

Pengetahuan dan Informasi Safety

# PENNTY

Persuasif, Informatif, Naratif

Edisi 70 / VI / Juli 2015



## Perbaiki Komunikasi Demi Kualitas dan Keselamatan

*Improving Communication  
for the Sake  
of Quality and Safety*

**GMF Vision:**

World class MRO of customer choice in 2015

**GMF Mission:**

To provide integrated and reliable aircraft maintenance solutions for a safer sky and secured quality of life of mankind

**GMF Values:**

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



# Sekali Lagi Komunikasi

**K**omunikasi dan informasi adalah bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas manusia sebagai makhluk sosial yang harus berinteraksi satu dengan yang lain. Komunikasi semakin dibutuhkan ketika sekelompok manusia beraktivitas dalam suatu perkumpulan seperti organisasi perusahaan. Komunikasi antar orang dalam organisasi akan efektif jika pesan yang disampaikan bisa diterima dan dipahami lalu dijalankan sesuai dengan maksud pengirim pesan.

Dalam aktivitas perawatan pesawat, komunikasi berperan penting tidak hanya untuk memberikan perintah, tapi juga untuk menjamin kesinambungan suatu pekerjaan, terutama untuk pekerjaan yang harus dikerjakan oleh shift berbeda. Begitu juga dengan kebijakan perusahaan yang harus dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh elemen di dalam organisasi. Tentu saja untuk setiap aktivitas dibutuhkan metode dan cara komunikasi yang tidak sama, namun intinya pesan yang dipaparkan harus dapat dijalankan sesuai harapan pengirim pesan.

Pentingnya komunikasi dalam aktivitas perawatan pesawat ini menjadi tema utama penerbitan *Penity* edisi Juli 2015. Harapannya tiada lain kecuali kita semakin menyadari betapa penting peran komunikasi dalam menghasilkan *quality and safety*. Tema lain yang tidak kalah signifikan untuk dibahas adalah perkembangan SAG di setiap Dinas, terutama SAG TU yang memfokuskan diri pada peningkatan layanan terkait dengan fasilitas di perusahaan.

Tentu saja tema-tema lain dalam penerbitan *Penity* edisi ini juga layak dijadikan bahan meningkatkan *quality and safety* sebagai bagian integral kebutuhan perusahaan. Setiap usaha harus dilakukan dengan sungguh-sungguh sehingga hasil yang didapat adalah hasil terbaik. Selamat membaca. ■

## Once Again About Communication

**C**ommunication and information are an inseparable part of human activities as social creatures, who need to interact with each other. Communication is increasingly needed when a group of people have activity in an association such as company's organization. Communication between people in the organization will be effective if the message is acceptable and understandable to be carried out in accordance with intention of the sender.

For aircraft maintenance activities, communication plays an important role not only to give orders, but also to ensure job sustainability, especially for work which have to be done by different shifts. As well as company policy which must be understood and conducted by all elements within the organization. Of course, every activity need different methods and communication ways, but the main point is the presented message should be run according to the sender's expectations.

The importance of communication in aircraft maintenance activities becomes the main theme of *Penity* for July 2015 issue. Through this theme, our awareness in understanding the importance of communication in generating *quality and safety* is expected increase. Another significant theme is the development of SAG in each Department, especially SAG TU which focus on improving services related to company facilities.

Other themes of *Penity* in this edition also worth to be one of material for increasing the *quality and safety* as an integral part of company's needs. Every effort should be made earnestly to obtain the best results. Happy reading. ■

Sumber: lens.auckland.ac.nz

# Peran Signifikan GMF Assessment Center

**A**ssessment Center adalah fungsi yang dimiliki Human Capital Management untuk mengevaluasi kapasitas seseorang secara komprehensif berdasarkan kriteria jabatan. Fungsi ini berperan vital dalam memastikan apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien serta digunakan untuk pemetaan kandidat talent GMF AeroAsia. Karena itu, assessment dilaksanakan secara sistematis meliputi Psikotest, Soft Competency, Hard Competency, dan Bahasa Inggris. Hasilnya diharapkan menggambarkan kriteria sesuai yang dituntut oleh persyaratan jabatan.

Peningkatan kualitas assessment kita juga dibuktikan dengan penempatan seseorang pada jabatan tidak lagi berdasarkan senioritas, namun kompetensinya. Selain itu, awareness superior tentang



pengembangan soft competency setiap orang di unitnya meningkat. Hasil Assessment Center jadi salah satu pertimbangan penyusunan IDP (Individual Development Program). Selain untuk kepentingan internal, GMF Assessment Center juga telah dipercaya oleh pihak luar.

GMF Assessment Center dipercaya Sriwijaya Air melakukan assesment untuk sejumlah pejabat Aircraft Quality Inspector dan Auditor pada awal tahun 2015. Untuk itu, Dinas Human Capital Management dan Dinas Quality Assurance & Safety dilibatkan. Sriwijaya Air menyatakan puas dengan hasilnya. GMF Assessment Center diharapkan berfungsi optimal dan lancar dari sisi flow prosesnya untuk menjamin pemenuhan suatu jabatan oleh orang yang kompeten dan proses talent mapping yang tepat serta terarah guna mendukung operasional serta tujuan perusahaan secara efektif. ■ **(Dyanti Permata Sari/TH)**

## IOR Terbaik Bulan Ini

# Jaringan Internet Mengalami Gangguan



Jaringan internet mengalami kegagalan (fail) ketika akan mendownload beberapa Service Buletin. Mohon unit terkait dapat menyediakan Technical Publication Services dengan koneksi internet yang berkualitas untuk dapat melakukan download Technical Manual dan Engineering Publication untuk memaintain GIA/CTV fleet. ■

**(Dilaporkan oleh Edy Noerachman / 529216)**

### Responsible Unit

Responsible unit melakukan follow up item IOR tersebut dengan memberikan akses Internet khusus kepada beberapa komputer di TER yang dipergunakan untuk berkomunikasi dengan pihak vendor maupun manufacture.

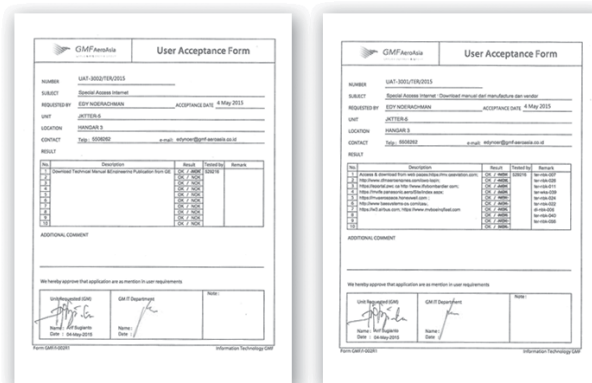
### Tanggapan Redaksi

Redaksi mengucapkan terima kasih kepada saudara Edy Noerachman yang melaporkan hazard ini melalui IOR. Redaksi juga mengucapkan terima kasih kepada responsible unit yang melakukan corrective action dengan tepat sehingga potensi bahaya dapat dicegah sedini mungkin dan membantu dalam penerapan efisiensi perusahaan. ■

### BEFORE



### AFTER



Redaksi Penity menyediakan hadiah untuk pengirim IOR Terbaik Bulan Ini. Silakan mengambil hadiahnya di Unit TQ Hangar 2 lantai 1 dengan menghubungi Bapak Angga setiap hari kerja pukul 09.00-15.00 WIB

# SAG TU dan Pondasi Layanan Fasilitas Terbaik

Setelah 5 tahun disatukan dalam komunitas Safety Action Group (SAG) DC Union, pada awal tahun 2015 dibentuk SAG Corporate Affairs (SAG TU) seiring dengan pembentukan Dinas Corporate Affairs (TU). SAG TU ini membidangi Facility, Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), serta pengelolaan lingkungan dan keamanan. Keberadaan VP Corporate Affairs sebagai formal leader sangat berpengaruh terhadap penentuan arah dan kebijakan serta koordinasi dalam pelaksanaan program SAG TU di tahun 2015 dan tahun-tahun mendatang.

Fokus pertama SAG TU adalah memperkuat implementasi Safety Manajemen System (SMS) di GMF karena Dinas TU sudah punya sertifikasi OHSAS 18001, Sistem Manajemen Lingkungan ISO 14001 dan pemenuhan Sistem Manajemen K3 sebagai kewajiban perusahaan. Sertifikasi OHSAS 18001, ISO 14001 dan SMK3 ini merupakan sistem yang sejalan dengan SMS baik

dari klausul persyaratan maupun metode implementasinya. Karena itu, implementasi standar dari empat sertifikasi itu dapat diterapkan secara bersama dan saling melengkapi. Komitmen Dinas TU tidak lain memenuhi semua persyaratan dan memastikan terimplementasi dengan baik.

Dalam konteks GMF, SAG TU memegang amanah yang sangat besar karena berperan di dua sisi yang berbeda. Pertama, sebagai regulator untuk OHSAS 18001, ISO 14001 dan SMK3. Kedua,

sebagai operator, terutama dalam menjamin layanan fasilitas yang prima dan menjamin kemandirian perusahaan sehingga setiap orang di GMF dapat bekerja dengan aman dan nyaman. Karena itu, program SAG TU didominasi untuk menjamin keselamatan dan kesehatan kerja, pengelolaan lingkungan dan jaminan keamanan perusahaan.

Implementasi program-program yang dijalankan antara lain penambahan CCTV, peningkatan kualitas fasilitas pendukung, dan lain-lain. Untuk menjamin



After 5 years being united in a Safety Action Group (SAG) community of DC Union, in the beginning of 2015, Facility, Occupational Health and Safety (K3), Environmental Management and Security are combined in SAG Corporate Affairs (TU) along with the establishment of Corporate Affairs Department (Department

## TU SAG and Services Foundation of Best Facilities

TU). The existence of VP Corporate Affairs as a formal leader influences the direction and policy determination, also coordination in implementing TU SAG program in 2015 and future years.

The focus of TU SAG, first, is to strengthen the implementation of Safety Management System (SMS) in GMF since TU Department is certified by OHSAS 18001, ISO 14001 Environmental

Management System and compliance of K3 Management System as company's liabilities. Certification of OHSAS 18001, ISO 14001 and SMK3 is a system which in line with SMS for both requirements of clause and method of implementation. Therefore, the standard implementation of four certification can be applied together and complement each other. The commitment of TU Department is to

meet all requirements and ensure it well implemented.

For GMF, TU SAG holds a significant mandate since it roles in two different sides. The first role is TU SAG as a regulator for OHSAS 18001, ISO 14001 and SMK3. The second role is TU SAG as operator, especially in ensuring services of excellent facilities and company security to create safe and comfortable work environment for every personnel in GMF. Therefore, TU SAG program is dominantly ensuring occupational



membutuhkan kajian akan diteruskan kepada Facility Engineer untuk dikeluarkan Facility Engineering Order. Dalam pelaksanaan di lapangan, kadang muncul miskomunikasi di mana IOR yang sudah direktifikasi tapi secara system belum terlaksana atau in progress.

Kondisi ini sudah dapat diatasi berkat kerjasama dan koordinasi yang baik dengan Unit TQY, beberapa masalah

implementasi program SAG, VP Corporate Affairs menunjuk Anteng Meilani sebagai Sekretaris SAG. Harapannya untuk menjamin implementasi semua tahapan pelaksanaan program dan sebagai komunikator kepada semua jajaran baik struktural maupun fungsional. Pengelolaan SAG TU secara lebih profesional ini mulai menunjukkan progress positif seperti tahapan program bisa berjalan baik, semua kondisi dilaporkan dalam meeting bulanan, dan semua dilakukan secara formal.

Meski demikian, masih ada beberapa rencana program yang belum bisa dijalankan dalam waktu cepat, terutama yang berkaitan dengan pemenuhan fasilitas. Hal ini karena membutuhkan anggaran yang cukup besar sehingga harus dilakukan secara bertahap. Pemenuhan fasilitas K3, lingkungan dan keamanan secara bertahap ini dilakukan



dengan jaminan SAG TU bahwa kondisi yang ada sekarang tidak membahayakan dan minim risiko.

Namun, yang masih menjadi perhatian SAG TU adalah banyaknya penyelesaian IOR yang ditujukan kepada Dinas TU tertunda karena berhubungan dengan penyediaan fasilitas. Kita bersyukur bahwa Integrated Facility Management membantu kecepatan penyelesaian IOR. Bagi yang



dapat dipecahkan bersama. Salah satu yang sudah dilaksanakan antara lain perbaikan sistem pelaporan ke Helpdesk IFM dan Sosialisasi IOR kepada para leader IFM mengenai IOR. Kami sarankan untuk occurrence yang harus segera ditindaklanjuti agar menghubungi Facility Helpdesk, di Call Center 5508888 dan 5508215 atau melalui email: [facility.helpdesk@gmf-aeroasia.co.id](mailto:facility.helpdesk@gmf-aeroasia.co.id) ■ **(Achmad Taofik Sugandi)**

*health and safety, environmental management, and company's safety assurance.*

*The program implementations cover addition of CCTV, improvement of support facilities quality, and others. To ensure implementation of SAG program, VP of Corporate Affairs designate Anteng Meilani as SAG Secretary. The expectation is to ensure all phases of program are implemented and as a communicator for all personnel in structural and functional. The improved professionalism of TU SAG management is starting to show*

*positive progress such as program phases which can be run well, all conditions are reported in monthly meetings, and all are done formally.*

*However, there are some program plans which have not been able to be implemented in a short time, especially fulfillment of facility since it requires a substantial budget, therefore the implementation should be done gradually. Fulfillment of facilities which are done gradually is implemented with guarantee that current conditions are not harmful*

*and has minimal risk.*

*However, one of TU SAG concern is the amount of IOR addressed to TU Department which related to facility provision is couldn't be responded yet. TU Department is grateful that the Integrated Facility Management helps in speeding up the completion of IOR. For those who require an analysis will be forwarded to the Facility Engineer for Facility Engineering Order issuance. Miscommunication sometimes exist in field, where IOR have been rectified in actual, but status in system is either still open or in progress.*

*This condition could be overcome due to good cooperation and coordination with TQY to solve the problems. One of implemented program is improvements of reporting system to Helpdesk IFM and IOR socialization to IFM leader. For occurrence which should be followed up immediately, we recommend to contact the Facility Helpdesk, at Call Center 5508888 and 5508215 or by email: [facility.helpdesk@gmf-aeroasia.co.id](mailto:facility.helpdesk@gmf-aeroasia.co.id) ■ **(Achmad Taofik Sugandi)***





Komunikasi disebut efektif selama penerima pesan dapat memahami apa yang disampaikan oleh pengirim pesan dan ditindaklanjuti oleh penerima pesan sesuai keinginan pengirim pesan.

Oleh: **Muhammad Sadali**  
(VP Line Maintenance)

## Perbaiki Komunikasi Demi Kualitas dan Keselamatan

## Improving Communication for the sake of Quality and Safety

**S**ebuah pesawat mengalami diversion dan harus mendarat dengan satu engine karena engine yang lain harus dimatikan akibat problem yang dialami. Pesawat mendarat dengan selamat dan segera dilakukan investigasi untuk menemukan sumber masalah. Hasil investigasi menunjukkan ada kebocoran dari oil system di engine. Kondisi ini membuat performance engine harus dikaji sehingga DFDR di-*remove* untuk di-*download* dan *read out* supaya parameter engine diketahui. Investigasi detail menemukan adanya satu *return line tubing* yang belum dikencangkan dengan benar sehingga kebocoran terjadi saat mesin dinyalakan. Semua proses ini membutuhkan waktu lama sehingga penumpang harus diinapkan di hotel. Sudah pasti biaya ekstra harus dikeluarkan gara-gara kualitas produk yang buruk ini.

**A**n aircraft experienced diversion and must landed with one engine as another engine was turned off due to a problem. The aircraft landed safely and an investigation was immediately conducted to find the root causes. The investigation result indicated an oil system leakage in the engine. Detailed investigation showed a return line tubing that had not been properly tightened so that oil leakage occurred when the machine was turned on. All of this process took a long time so that passengers need to be lodged at the hotel. Extra costs are definitely incurred because of this poor product quality.

From a thorough investigation, the incident was caused by poor communication because the source of the problem was missed from crew hand over and the hand over book report procedure was not obeyed. This incident not only caused Cost of Poor Quality (COPQ) but more than that, degraded the image and reputation of the company. If this condition continues, it will cause more serious impact: a decrease in the company's reputation; trust is lost and ultimately threatened the company's viability. Therefore, communication should be a serious concern in aircraft maintenance activities due to the impact can exceed our expectations.

Dari investigasi menyeluruh, kejadian ini disebabkan oleh komunikasi yang buruk karena item yang menjadi sumber masalah luput dari *hand over* antar *crew* dan prosedur di *hand over book report* tidak dipatuhi. Kejadian ini bukan hanya menimbulkan *Cost of Poor Quality* (COPQ) tapi lebih dari itu, yakni mendegradasi citra dan reputasi perusahaan. Jika kondisi ini terus berlanjut dampak yang ditimbulkan lebih serius yakni penurunan reputasi perusahaan, kepercayaan yang hilang dan akhirnya kelangsungan hidup perusahaan terancam. Karena itu, komunikasi harus menjadi perhatian serius dalam aktivitas perawatan pesawat karena dampak yang ditimbulkan dapat melebihi dugaan kita semua.

Komunikasi disebut efektif selama penerima pesan dapat memahami apa yang disampaikan oleh pengirim pesan dan ditindaklanjuti oleh penerima pesan sesuai keinginan pengirim pesan. Dalam konteks ini, penerima pesan melakukan sesuatu sesuai dengan pesan yang disampaikan pengirim pesan tanpa ada yang dikurangi ataupun ditambahkan. Karena itu, pesan yang disampaikan harus jelas, dalam bahasa yang dimengerti, tidak bias / mengandung multitafsir, dan ringkas. Semakin jelas pesan yang disampaikan, semakin mudah penerima pesan memahami dan menindaklanjuti dengan tindakan dan perbuatan. Karena itu, para leader harus menjamin pesan yang disampaikan dapat diterima subordinat-nya persis seperti yang diinginkan.



Sumber: [lens.auckland.ac-nz](http://lens.auckland.ac-nz)

Peran komunikasi sangat penting dalam perawatan pesawat, terutama untuk pekerjaan yang harus dikerjakan oleh lebih dari satu shift atau yang pekerjaan yang progress. Jika ada pekerjaan yang progress (berlangsung sampai shift berikutnya), maka Manager wajib membuat *hand over maintenance status book*. Seluruh item pekerjaan yang harus dilanjutkan oleh shift berikutnya harus dijelaskan di buku operan ini agar tidak ada pekerjaan yang tertinggal. Selain itu, item pekerjaan yang harus dilanjutkan juga wajib disampaikan secara lisan (verbal) dan diberi label sebagai penanda antara pekerjaan yang sudah dikerjakan dan item yang harus dikerjakan.

Karena itu, keberadaan *hand over book* dalam aktivitas perawatan pesawat bersifat mutlak dan menjadi obyek audit. Dalam Repair Station Manual (RSM) 2.26 Shift/Task Hand Over Procedure disebutkan kita harus melaporkan pekerjaan yang masih dalam status progress dan open (belum dikerjakan sama sekali) yang perlu tindak lanjut shift berikutnya untuk menghindari kesalahpahaman. Yang dimaksud dengan pekerjaan yang progress adalah pekerjaan yang belum selesai dan harus dilanjutkan oleh shift berikutnya.

Selain itu, diupayakan tidak melakukan pekerjaan yang bersifat temporary karena pekerjaan ini sering menjadi area abu-abu bagi shift berikutnya dan berpotensi menjadi hazard kalau sampai lupa tidak dikerjakan. Untuk itu gunakanlah label atau tagging yang mudah terlihat (*eye catching*) pada item pekerjaan yang masih progress. Dalam konteks ini, kejelasan dan ketegasan dalam membuat pesan sangat penting.

Selain untuk kepatuhan pada prosedur dan regulasi, komunikasi yang efektif juga membantu mengontrol operasional pekerjaan dan jika ditemukan masalah bisa segera diselesaikan sehingga pekerjaan selesai tepat waktu. Sebagai contoh, jika suatu problem bisa dikomunikasikan sebelum pesawat mendarat, seluruh tim dapat bekerja menyiapkan kebutuhan resources sehingga pesawat dapat dikerjakan tidak lama setelah mendarat. Kecepatan dalam pengerjaan ini dapat membantu operator menghindari terjadinya delay. Disinilah fungsi MOD dan staff MCC yang harus didukung oleh semua unit. Jika dipertahankan, siklus komunikasi seperti ini dapat membantu pencapaian *on time performance* dan menurunkan *technical delay*.

Sebagai factor penting tercapainya quality dan safety, komunikasi harus dijalankan secara efektif di setiap aktivitas perawatan pesawat. Untuk itu, kita perlu mengenal kiat berkomunikasi secara efektif yang dikenal dengan 7C yakni *Completeness, Conciseness, Consideration, Clarity, Concreteness, Courtesy, dan Correctness*. Tujuh elemen ini juga dikenal sebagai konsepsi dasar dalam pengembangan dan praktek komunikasi yang efektif dalam organisasi maupun lingkungan lain di masyarakat. Mari kita kenali definisi masing-masing elemen tersebut:

*Completeness* (lengkap) yakni menyampaikan semua fakta yang dibutuhkan oleh penerima pesan yang meliputi 5W 1H (who, what, where, when, why, dan how). *Conciseness* (ringkas) adalah cara bagaimana pengirim pesan menggunakan sesedikit mungkin kata-kata dan

*Communication is considered effective if the recipient can understand what is conveyed by the sender and able to act upon sender's wishes. In this context, the recipients carry out something according to the sender's message without being subtracted or added. Therefore, the message must be in clear and understandable language, does not contain multiple interpretations, and concise. The clearer the message, the easier for the recipient to understand and follow up with actions. Therefore, leaders must ensure that the message conveyed can be understood by his subordinates exactly as desired.*

*The role of communication is very important in aircraft maintenance, especially for the work to be done by more than one shift or the ongoing works. If there is an ongoing work (lasts until the next shift), the Manager shall make maintenance status hand over book. All the work items to be continued by the next shift must be described in this handover book so that no work is left behind. In addition, the work items to be continued also must be conveyed verbally and labeled / tagged as a marker between the completed work and ongoing work.*

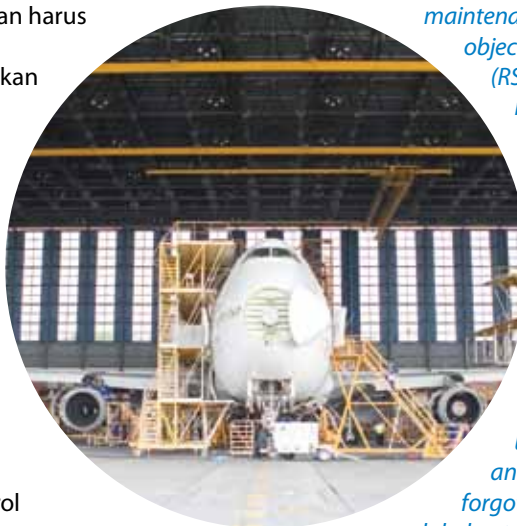
*Therefore, the existence of hand over book in aircraft maintenance activity is a must and it become the object of the audit. In Repair Station Manual (RSM) 2.26 Shift / Task Handover Procedure mentions that we have to report the status of the ongoing work and the open ones (haven't done at all) that need to followed up by the next shift to avoid misunderstandings. The ongoing work is the unfinished works and should be continued by the next shift.*

*Additionally, it is strived not to perform temporary works because these kind of work often become a gray area for the next shift and potentially become a hazard when forgotten to perform. Therefore, use visible label or tagging (eye catching) on items in the ongoing work. In this context, clarity and decisiveness in sending the message is very important.*

*In addition to comply with the procedures and regulations, effective communication also help control the operational work and any problem found could be resolved immediately so that the work can be finished on time. For example, if a problem can be communicated before the aircraft landed, the whole team can prepare the resources needs so that the aircraft can be performed maintenance shortly after landing. The speed in this work can help operators avoid delay. This is where the function of MOD and MCC staff should be supported by all units. If it is maintained, this kind of communication cycle can help to achieve on-time performance and lowering technical delay.*

*As an important factor to achieve quality and safety, communication must be implemented effectively in every aircraft maintenance activities. For that reason, we need to know the effective communication method, known as the 7C, that are Completeness, Conciseness, Consideration, Clarity, concreteness, Courtesy, and Correctness. These seven elements are also known as the basic conception in the development and practice of effective communication within the organization as well as other environment in the society. Let us identify the definition of these elements:*

*Completeness means conveying all the facts required by the receiver of the message which includes the 5W 1H (who, what, where, when, why, and how). Conciseness (brief) is the way*



menghindari hal-hal yang tidak perlu. Biasanya pesan singkat lebih menarik dan mudah dipahami dibandingkan pesan yang panjang lebar. Karena itu, gunakan kalimat seefektif mungkin. *Consideration* (penuh pertimbangan) yakni memperhatikan sudut pandang dan pola pikir, tingkat pendidikan, minat, kebutuhan serta emosi penerima.

Sedangkan *Clarity* (jelas) yakni pengirim pesan harus menggunakan kata-kata yang bermakna tunggal agar tidak menimbulkan persepsi lain. Hindari kalimat yang mengandung penerima pesan memiliki kesan dan tafsir lain. *Concreteness* (nyata) yakni pesan harus didukung oleh fakta-fakta konkrit atau angka supaya mudah ditafsirkan. *Courtesy* (tata krama) menyampaikan pesan yang tulus, bijak, sopan, reflektif serta antusias sehingga mempertimbangkan perasaan penerima. Tidak ada yang merasa lebih dari yang lainnya. Semua adalah provider yang menuju satu tujuan bersama. *Correctness* (benar) yakni pesan mengandung kebenaran dari aspek substansi dan tata bahasa serta tepat sasaran dan waktu.

Dengan memahami peran signifikan komunikasi dan elemen pendukung komunikasi efektif, kita berharap tidak ada lagi ruang bagi kita untuk menganggap sepele masalah komunikasi. Sesuatu yang benar berpeluang menjadi salah saat dikomunikasikan dengan cara yang salah. Komunikasi yang efektif adalah modal memperbaiki kinerja dan meningkatkan quality dan safety. ■

*how the sender of the message using as few words as possible and avoid unnecessary things. Usually, short messages are more interesting and easier to understand than long messages. Therefore, use sentences as effectively as possible. Consideration (thoughtfully) means paying attention to the point of view and mindset, level of education, interests, needs and emotions of the recipient.*

*While the Clarity means that the sender of the message should use single meaningful words in order not to cause another perception. Avoid sentences that make the recipients have another impression and interpretation. Concreteness (real) means that the message must be supported by concrete facts or numeral to make it easy to interpret. Courtesy (etiquette) means to convey a message that is sincere, thoughtful, polite, reflective and enthusiastic so as to consider the recipient's feelings. No one thinking that he is better than the others. All are providers that aim on one common goal. Correctness means that the message contains the truth from the aspects of substance and grammar as well as right on target and time.*

*By understanding the significant role of communication and the supporting elements of effective communication, we hope there is no more room for us to disregard the communication problems. Something right is likely to be wrong when communicated in the wrong way. Effective communication is the asset to improve performances and enhance the quality and safety. ■*



### Pojok K3

## Peran Leader Dalam Komunikasi K3

Dalam implementasi program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), kemampuan komunikasi leader berperan penting dalam mengkomunikasikan potensi bahaya selama proses kerja kepada para subordinatnya. Pesan yang disampaikan ini harus dapat dipahami sesuai keinginan penyampai pesan (leader) agar penerima pesan (subordinat) terhindar dari bahaya dan peduli terhadap potensi bahaya di area kerjanya. Dengan memahami potensi bahaya, mereka mampu secara bersama membuat proses pengendalian, salah satu implementasinya melalui Safety Briefing.

Selain mengarahkan subordinat melalui Safety Briefing, seorang leader harus berperan aktif dalam mengontrol dan memonitor proses pekerjaan melalui inspeksi yakni melihat kondisi di lapangan terkait dengan proses pekerjaan, peralatan kerja termasuk APD dan lingkungan kerja. Saat menemukan personel yang tidak memakai APD, leader wajib



Sumber: thehengineers-com

menegur dan mengingatkan dengan cara yang baik sehingga dapat diterima oleh pelaku pelanggaran. Pendekatan persuasif diperlukan agar mereka dapat memahami kesalahan, menerima teguran dan tidak mengulangi kesalahan yang sama. Di sinilah kemampuan berkomunikasi yang baik dan efektif perlu dimiliki para leader.

Dengan mengenal subordinat lebih *personal*, setiap leader dapat menerapkan metode paling tepat untuk menegur dan mengingatkan mereka sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik tanpa penolakan. Begitu pula ketika personel menemukan peralatan maupun lingkungan kerja yang membahayakan keselamatan dan kesehatan kerja, mereka tanpa canggung dapat segera melapor kepada leader-nya untuk ditindaklanjuti. Dengan komunikasi yang baik dan efektif, maka setiap potensi bahaya yang terdeteksi dapat dilaporkan untuk segera diperbaiki.

Jika semua fungsi komunikasi di dalam perusahaan dapat dimaksimalkan, maka pekerjaan dapat berlangsung dengan lancar dan meningkatkan kepedulian subordinat terhadap program K3. Saling percaya dan memahami tugas serta tanggung jawab adalah pondasi dalam membangun komunikasi yang efektif. Dengan komunikasi yang efektif, mari ciptakan kondisi lingkungan kerja yang kondusif untuk mendukung tumbuhnya GMF menjadi World Class MRO of Customer Choice. *Be Safety Be Healthy!* ■ (TUK)



# Pesan Tidak Jelas, Refueling Tidak Sesuai Permintaan

Pesawat yang ditunggu itu mulai menapakkan roda-rodanya di landasan pacu sebuah bandara untuk memulai pendaratan. Beberapa teknisi yang akan menangani pesawat ini sudah bersiaga sedari tadi dengan peralatan lengkap, termasuk untuk pengisian bahan bakar (refueling). Tidak lama setelah semua penumpang turun, pemeriksaan pesawat dimulai, termasuk pengisian fuel yang dilakukan oleh seorang mekanik junior. Sesuai fuel order, total block fuel yang diperlukan sebanyak 8.400 kilogram. Proses refueling pun dimulai sampai selesai dan mekanik tadi merasa sudah menyelesaikan tugasnya.

Setelah pengisian bahan bakar selesai, flight crew melaporkan bahwa total fuel kurang 1.700 kilogram. Apalagi fuel quantity indicator menunjukkan kondisi unbalance karena LH Tank berisi 2.400 kilogram dan RH Tank berisi 4.300 kilogram. Flight crew meminta mekanik mengecek ulang menggunakan Drip Stick pada dua sisi tangki bahan bakar. Ternyata hasilnya sama persis dengan di fuel quantity indicator yakni kurang 1.700 kilogram. Pengecekan lagi dan pengisian fuel sampai sesuai order ini membuat keberangkatan pesawat terlambat 60 menit.



## TEKA-TEKI PENITY EDISI JULI 2015

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

1. Apa peraturan yang memuat tentang pentingnya shift/task handover procedure ?  
a. 2.25  
b. RSM 2.26  
c. RSM 2.27
2. SAG Corporate Affairs merupakan SAG yang mampu berperan di dua sisi yang berbeda yaitu sebagai regulator dan operator. Apa regulasi regulasi yang dipegang SAG Corporate Affairs?  
a. OHSAS 18001, ISO 14001 dan SMK3  
b. OHSAS 18001, ISO 14000 dan SMK3  
c. OHSAS 18000, ISO 14001 dan SMK3
3. Bagaimana bentuk implementasi penyampaian pesan dari leader kepada subordinat agar terhindar dari bahaya dan peduli terhadap potensi bahaya di area kerjanya?  
a. Safety Reporting  
b. Safety Briefing  
c. Safety Riding
4. Apa salah satu perbaikan sistem pelaporan occurrence menyangkut fasilitas yang sudah dilaksanakan oleh SAG Corporate Affairs?  
a. Facility Helpdesk  
b. Facility Socialization  
c. Facility Service

Kejadian ini mendorong perusahaan yang menangani refueling pesawat melakukan penelusuran dan akhirnya menemukan akar masalah. Rupanya, Certifying Staff menyerahkan refueling dan keberangkatan pesawat kepada mekanik junior tanpa mengawasi pekerjaannya. Pesawat ini juga di-release sebelum refueling selesai karena Certifying Staff harus pergi untuk Return to Service (RTS) pesawat lain. Dia harus melakukan pekerjaan ini karena jumlah Certifying Staff terbatas. Selain faktor leader, faktor mekanik juga berkontribusi terhadap kejadian ini.

Ketika refueling sedang berlangsung, mekanik meninggalkan proses ini karena ada permintaan dari pihak catering untuk membuka service door. Dia menghentikan proses refueling setelah fuel quantity indicator untuk tangki kanan menunjukkan 4.300 kilogram dan refueling dihentikan dan diserahkan kepada shift berikutnya. Meskipun refueling belum selesai dan fuel truck hose belum dilepas, namun fueling order telah ditandatangani. Mekanik pengganti tidak melakukan cross check request fuel dan uplift fuel. Dia langsung meminta fuel truck hose untuk dilepas.

Perusahaan yang menangani pesawat ini juga menggelar investigasi MEDA. Hasil investigasi menunjukkan ada beberapa faktor penyebab terjadinya servicing failure yakni



Investigasi ini menemukan bahwa company procedure tentang fueling tidak dilaksanakan, terutama item Responsibility.

total fuel uplift sesuai dengan total fuel order 8.400 kilogram tapi yang terisi hanya 6.700 kilogram. Investigasi ini menemukan bahwa company procedure tentang fueling tidak dilaksanakan, terutama item Responsibility. Refueling ini dilaksanakan oleh mekanik non AME license dan Certifying Staff tidak melakukan cross check fuel up lift lebih dulu. Selain itu antara incoming crew dan outgoing crew tidak ada komunikasi verbal dan tulisan bahwa refueling belum final.

Banyak pelajaran yang bisa dipetik dari kejadian ini antara lain perlunya in-house training semua personil tentang company fueling procedure dan AMM Chapter 12-11-02 page 301ff Pressure Refueling. Evaluasi ketersediaan Certifying Staff dibandingkan beban kerja yang tersedia juga menjadi catatan untuk pertimbangan penambahan Certifying Staff. Tapi, faktor lain yang sangat terlihat dari kejadian ini adalah tidak adanya komunikasi antara satu shift dengan shift berikutnya sehingga tidak ada kejelasan mana pekerjaan yang belum selesai.

Karena itu, kelalaian, kurangnya komunikasi, atau tekanan dalam pekerjaan dapat menyebabkan kerugian yang dialami baik perusahaan maupun diri sendiri. Di sinilah pentingnya komunikasi yang benar dan efektif dalam menyelesaikan pekerjaan secara benar. ■ (Ali Nugroho)

Nama / No. Pegawai : .....

Unit : .....

No. Telepon : .....

Saran untuk PENITY : .....

Jawaban dapat dikirimkan melalui email *Penity* (penity@gmf-aeroasia.co.id) atau melalui Kotak Kuis *Penity* yang tersedia di Posko Security GMF AeroAsia. Jawaban ditunggu paling akhir 10 Agustus 2015. Pemenang akan dipilih untuk mendapatkan hadiah. Silahkan kirimkan saran atau kritik anda mengenai majalah *Penity* melalui email *Penity* (penity@gmf-aeroasia.co.id)

Nama Pemenang Teka-Teki Penity Edisi Juni 2015	Jawaban Teka-Teki Penity Edisi Juni 2015	Ketentuan Pemenang
Nama pemenang TekaTeki Penity edisi Juni 2015 bisa dilihat di website: <a href="http://intra.gmf-aeroasia.co.id/gmf-safety">http://intra.gmf-aeroasia.co.id/gmf-safety</a>	c. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 b. Pembasmian hama tikus b. 7 c. Reduce, Reuse, Recycle c. 8	1. Batas pengambilan hadiah 10 Agustus 2015 Unit TQ Hangar 2 Lantai 1 R.13 dengan menghubungi Bp. Angga Dwi Cahyo 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

Handover shift book tidak diisi secara lengkap dan jelas sehingga progress pekerjaan tidak tercatat.

*"Komunikasi itu harus dua arah. Kalau yang satu tidak memberitahu, yang lain mana mungkin bisa tahu pekerjaannya."*

Sempatkan membaca warning and caution sebelum memulai pekerjaan.

*"Bekerja di area berbahaya tapi tidak tahu letak bahayanya, ya sama saja berjalan di lorong gelap tidak tahu kemana tujuannya."*

Briefing sebelum memulai pekerjaan bukan sekedar formalitas dan rutinitas semata.

*"Briefing itu juga berbagi informasi. Jangan sampai kehilangan informasi menyebabkan celaka atau kehilangan nyawa."*

## SARAN MANG SAPETI

# Sayangi Diri Dengan Berhenti MEROKOK

**P**ernahkah Anda mencoba berhenti merokok? Jika ya, tentu tidak mudah karena absennya nikotin membuat perokok merasa cemas atau stres. Menghisap rokok membuat mereka merasa lebih baik karena sejumlah nikotin masuk ke otak. Nikotin inilah yang membuat perokok jadi kecanduan dan tanpa nikotin membuat mereka cemas.

Untuk berhenti merokok cobalah mengganti dengan permen dan lebih banyak bergerak seperti olahraga, relaksasi, yoga atau olahraga yang sesuai dengan minat Anda, Relaksasi membuat Anda fokus terhadap saat sekarang dan menjadikan Anda tidak mudah stres.

Tentu sangat tidak adil jika seseorang sakit hanya karena perbuatan rang lain karena terpaksa menghirup asap rokok dari orang-orang di sekelilingnya. Menghirup asap rokok



orang lain atau menjadi perokok pasif lebih berbahaya dibanding menghisap rokok sendiri. Bahkan bahaya yang harus ditanggung perokok pasif tiga kali lipat dari bahaya perokok aktif.

Menjaga diri dari stres tentu penting. Tapi, masih banyak pilihan yang menyehatkan tanpa harus mengkonsumsi nikotin. Keluarga dan lingkungan Anda adalah aset yang harus dilindungi dari ancaman asap rokok. Sayangi diri Anda, keluarga dan lingkungan dengan berhenti merokok. ■ (Mifta MB)

# Komunikasi, Titik Krusial Handover Pekerjaan

Dalam pekerjaan yang bersifat estafet, komunikasi antar shift berperan penting tidak hanya menyelesaikan pekerjaan, namun juga memastikan compliance terhadap regulasi.



**K**esempurnaan suatu pekerjaan tidak semestinya dilakukan oleh satu shift tertentu, tapi harus dilakukan oleh setiap shift yang bekerja secara berkesinambungan. Dalam pekerjaan yang bersifat estafet, komunikasi antar shift berperan penting tidak hanya menyelesaikan pekerjaan, namun juga memastikan compliance terhadap regulasi. Di sinilah peran *shift/task handover procedure* yang harus diikuti supaya pekerjaan selesai sesuai harapan. Pentingnya *shift/task handover procedure* dapat kita temukan dalam GMF RSM 2.26.1 General yang berbunyi:

*"The communication between the incoming and outgoing managers must be sufficient and effective in order the succeeding maintenance manager to continue the work without leaving any maintenance or inspection tasks unfinished due to misunderstandings".*

Dalam ketentuan ini, *shift/task handover procedure* mendapatkan perhatian serius dan menjadi salah satu fokusnya karena menjadi bagian yang mengatur cara mengkomunikasikan pekerjaan yang belum diselesaikan oleh suatu shift crew dan harus diselesaikan oleh shift crew yang lain. Peralihan antar shift ini memang menjadi titik krusial sehingga komunikasi yang efektif menjadi solusi untuk mengantisipasi kemungkinan adanya item pekerjaan yang tidak terkomunikasikan. Dan komunikasi antar shift menjadi

kebutuhan mutlak dalam proses peralihan ini.

Dalam perawatan pesawat, handover tidak boleh dipandang sebelah mata dan seharusnya mejadi titik lemah yang harus dikelola dengan baik. Hal ini karena sempurna pekerjaan ditentukan oleh baik tidaknya komunikasi yang terjadi antara dua shift crew. Apabila komunikasi tidak baik maka dipastikan pekerjaan yang dilakukan hasilnya tidak sempurna. Hasil yang tidak sempurna sudah pasti tidak dapat diterima oleh industri penerbangan yang menuntut persyaratan yang lebih tinggi dibandingkan industri transportasi lain. Apalagi investigasi beberapa kejadian menyatakan pekerjaan yang tidak selesai karena pergantian shift menjadi penyebab suatu kejadian,

Untuk berkomunikasi secara efektif antara dua shift, yang harus dilaksanakan adalah menerapkan standar baku dengan menuliskan detail pekerjaan yang harus diteruskan oleh shift berikutnya. Detail pekerjaan ini ditulis di form yang sudah ditentukan. Dengan standar baku ini diharapkan pemahaman terhadap informasi antara pemberi dan penerima informasi bisa sama. Di prosedur RSM juga diatur informasi apa saja yang harus disampaikan oleh shift crew yang menyerahkan pekerjaan kepada shift berikutnya. Misalnya untuk Base Maintenance adalah *'Job card / MDR / PD Sheet Number and the step which the the incoming manager must continue the work', 'work order number'* dan selanjutnya.

Tentu saja informasi yang disampaikan untuk satu pekerjaan berbeda dibandingkan pekerjaan lain. Meski demikian, informasi yang ditulis harus selengkap mungkin dan ditulis menggunakan huruf / tulisan yang jelas / clear. Tulisan yang tidak jelas memerlukan usaha yang besar untuk melakukan konfirmasi. Tulisan yang jelas akan mencegah pemborosan waktu yang tidak perlu. Selain informasi yang jelas, RSM juga mengharuskan 'outgoing manager' bertemu 'incoming manager' untuk menjelaskan pekerjaan yang belum selesai kepada incoming manager sekaligus menunjukkan lokasi pekerjaannya. Incoming manager bisa bertanya secara lebih detail tentang pekerjaan yang belum selesai setelah membaca informasi yang disampaikan.

Incoming manager wajib bertanya atau meminta penjelasan kepada outgoing manager dan memastikan kejelasan statusnya. Outgoing manager wajib menjawab pertanyaan dari incoming manager dengan jelas. Pertanyaan yang timbul biasanya merupakan feedback yang wajar dari suatu bentuk komunikasi dua arah.

Setelah informasi dinyatakan cukup, maka kedua manager akan membubuhkan tanda tangan dan tanggal sebagai tanda bahwa proses handover sudah dilakukan dengan sempurna dan proses maintenance dapat dilanjutkan dengan benar karena semua informasi yang diperlukan sudah ditransfer dengan benar. ■ **(Ahmad Yani Ch)**