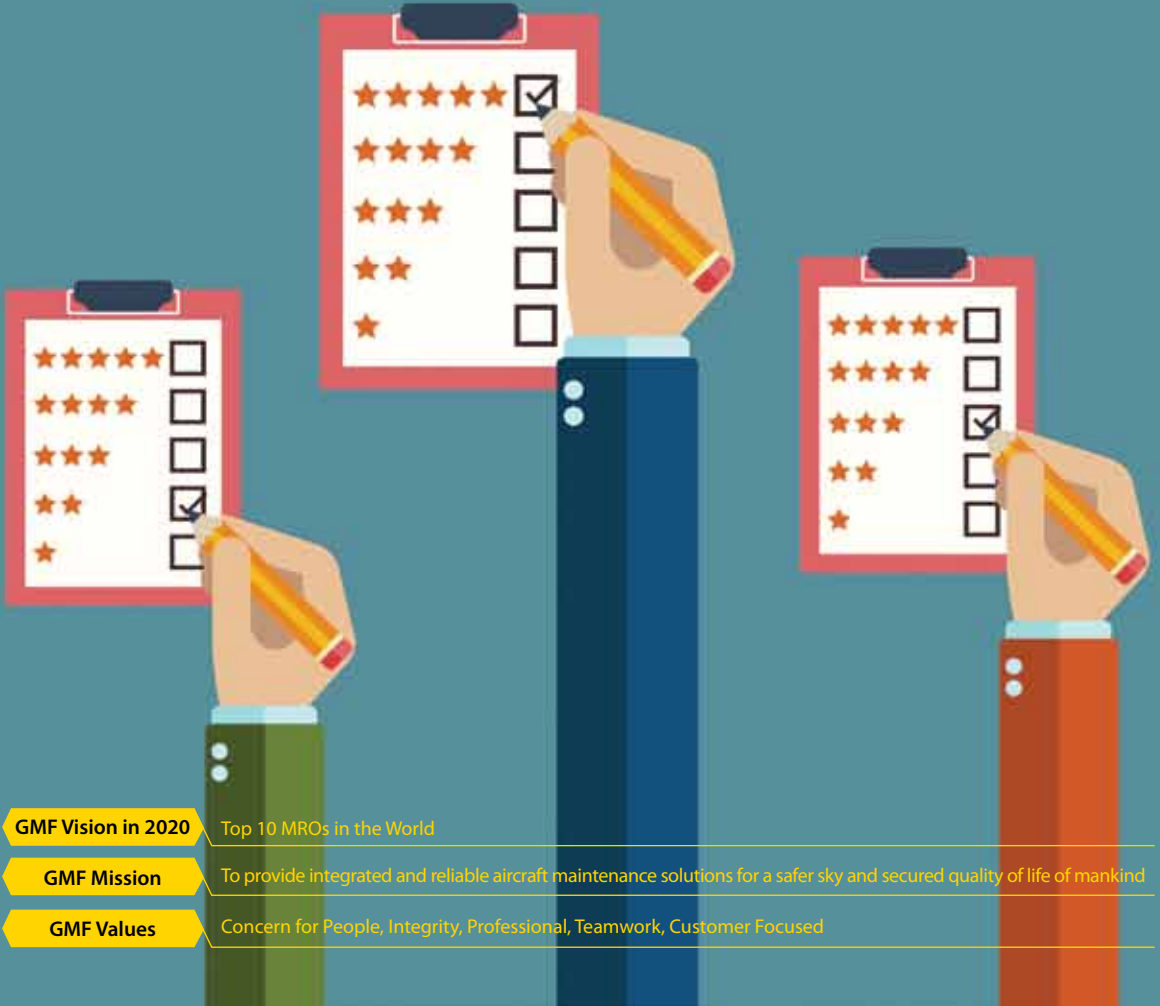


Pengetahuan dan Informasi Safety



Sikapi Customer Feedback Secara Bijak

Responding the Customer Feedback Wisely



GMF Vision in 2020 Top 10 MROs in the World

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



Manfaat di Balik Customer Feedback

Benefits behind Customer Feedback

Setiap pelanggan pasti memiliki persepsi, pikiran, dan perasaan tentang produk dan layanan yang mereka terima. Jika produk itu sesuai dengan harapannya, tentu mereka puas. Begitu juga kalau yang terjadi sebaliknya. Umpak balik pelanggan (*customer feedback*) tak ubahnya cermin untuk mengenali wajah asli kita karena tidak mungkin kita menatap wajah sendiri secara langsung. Apa yang muncul di cermin, itulah gambaran asli wajah kita. Begitu pun *customer feedback* sebagai indikator apakah produk kita sudah sesuai dengan harapan pelanggan.

Customer feedback berupa kritik, pasti terasa pahit dan menyakitkan. Namun, sebagai obat untuk perbaikan dan kelangsungan bisnis, kritik customer perlu dipandang sebagai kepedulian mereka terhadap produk kita. Bahkan, melalui umpan balik ini tidak jarang kita tahu kekurangan yang selama ini tidak kita ketahui. Beruntunglah kita karena customer yang menemukan dan bersedia memberitahu dalam bentuk umpan balik. Begitu juga jika customer memberi pujian, berarti apa yang kita lakukan sesuai dengan harapan mereka.

Apapun bentuk *customer feedback*, kita harus tempatkan sesuai dengan porsinya supaya kita bisa belajar dari setiap kesalahan dan kekurangan. Pentingnya bersikap bijak terhadap umpan balik ini menjadi topik utama *Penity* edisi September 2016. Dengan terus belajar dari kekurangan dan bersedia membuka diri untuk perbaikan adalah intisari dari topik tentang umpan balik pelanggan ini. Semoga edisi ini menjadi bacaan yang bermanfaat dan menyenangkan. ▲

Every customers have their own perceptions, thoughts, and sentiments about products and services that they had received.

If a product or a services meets their expectation, they will be pleased, and vice versa. Customer feedback is none other than the reflection of our images as it is not possible for us to directly know our images in customers' eyes by reflecting it with our own eyes. What were seen in the reflection is our images. Thus, customer feedback serves as an indicator whether our products deliver what is expected of it.

Customer feedbacks can come in form of critics, which can be hurtful at times. Yet, as it is vital for the existence of our business, it should be considered as customers' form of affection towards us. In fact, most of the time, from these feedbacks, we found out our flaw that we couldn't realize all by ourselves. On the contrary, we should be grateful that the customers are willing to give us those critical feedbacks. The same thing also holds true when the customer gave us a praise. It means that we managed to deliver what is expected of us.

Any kind of customer feedback should be placed in proportion in so that we can learn from it. Dealing with the feedbacks wisely became the main topic of the September 2016 edition of *Penity*. Learning from past mistakes and opening up for improvement is the essence of this topic. Hopefully, this edition can be a useful yet pleasing reading for you. ▲

Customer Feedback Sebagai Indikator Perkembangan Bisnis

Survei tentang tingkat kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction Index) merupakan salah satu penerapan nilai Customer Focus di GMF AeroAsia. Survei ini tidak hanya untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara komprehensif, namun juga menjadi metode penilaian dalam menentukan arah perusahaan. Hasil survei merupakan bahan terbaik untuk melakukan perbaikan dan menjamin keberlangsungan bisnis karena dari hasil survei ini perusahaan bisa menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dengan semakin mengenali harapan pelanggan, maka peluang GMF untuk mengembangkan bisnisnya menjadi semakin besar.

Mengingat kompetisi di industri MRO semakin ketat dan customer memiliki variasi pilihan yang makin beragam,

kepuasan mereka menjadi faktor signifikan membangun kepercayaan maupun mempertahankan *existing customer*. Karena itu, hasil survei yang mencerminkan banyak aspek meski disikapi secara positif. Faktor-faktor yang menjadi pemicu ketidakpuasan customer harus dicarikan jalan keluarnya segera supaya kerjasama dengan mereka dapat dipertahankan. Tidak ada cara lain membuat pelanggan nyaman kecuali memberi apa yang mereka butuhkan dan apa yang mereka harapkan.

Kita berharap, melalui Customer Satisfaction Index Survey ini akan menaikkan *retention rate* dari customer yang mempercayakan perawatan pesawatnya kepada GMF. Dengan cara ini, kita harapkan customer lama semakin setia dan customer baru terus berdatangan. ▲



Rahmaniar
GM Marketing



Perubahan Part Number di Jobcard



Ditemukan jobcard A-Check PK GLJ IDG oil system masih menggunakan part number BPTO 2197. Mohon ditindaklanjuti.

[BANIYOSO/580002/TFC-4]

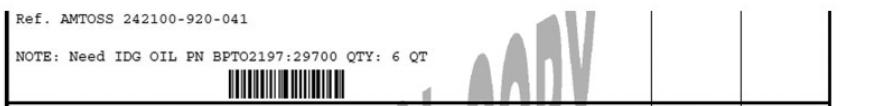
Responsible Unit

Responsible unit telah merevisi job card terkait.

Tanggapan Redaksi

Redaksi mengucapkan terimakasih kepada Saudara Baniyoso yang melaporkan hazard ini melalui IOR. Redaksi juga mengucapkan terima kasih kepada responsible unit yang telah melakukan *corrective action* dengan cepat, sehingga potensi bahaya dapat dicegah sedini mungkin. ▲

Before



After



Pendalaman Rencana Kerja SAG Engineering Services

Di antara unit-unit lain yang ada di GMF AeroAsia, Unit Engineering Services (TE) memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan unit lain, terutama dalam kaitannya dengan hazard. Aktivitas kerja dan produk yang dihasilkan TE tidak berdampak langsung terhadap personel dan pesawat seperti halnya di Base Maintenance dan Line Maintenance. Hal ini karena karakteristik aktivitas utama yang dijalannya. Unit TE lebih banyak beraktivitas di dalam kantor. Sedangkan Unit Base Maintenance dan Line Maintenance lebih banyak beraktivitas di lapangan.

Meski aktivitas utamanya di dalam ruang kantor, seringkali Unit TE juga melakukan aktivitas di lapangan, terutama untuk pengecekan dan supervisi dalam perawatan pesawat. Dengan karakter kerja seperti ini bukan berarti penerapan safety harus berbeda. Bahkan, penerapan safety harus lebih mendalam karena potensi bahaya justru muncul dari hasil produk TE yang diterapkan



oleh karyawan unit lain di lapangan. Apalagi kita menyadari sekali bahwa potensi hazard bisa timbul di mana saja meskipun dalam skala yang berbeda.

Contoh potensi hazard di Unit TE antara lain dalam perintah kerja (Technical/Engineering Order/Jobcard) yang ambigu, salah mengambil acuan referensi (manual), dan lain-lain yang bisa berdampak pada pelaksanaan perawatan

Deepening The Work Plan of SAG Engineering Services

Among all units within GMF AeroAsia, Engineering Services Unit (TE) has the most distinct characteristic, especially in terms of hazard. Their work activities and products don't have any direct impact to the aircrafts or personnel as they are mostly doing their work inside office and not at the field like Base Maintenance Unit and Line Maintenance Unit.

Although their main activities were done inside the comfort of an office, TE unit also performs some field activities such as checking and supervisions on aircraft maintenance. This different work style however, does not mean that lenient safety practices were allowed. On the contrary, safety practices should be more profound as the potential of hazard usually arises from the results of TE products that are being applied by other units in the field. Furthermore, it should be realized that potential hazard can be anywhere and at any scales.

Several examples of potential hazard in TE unit are ambiguous work order, in terms of Technical / Engineering Order / Job card, error in choosing reference manual, and other things that have impacts to the execution of aircraft maintenance. Thus, the TE personnel's understanding of regulations and procedures that apply in GMF must be much more profound as they are dealing with the concepts and planning. As the rule of thumb, all products of TE unit must be completely free of hazard.

This demand becomes a big challenge as there are new inexperienced personnel that still need guidance and experiences. In SAG TE activity plan, personnel development became a part of its main program in 2016. This main program includes further advancement of the understanding and the commitment to safety procedure, hazard awareness, concern to hazard reporting, and ambiguous job card prevention.



di pesawat. Karena itu, pemahaman insan TE terhadap regulasi dan prosedur yang berlaku di GMF harus lebih mendalam karena Unit TE beraktivitas di tataran konsep dan perencanaan. Sebagai dasar dari pelaksanaan kerja, produk Unit TE harus bebas dari hazard.

Tuntutan ini menjadi tantangan besar karena personel Unit TE banyak yang masih baru sehingga

membutuhkan bimbingan dan pengalaman lebih banyak. Dalam SAG TE Activity Plan, proses pengembangan karyawan Unit TE dalam mendalami dan memahami hazard ini menjadi bagian dari program utama di tahun 2016. Program utama itu antara lain peningkatan pemahaman dan komitmen terhadap safety procedure, awareness terhadap hazard, kepedulian terhadap pelaporan hazard, menghindari ambiguous jobcard, dan kurangnya pengetahuan dan pengalaman.

Untuk mendorong perbaikan-perbaikan dari item-item yang masih open diperlukan peningkatan awareness dan pemahaman terhadap safety system dan aircraft knowledge di Unit TE. Hal ini dapat terwujud jika masing-masing unit lebih berkomitmen menyuarakan safety issue yang terus dimonitor secara sungguh-sungguh oleh semua pihak.

Program ini akan memberikan hasil maksimal jika komitmen dan pemahaman setiap insan di TE terus ditingkatkan sehingga tercipta safety culture yang baik di lingkungan TE dan lingkungan perusahaan secara umum. Faktor lain tentu saja peningkatan pengetahuan, kerjasama antar pihak, dan komunikasi yang terbuka untuk saling mengingatkan. Inilah tantangan terbesar SAG TE ke depan untuk menjadikan unit ini sebagai kontributor utama program keselamatan. ▲ **(Dimas Aldiandra A/Viona N)**



To stimulate improvements for open-ended items, awareness and understanding of safety system and aircraft knowledge is necessary. This can be realized if each unit is committed to voice safety issues that are being continuously monitored by all units.

This program will give the best results if the commitment and understanding of each TE personnel is being constantly improved in order

to create a good safety culture within TE unit itself and within the company in general. Other factors such as knowledge improvement, cooperation of all parties, and communication are also important. This is the biggest challenge for the upcoming SAG TE, which is to promote TE unit as the main contributor for the safety program. ▲ **(Dimas Aldiandra A/Viona N)**



Sikapi Customer Feedback Secara Bijak

Di tengah semaraknya sosial media seperti sekarang, tidak sedikit perusahaan yang dibuat repot karena munculnya testimoni tentang produk dan layanan mereka. Kalau status itu bernada positif tentu saja menjadi berkah. Tapi, kalau status itu berisi keluhan negatif, tentu lain lagi ceritanya. Apalagi jika keluhan itu menjadi viral yang dibaca oleh ribuan pengguna media sosial. Selain menurunkan reputasi, kepercayaan publik terhadap perusahaan terancam menurun.

Pelanggan mengeluh di media sosial biasanya karena beberapa alasan seperti tidak tahu ke mana harus complain atau tidak mendapat respon balik dari perusahaan. Padahal keluhan pelanggan itu merupakan *customer feedback* atau umpan balik dari mereka yang memakai produk atau layanan yang kita hasilkan. *Customer feedback* tidak selamanya berupa keluhan. Ia bisa berupa masukan, saran, pujian, hingga harapan atas produk dan layanan yang mereka terima.

Jika customer tidak memberikan respon apapun, sebaiknya kita jangan merasa puas lebih dulu. Bisa jadi, mereka tidak puas tapi memilih diam lalu pergi beralih ke perusahaan lain. Karena itu, kita harus bergerak pro aktif mencari tahu bagaimana customer merespon produk dan layanan kita. Metode jemput bola ini bisa dilakukan melalui survei tentang kepuasan pelanggan. Respon mereka terhadap produk dan jasa kita, baik positif maupun negatif, harus disikapi dengan bijak.

Sepahit apapun *customer feedback* kita harus menyikapi dengan lapang dada serta berpikir positif karena pelanggan bersedia memberikan bahan perbaikan. Sikap seperti ini juga berlaku ketika pelanggan memberikan pujian sehingga kita tidak lupa daratan dan lengah. Untuk mendapatkan masukan pelanggan, survei tentang kepuasan customer adalah pilihan paling mungkin dilakukan. Secara sederhana, beberapa hal ini sangat penting digali dalam survei.

Pertama, mengajukan pertanyaan untuk mendapatkan respon balik mereka. Pelanggan merasa

Responding the Customer Feedback Wisely

Amid the frenzy of social media as it is now, lots of companies are overwhelmed by the testimonials about their products and services. It certainly is an advantage when the testimonials are positive, but if it contains negative complaints, of course it is another story. Moreover, when the complaints become viral and read by thousands of users of social media. Besides lowering the reputation, it could impact on the public trust toward the company.

Customer's complaint on social media is usually due to some reasons such as not knowing where to complain or not getting a response back from the company. Whereas customer complaint is a feedback from those who use the products or services that we produce (*customer feedback*). *Customer feedback* is not always in the form of a complaint. It can be an input, suggestions, compliments, or expectations of the products and services they receive.

If the customer does not give any response, we should not hastily to feel satisfied. It could be that they are not satisfied but kept quiet and went to switch to another company. Therefore, we must proactively find out how the customer responds to our products and services. Proactive methods can be conducted through a survey about customer satisfaction. Their response to our products and services, both positive and negative, must be addressed wisely.

Despite maybe the feedback is bitter, we must respond gracefully and thinking positively for the customer is willing to provide material for improvement. This attitude also applies when the customer gives praise so that we do not be delirious and lose control. To get customer feedback, surveys of customer satisfaction is the most feasible choice. Simply put, some of them are very important to be dug in the survey.

First, ask questions to get a response. Customers feel appreciated when we ask them to convey what we must do to make the cooperation experience more pleasant. In this case, we have demonstrated an attitude of humility and willing to listen to what our customers



Oleg Pudjo Sarwoko

VP Base Maintenance

dihargai ketika kita minta mereka menyampaikan apa yang harus kita lakukan untuk membuat pengalaman kerjasama semakin menyenangkan. Dalam hal ini, kita telah menunjukkan sikap rendah hati dan mau mendengarkan pendapat pelanggan. Jika mereka diam, tentu saja kita tidak boleh memaksa karena diam juga bagian dari jawaban.

Kedua, kenali apa yang tidak disukai pelanggan sehingga perbaikan yang kita jalankan sesuai dengan harapan mereka. Dengan mengetahui hal-hal yang tidak disukai pelanggan, perbaikan yang kita lakukan tidak akan kontraproduktif dengan keinginan mereka. Dari sini, kita menjadi semakin tahu aspek mana saja yang harus dibenahi agar kualitas produk dan jasa kita semakin baik seperti harapan pelanggan.

think. If they are silent, of course we should not insist because silence is also part of the answer.

Secondly, identify what the customers dislike so that the improvements we perform are in the same direction with their expectations. By knowing things that are not favored by customers, improvements that we do would not be counterproductive to their needs. From here, we become increasingly know which aspects should be addressed so that the quality of our products and services is getting better as the customer's expectations.

Third, without having to boast even less degrading products of other companies, we need to introduce the predominance of our products appropriately. This method is expected to gain confidence and trust of customers to maintain the



Ketiga, tanpa harus membanggakan diri apalagi merendahkan produk perusahaan lain, kita perlu mengenalkan keunggulan produk kita secara tepat. Cara ini diharapkan menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan untuk tetap menjalin kerjasama. Apalagi kalau pelanggan merasa apa yang mereka dapat sesuai dengan biaya yang dibayarkan. Terlebih jika *benefit* yang didapatkan itu lebih besar dibandingkan pengorbanan (biaya) mereka.

Keempat, kepuasan pelanggan perlu dipantau secara periodik untuk mengukur konsistensi kita dalam menghasilkan kualitas produk. Di sisi lain, metode ini juga berguna untuk mengetahui perkembangan dan perubahan yang sedang terjadi. Selama produk kita dirasakan masih sesuai

partnership. Particularly, if customers find what they get is worth with the fees paid. Even more, if the benefit gained was greater than their sacrifice (of the cost).

Fourth, customer satisfaction should be periodically monitored to measure our consistency in producing quality of products. On the other hand, this method is also useful to track the progress and changes that are happening. As long as our product is still appropriate to their expectations, then there is no reason for customers to leave. If necessary, ask them to provide testimony on every products that they get.

Fifth, as a form of appreciation for customer loyalty, we need to reward the best customers on a regular basis to maintain physical and emotional



Persuasi

dengan harapan mereka, maka tidak ada alasan pelanggan untuk pergi. Jika dibutuhkan, minta mereka memberikan testimoni pada setiap produk yang mereka nikmati.

Kelima, sebagai bentuk apresiasi atas loyalitas pelanggan, kita perlu memberikan penghargaan pelanggan terbaik secara berkala untuk menjaga ikatan hubungan fisik dan emosional dengan mereka. Di sisi lain, penghargaan juga perlu diberikan kepada karyawan yang menghasilkan produk yang memuaskan pelanggan. Di sisi customer, cara ini dapat membangun loyalitas dan di sisi karyawan dapat menumbuhkan kebanggaan.

Mari kita jadikan pelanggan sebagai sahabat baik yang mau memberikan nasehat, saran maupun kritikan untuk kelangsungan dan perkembangan bisnis kita.



relationship with them. On the other hand, the reward should be given to employees who make products that satisfy customers. On the customer side, this way can build loyalty and on employee side, it can foster pride.

Let's make the customer as a good friend who will provide advice, suggestions and criticism for the continuity and development of our business. ▲

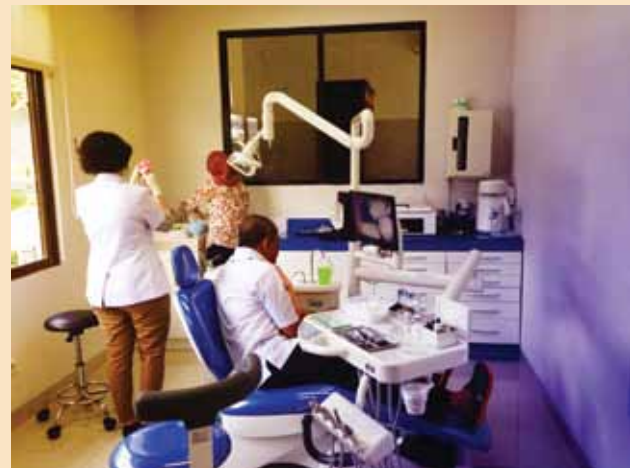


Pojok K3

Layanan Komprehensif InHouse Clinic GMF

Mulai 1 Juni 2016 ada pemandangan baru di lingkungan GMF, khususnya di station Cengkareng. Sebuah klinik modern untuk mendukung layanan kesehatan karyawan beroperasi. Secara resmi klinik ini diberi nama InHouse Clinic GMF dengan fasilitas lumayan lengkap seperti pelayanan dasar dokter umum, pelayanan dasar dokter gigi, pelayanan laboratorium untuk pengecekan darah rutin, pelayanan optic, dan tentu saja pelayanan emergency yang dilengkapi dengan mobil ambulance dan perawat.

Peningkatan kualitas dan kapasitas pelayanan kesehatan ini tidak lepas dari dukungan dari Top Management dan merupakan customer feedback untuk seluruh karyawan GMF. Dengan adanya klinik ini, layanan kesehatan secara komprehensif dapat diberikan kepada karyawan tanpa harus menempuh jarak yang cukup jauh. Selain memberikan layanna kesehatan, klinik ini melayani konsultasi kesehatan



yang ditangani langsung oleh dokter okupasi (spesialisasi kesehatan dan keselamatan kerja) GMF.

Dokter yang melayani di klinik ini adalah dokter pilihan dengan fasilitas tambahan sebagai personal educator untuk pasiennya. Bagi yang ingin memanfaatkan layanan kesehatan atau informasi lain di klinik ini dapat menghubungi nomor 550 8218. Semoga improvement ini berdampak positif terhadap kinerja karyawan. Keep Healthy, Keep Smile and Keep Happy. ▲ (Putri Sayekti/580545)



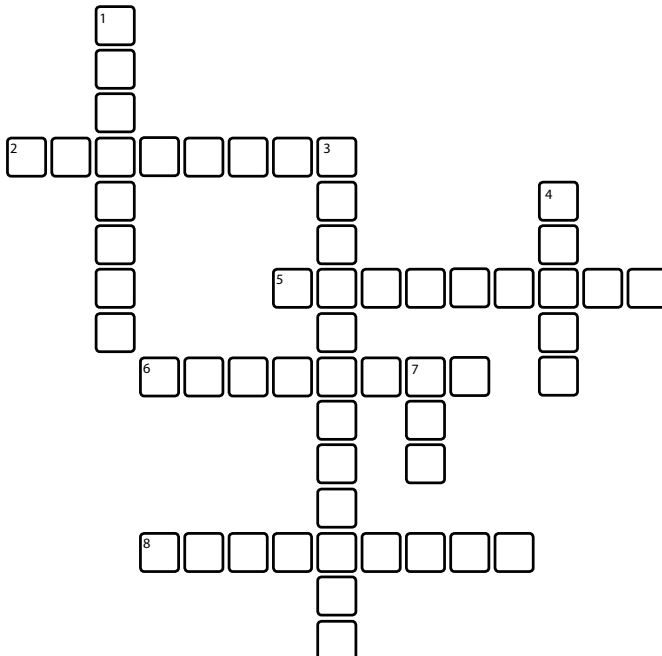
Lalai Saat Inspeksi, Kerusakan Tidak Terdeteksi

Di tengah ketenangan pesawat A320 yang berada di ketinggian 36.000 *feet*, tiba-tiba penumpang dibuat terkejut karena pesawat melakukan descent secara mendadak ke ketinggian 14.000 *feet*. Kekagetan mereka semakin menjadi ketika masker oksigen keluar. Penumpang mulai merasakan tenang setelah *flight crew* mengumumkan bahwa terjadi peningkatan *cabin altitude* secara cepat. Intonasi suara *flight crew* yang tenang membuat kepanikan penumpang mereda. Suasana tenang ini berlangsung hingga pesawat mendarat dengan selamat di bandara tujuan.

Dalam sebuah penerbangan, *cabin altitude control system* sangat penting untuk menjamin penumpang dan *flight crew* dapat beraktivitas dengan nyaman di dalam pesawat yang sedang *cruising*. *Cabin altitude* harus dijaga tidak lebih dari 14.000 *feet*. Kondisi yang dialami pesawat ini mendorong operator pesawat melakukan investigasi. Ternyata *seal aft cargo compartment door* robek yang



Teka-Teki Safety Edisi September 2016



Across

2. Aviation Authority merupakan Customer.
5. Aircraft must be in condition for safe operation.
6. Salah satu syarat mendapatkan customer.
8. Bekerja dengan sepenuh hati.

Down

1. Seseorang yang menggunakan atau menerima produk atau jasa dari individu atau organisasi.
3. ISO 14001SYSTEM.
4. Airspeed sensing dan Altitude sensing signals.
7. Alat penunjang dalam melaksanakan pekerjaan.



Selisik

membuat *pressure* di dalam pesawat terbang ke udara luar. Akibatnya tekanan dalam pesawat turun dan *cabin altitude* pada indikator di cockpit meningkat hingga batas maksimum.

Kondisi ini membuat pilot memutuskan menurunkan ketinggian pesawat dari 36.000 *feet* menuju 14.000 secara cepat. Tujuannya semata-mata untuk menghindari *accident* yang mungkin terjadi seperti kesulitan bernafas. *Seal aft cargo compartment door* yang robek ini yang menyebabkan *pressure* menurun dan menjadi fokus investigasi. Dari penelusuran ke belakang, terutama pada proses perawatan pesawat, penyebab masalah ini akhirnya terungkap.

Dari semua *jobcard* selama perawatan, ternyata ada *jobcard* yang menginstruksikan melakukan General Visual Inspection (GVI) *aft cargo compartment door*. Salah satu perintah di sini adalah mengecek kondisi dari *seal aft cargo compartment door*. Pekerjaan ini dilakukan oleh teknisi atas inisiatif sendiri pada pukul 01.00 dini hari dan bekerja tanpa supervisi. Saat itu, *aft cargo compartment door* dalam kondisi terbuka sehingga cahaya lampu dari hangar terhalang pintu. Karena itu, dia menggunakan senter seadanya yang kurang terang.



Setelah semua selesai, teknisi ini melaporkan kepada Supervisor bahwa hasilnya baik dan tidak ada *finding*. Supervisor yang melakukan *cross-check* ulang pekerjaan teknisi tadi ternyata juga tidak menemukan kerusakan. Kesimpulan teknisi dan supervisor ini menunjukkan kelalaian yang nyata karena *seal aft cargo compartment door* yang rusak tidak terdeteksi. Selain itu, senter yang digunakan tidak memadai cahayanya sehingga semua proses pekerjaan tidak optimal.

Dari semua temuan hasil investigasi ini, yang paling mengejutkan adalah teknisi yang melakukan pekerjaan ini ternyata tidak memiliki kewenangan dan ketika bekerja tidak disupervisi. Dengan temuan-temuan ini tidak heran jika kerusakan pada *seal aft cargo* tidak terdeteksi dan menjadi penyebab utama peristiwa di atas. **▲ [Basitha]**



Identitas Pengirim Teka-Teki Safety Edisi September 2016

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 Oktober 2016. Pemenang akan dipilih untuk mendapatkan hadiah. Silahkan kirimkan saran atau kritik anda mengenai majalah *Penity* melalui email *Penity* (penity@gmf-aeroasia.co.id)

Jawaban Teka-Teki Safety Edisi Agustus 2016	Ketentuan Pemenang
<p>Menurun</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hiram 2. Highrisk 4. Surveillance 5. Hazard 6. Tool 8. COPQ <p>Mendarat</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Investigasi 7. Biomekanik 9. SAG 10 Predictive 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Batas pengambilan hadiah 10 Oktober 2016 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



Survei Untuk Budaya Keselamatan Yang Lebih Baik

Evaluasi berkala, pengontrolan secara rutin dan monitoring yang baik merupakan persyaratan untuk mengukur pencapaian suatu program di dalam perusahaan.

Untuk menjalankan evaluasi ini salah satu cara yang banyak digunakan adalah survei. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan misalnya, biasa dilakukan customer satisfaction survey. Namun, untuk mengukur pemahaman dan perspektif karyawan tentang keselamatan, maka Safety Culture Survey (SCS) merupakan pilihan tepat.

Sebagai program yang sudah berjalan beberapa tahun, perspektif dan pemahaman karyawan tentang Safety Management System (SMS) perlu diketahui secara pasti. Hasil survei ini diharapkan menjadi bahan dalam pengembangan safety culture di GMF. Pemahaman karyawan di unit produksi dan unit supporting sangat penting diketahui supaya implemmentasi program ini berjalan sesuai target yang diharapkan. Semakin baik hasil survei, berarti implemmentasi program SMS di lapangan semakin sesuai dengan strategi yang ditentukan.

Bagi GMF AeroAsia, Safety Culture Survey (SCS) merupakan survei tahunan yang dilakukan untuk mengetahui perilaku, kepedulian, keadaan aktual serta budaya personel terhadap safety. Hasil yang diperoleh nantinya dibandingkan dengan hasil tahun sebelumnya serta menjadi bahan evaluasi dalam menyusun strategi perbaikan dan peningkatan safety ke depan. Di samping itu, hasil Safety Culture Survey yang baik akan menambah pesona perusahaan dalam meyakinkan customer untuk menyerahkan perawatan pesawatnya di perusahaan ini.



Untuk menghasilkan survei yang valid, kerjasama yang baik, sikap objektif dan kebijaksanaan setiap responden dalam mengisi kuisisioner sangat dibutuhkan. Tujuannya untuk memperoleh hasil survei yang positif sehingga safety culture di perusahaan ini dapat dipotret dengan sebenar-benarnya. Karena itu, ada beberapa poin penting yang harus diperhatikan dalam pengisian kuisisioner sebagai berikut:

Sebelum mengisi kuisisioner, baca interoffice dan petunjuk lebih dulu. Jangan lupa menandai tanda jabatan atau fungsi di perusahaan, usia dan masa kerja. Baca setiap pernyataan dengan seksama. Setiap hendak menjawab, baca terlebih dahulu penjelasan yang dilampirkan di halaman belakang untuk mengetahui maksud sebenarnya dari setiap pernyataan.

Setelah itu, tandai kolom 1 atau 2 jika tidak setuju dengan pernyataan. Tapi, jika setuju dengan pertanyaan, maka tandai kolom 5 atau 4. Ingat, jangan sampai terbalik. Jika ragu-ragu, tandai kolom 3. Yang tidak kalah penting adalah berikan jawaban pada setiap pernyataan dan jangan sampai ada yang terlewat. Jika memiliki kritik dan saran yang membangun, silakan ditulis di kolom yang tersedia.

Dalam pelaksanaan Safety Culture Survey (SCS) diharapkan setiap personel yang disurvei dapat mengkomunikasikan atau mengkonsultasikan kondisi aktual safety di area kerja masing-masing. Tujuannya agar semua yang berkaitan dengan *safety issue* yang belum maksimal perbaikannya dapat segera dibantu solusinya. Dengan komunikasi dua arah diharapkan makin menumbuhkan *awareness* di setiap personel. ▲ [Hasry]





Mengenal Authority Audit dan Customer Audit



Seiring dengan perkembangan bisnis GMF dan meningkatnya jumlah customer, audit yang harus dijalani GMF semakin sering. Audit tidak hanya dilakukan oleh authority, tapi juga airlines yang akan menyerahkan perawatan pesawatnya kepada GMF. Tujuan audit tentu untuk memastikan provider perawatan pesawat telah memenuhi semua requirement. Dalam prakteknya, audit oleh authority dan customer tidak jauh berbeda.

Audit authority biasanya difokuskan terhadap regulasi dan prosedur internal perusahaan sebagai referensi pelaksanaan audit dan scope auditnya mencakup seluruh area GMF yang tercantum dalam Operational Specification (OpSpec). Sedangkan customer audit selain regulasi, referensi yang digunakan adalah customer requirement yang tertuang dalam Company Maintenance Manual (CMM), dan scope audit oleh customer mencakup produk-produk yang dibeli oleh customer dari GMF.

Beberapa customer yang mempunyai kontrak "total maintenance" dengan GMF menggunakan hampir semua produk GMF, maka semua area di

GMF termasuk dalam scope audit yang mereka lakukan. Tapi, ada sebagian pelanggan yang hanya memakai layanan komponen sehingga proses audit hanya dilakukan di area Component Services sesuai produk yang mereka beli. Bagi pelanggan yang punya kontrak jangka panjang, audit dilakukan berkala. Tapi, untuk pelanggan dengan kontrak jangka pendek, audit dilakukan sebelum perawatan pesawat mulai dikerjakan.

Hasil audit authority dan customer juga berbeda. Authority menerbitkan Certified of Approval. Sedangkan customer ada yang menerbitkan sertifikat sebagai kontraktor perawatan adapula yang hanya menyampaikan customer feedback terhadap kualitas produk yang dihasilkan oleh GMF. Hasil ini sangat penting bagi program improvement supaya GMF terus mendapatkan kepercayaan customer dan GMF dapat memenuhi ekspektasi customer.

Sebagai jaminan terhadap kualitas produk GMF kepada pelanggan, Dinas Quality Assurance and Safety juga melakukan internal audit. Dalam hal ini, Dinas TQ berperan sebagai perpanjangan tangan customer. Audit internal ini dilakukan untuk meninjau kesesuaian pelaksanaan perawatan dengan regulasi dan customer requirement seperti, kualifikasi personel, penggunaan equipment dan tool, *maintenance instruction, maintenance documentation, technical record* hingga *release to service procedure*.

Hasil audit internal bisa menjadi referensi bagi customer bahwa GMF secara konsisten menjamin dan menjaga sistem kualitas sehingga dapat menghasilkan kualitas produk yang terjamin. Kita tidak memungkiri bahwa kepuasan customer menjadi penentu penting perkembangan GMF ini. Menjaga kepercayaan customer berarti menjaga kelangsungan hidup GMF. **▲ [Nurul]**



Jangan pernah bermimpi meraih kesuksesan kalau tidak mau dan tidak pernah berusaha dan bekerja keras.

"Sukses itu sahabat pekerja keras. Jangan mimpi sukses kalau masih sering malas."

Banyak orang mencari dan menunggu motivasi dari orang lain untuk bisa sukses.

"Ingat, sukses kita bukan ditentukan orang lain, tapi diri kita sendiri."

Kerja keras saja tidak cukup, tapi dibutuhkan juga bekerja dengan sepenuh hati.

"Bekerja sepenuh hati akan meringankan semua beban yang ada di pundak kita."

Saran Mang Sapeti



Andai APD Diperlakukan Seperti Handphone



Secara sadar atau tidak sadar, telepon genggam atau handphone telah menyita sebagian waktu kita setiap hari. Bahkan, dalam kadar tertentu kita tidak bisa melepaskan diri dari ketergantungan dari alat komunikasi yang satu ini. Apalagi setelah semua kebutuhan kita hampir dapat dipenuhi dari perangkat seluler yang semakin memanjakan ini. Intinya, tiada hari tanpa handphone dan kita

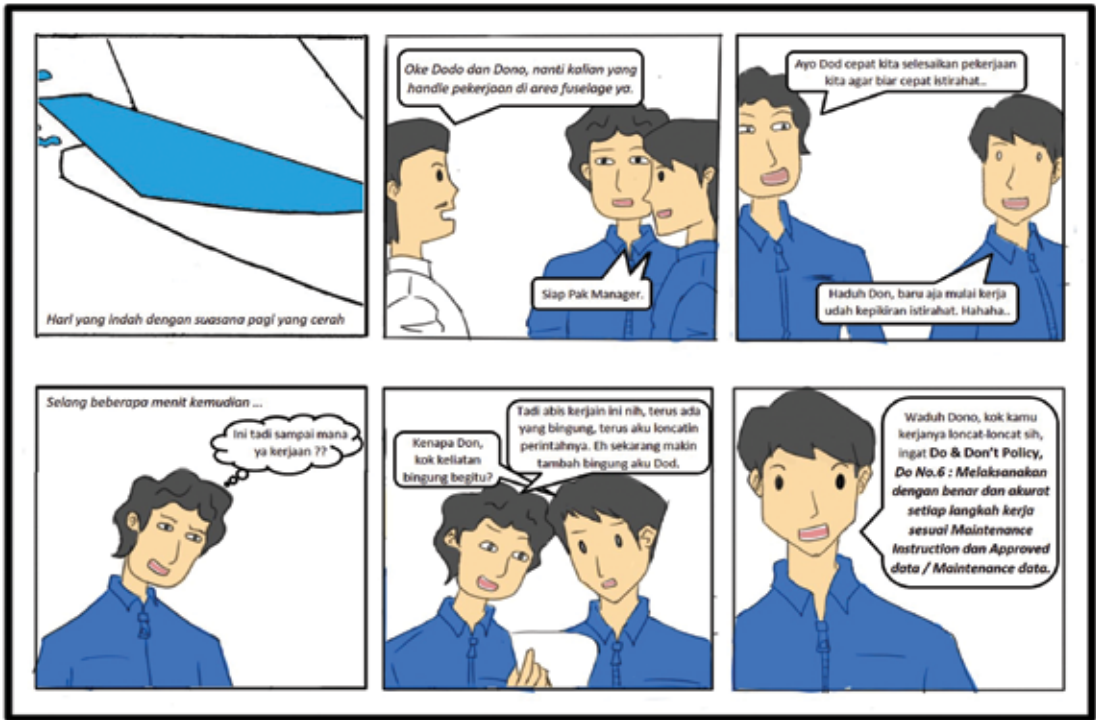
merasa ketinggalan jika tidak terhubung dengan handphone.

Sebagai alat, handphone seperti pisau bermata dua. Kalau kita benar dan optimal menggunakan, maka banyak sekali manfaat yang kita dapatkan seperti mendukung produktivitas kerja. Namun, jika kita salah memperlakukan, handphone hanya menjadi benda yang membuat kita kecanduan dan menjadi penghambat produktivitas. Ketergantungan kita pada handphone tentu tidak lepas dari *mindset* terhadap benda yang satu ini sehingga handphone ibarat separuh dari nyawa kita.

Mindset kita terhadap ponsel sebenarnya bisa kita konversi terhadap alat pelindung diri (APD) sehingga APD menjadi kebutuhan, terutama untuk mendukung kerja. Apalagi, jika pekerjaan kita mengharuskan penggunaan APD. Andai saja ketergantungan terhadap ponsel berubah menjadi ketergantungan terhadap APD, budaya keselamatan pasti lebih cepat tumbuh dan berkembang. Mari kita tanamkan betapa pentingnya APD untuk keselamatan jiwa kita. **▲ [Anita NF]**



Dodo dan Dono adalah sahabat semasa sekolah penerbangan, mereka berdua dipertemukan kembali di perusahaan bengkel pesawat terbang. Dodo merupakan pribadi yang baik dengan kecakapan dan skill tinggi dalam bekerja ditambah sifatnya yang selalu aware dengan safety. Namun sedikit berbeda dengan sahabatnya Dono, adalah pribadi giat bekerja dan cekatan, namun salah satu kekurangannya adalah ceroboh. Sehingga saat bekerja bersama, Dodo sering mengingatkan Dono untuk lebih berhati-hati dalam bekerja.



FATIGUE

Jagalah tingkat kebugaran tubuh anda. Tubuh kita memiliki batasan yang perlu di jaga agar tidak mengganggu aktifitas kita sehari – hari. ▲

Fatigue Safety Nets

1. Kenali Gejalanya dan perhatikanlah diri sendiri dan orang lain
2. Dalam kondisi lelah atau tidak fit, hindarilah pekerjaan berat
3. Istirahat dan berolah raga secara teratur
4. Minta seseorang untuk memeriksa pekerjaan kita



Pentingnya Double Inspection untuk Manjamin Kualitas Pekerjaan

Seorang pemuda bekerja di sebuah perusahaan yang bergerak di bidang perakitan radio. Normalnya dia biasa merakit empat radio setiap hari. Tapi, karena permintaan pasar yang tinggi, pemuda itu diharuskan merakit hingga delapan radio setiap hari. Dia pun mengerahkan segala kemampuan supaya target yang diberikan bisa tercapai.

Tengah hari pun berlalu, pemuda itu telah selesai merakit delapan radio yang menjadi tanggung jawabnya. Lalu dia memutuskan istirahat sejenak untuk melepas lelah. Di tengah istirahat, pemuda itu merasakan ada kejanggalan dengan radio terakhir yang telah dirakitnya. Setelah selesai istirahat dia memeriksa kembali radio yang terakhir. Dan ternyata benar, ada yang terlewat dari pekerjaannya yakni memasang salah satu komponen elektronik. Akhirnya, dia memutuskan memeriksa kembali seluruh radio yang telah dirakitnya agar tidak terjadi kesalahan perakitan.

Proses memeriksa kembali pekerjaan atau *double check inspection* memang diperlukan. Termasuk di perawatan pesawat terbang. *Double check inspection* berfungsi untuk memastikan

pekerjaan dilakukan dengan benar dan sesuai dengan *maintenance manual*. Apalagi dalam dunia penerbangan, keselamatan merupakan aspek yang tidak dapat ditolerir. Memang membutuhkan tenaga untuk memeriksa kembali seluruh pekerjaan. Akan tetapi hal itu harus dilakukan demi keselamatan sehingga tidak ada pihak yang dirugikan dan tentunya memastikan pesawat dalam kondisi *airworthy*.

Mengerahkan tenaga dan pikiran untuk melakukan inspeksi ganda memang sepintas membutuhkan tenaga tambahan. Tapi, langkah ini merupakan pilihan paling tepat daripada customer yang menemukan kekurangan dari produk kita lalu meminta kita mengulang pekerjaan. Selain membutuhkan *effort* yang lebih besar, reputasi perusahaan jadi taruhan. Citra positif yang dibangun bertahun-tahun bisa saja musnah gara-gara satu pekerjaan yang tidak sesuai *requirement*. Di sisi lain, kita tidak ingin mendeliver produk yang tidak memenuhi aspek safety karena akan berdampak pada keselamatan penerbangan. ▲ [Ryan]

Pitot Cover, Pelindung Pesawat Saat Parkir

Pitot cover berguna untuk melindungi system pesawat dalam kondisi parking, terutama pada bagian *pitot probe*, dari kontaminasi FOD seperti serangga, debu, salju, dan lain-lain. Kontaminasi FOD ini dapat menyebabkan tidak berfungsinya *airspeed-sensing* dan *altitude-sensing signals*. Sebelum memasang *pitot cover*, pastikan *pitot cover* dalam kondisi yang baik, tidak ada kerusakan, dalam kondisi yang bersih dan dilengkapi dengan bendera "Remove Before Flight". Jangan sampai *pitot cover* terkontaminasi kotoran, *grease* atau minyak yang berasal dari mana pun. Kontaminasi kotoran ini menjadi penyebab terjadinya penyumbatan atau kerusakan pada *pitot probe*. ▲ [Angga Dwi Cahyo Sugiono]





Customer Feedback Dalam Management System



Customer feedback sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk meningkatkan kemampuan memenuhi harapan pelanggan, agar perusahaan tumbuh sehat dan semakin kompetitif. Sebagai perusahaan harus mengakui dan menyadari bahwa *customer feedback* sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kemampuan memenuhi harapan pelanggan, agar perusahaan tumbuh sehat dan semakin kompetitif. Bahkan di dalam global Management System yang ada, seperti Quality Management System (ISO 9001), Safety Management System (ISO 18001), Security Management System (ISO 34001), Environmental System (ISO 14001), secara khusus *customer feedback* dimasukkan ke dalam salah satu klausulnya.

Untuk perusahaan yang bergerak dalam business MRO, aviation authority seperti DKPPU, FAA, EASA, CASA merupakan *ultimate customer* karena peraturan yang mereka keluarkan mewakili harapan setiap operator yang ada di negaranya. Sedang bagi MRO untuk bisa mendapatkan operator dari suatu negara sebagai customer, MRO tersebut harus mendapatkan

approval yang dikeluarkan oleh aviation authority dari negara tersebut. Maka MRO menjadikan peraturan aviation authority sebagai *minimum requirement*.

Dalam memberikan approval aviation authority akan melakukan audit, baik waktu *initial* maupun saat *renewal*. Jika dalam audit tersebut ditemukan ketidaksesuaian dengan peraturan, maka akan dikeluarkan Non Conformance Report (NCR) atau Compliance jika sesuai. Dan ini adalah wujud dari *customer feedback*, karena peraturan aviation authority dari suatu negara mewakili harapan customer dari negaranya.

Begitupun operator sebagai customer sebelum memasukkan pesawatnya ke MRO, hal pertama yang mereka pastikan adalah MRO tersebut sudah memiliki approval dari aviation authority di negaranya. Kemudian mereka akan melakukan audit untuk memastikan *quality system* dari MRO tersebut sudah memenuhi harapan mereka. Jika ditemukan ketidaksesuaian, maka akan dikeluarkan NCR sebagai bentuk *customer feedback*.

Sementara selama pelaksanaan perawatan, dimungkinkan munculnya ketidaksesuaian dengan kontrak maupun ketidakpuasan customer, tentu hal ini juga harus dipertimbangkan sebagai *customer feedback*. Begitupun setelah pesawat diserahkan kepada operator juga masih dimungkinkan munculnya ketidakpuasan dalam pengoperasiannya, dan hal ini juga harus dipertimbangkan sebagai *customer feedback*.

Dan akhirnya sebagai langkah proaktif, kita bisa datang ke customer untuk melakukan wawancara langsung dalam memahami harapan mereka, atau dengan cara menyampaikan *questionnaire* untuk mengukur kepuasan mereka. Dan ini juga merupakan salah satu bentuk *customer feedback*.

Maka sudah sewajarnya bahwa setiap perusahaan yang ingin tumbuh dan berkembang dengan sehat, harus mampu menangani dan memanfaatkan customer feedback ini dengan sebaik – baiknya. ▀
[YDK.Dameirianto]