukar pekerjaan dengan keselamatan anda. Gunakan pengaman yang sudah tersedia.”*

SARAN MANG SAPETI

## Tekanan Waktu Dalam Pekerjaan

**ANDA** mungkin terus berada dalam tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan. Tekanan waktu dapat menyebabkan fatigue dan memiliki potensi menurunkan kualitas pekerjaan.

Untuk itu, perhatikan pedoman berikut ini untuk menghindari tekanan:

- Cobalah mengatur pekerjaan yang mudah dan berat secara bergantian agar dapat meringankan beban mental.
- Ambillah istirahat lima menit untuk menghirup udara segar.
- Jangan paksakan diri Anda. Beritahulah kepada orang lain jika Anda merasakan fatigue saat bekerja.
- Yakinkan dengan jumlah waktu yang Anda miliki cukup untuk bekerja. Fokuslah pada pekerjaan bukan pada waktu. □

*(Sumber: GMF Calendar of Fatigue 2012)*





# Maintenance Capability Development



**M**aintenance Capability merupakan unsur pertama yang harus disiapkan oleh MRO untuk memulai aktivitas bisnisnya. Kepemilikan maintenance capability ini akan menyertai setiap approval yang diberikan oleh authority yang dituangkan dalam Sertifikat Approval yang dikeluarkan oleh authority.

Dalam CASR Part 145.59 & Part 145.61, secara umum maintenance capability dikelompokkan dalam beberapa rating seperti : Airframe, Powerplant, Component, dan Special Process.

Untuk rating Airframe, MRO bisa memiliki kewenangan melakukan line maintenance activity seperti daily inspection, weekly inspection, minor repair/alteration hingga "A" check sesuai kewenangan yang diberikan oleh authority. Juga base maintenance activity yang meliputi kewenangan seperti section 41 modification, pylon modification, cabin refurbishment, C-check hingga Overhaul sesuai kewenangan yang diberikan oleh authority.

Pada rating Powerplant, MRO bisa memiliki kewenangan melakukan on wing inspection untuk engine hingga overhaul engine pesawat terbang

sesuai kewenangan yang diberikan oleh authority. Sementara untuk rating Component, MRO memiliki kewenangan untuk melakukan test, inspection, repair, modification hingga overhaul untuk component pesawat terbang sesuai kewenangan yang diberikan oleh authority. Sedangkan untuk rating special process, MRO bisa memiliki kewenangan untuk melakukan NDT, Welding, Hydrostatic Test , dan lain-lain sesuai kewenangan yang diberikan oleh authority.

Sesuai dengan CASR Part 43 atau FAR Section 43, untuk membangun maintenance capability ada empat hal utama yang harus dipenuhi yakni Method, Machine, Man dan Material.

Method meliputi semua manufacturer recommendation yang efektif, terbaru, dan lengkap yang harus digunakan sebagai referensi dalam melakukan perawatan. Sebagai contoh, Aircraft Maintenance Manual (AMM) untuk rating Airframe. Engine Shop Manual (ESM) untuk rating Powerplant, dan Component Maintenance Manual (CMM) untuk rating Component. Untuk rating Special Process, selain memakai Standard Practice Manual (SPM) yang menjadi bagian dari AMM, ESM atau CMM, biasanya juga digunakan

dokumen referensi dari asosiasi seperti ASMTA sebagai rujukan.

Machine adalah semua tools, equipment ataupun Inspection, Measuring and Test Equipment (IMTE) yang digunakan sesuai dengan manufacturer recommendation yang tertuang dalam AMM, ESM ataupun CMM. Jika rekomendasi tidak tertuang, perusahaan MRO dapat memakai tools, equipment ataupun IMTE yang sesuai dengan standar industri. MRO harus memiliki sistem yang menjamin availability dan serviceability, termasuk kalibrasi dari setiap tools, equipment ataupun IMTE yang digunakan untuk pekerjaan perawatan. Tools, equipment maupun IMTE yang equivalent dengan manufacturer recommendation bisa dipakai asal diterima manufacturernya.

Man merupakan orang yang memiliki competency dan kewenangan melakukan perawatan pesawat terbang. MRO harus memiliki sistem yang menjamin seseorang memiliki skill, knowledge dan experience yang cukup sebelum diberi kewenangan melakukan perawatan baik sebagai mekanik, inspector maupun certifying staff. Sedangkan Material merupakan part yang harus tersedia sebagai pengganti ataupun digunakan selama proses perawatan seperti manufacturer recommendation. Disamping harus menjamin tersedianya material, MRO harus meyakinkan material tersebut berasal dari approved sources.

Jika salah satu dari 4M tidak terpenuhi, bisa dikatakan MRO itu tidak memiliki maintenance capability sehingga tidak berhak melakukan aktifitas maintenance. Dalam melakukan perawatan, MRO bertanggung jawab kepada authority yang memberinya approval. Dan secara berkala authority akan meyakinkan pemenuhan terhadap 4M tersebut baik dalam renewal audit maupun surveillancenya

□ (YDK.Dameirianto)