**LAPORAN MAGANG**

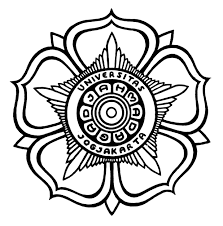
**PADA PT. ANGKASA PURA AIRPORT**

**DI BANDAR UDARA *YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT***

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh

**DESINDA YUNITA PUTRI**

**18/436771/PEK/24295**

**MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS GAJAH MADA YOGYAKARTA**

**2021**

**KATA PENGANTAR**

**UCAPAN TERIMA KASIH**

Pertama-tama, dan yang paling utama terimakasih banyak kepada keluarga yang telah mengiringi langkah saya dengan doa yang tidak pernah berhenti untuk dipanjatkan. Serta terima kasih banyak kepada seluruh pihak yang telah mendukung saya dan percaya bahwa saya dapat menyelesaikan tahapan ini. Kepercayaan dan doa dari semua pihak menjadi penguat saya dalam menyelesaikan amanah pada jenjang pendidikan saya sekarang.

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL

KATA PENGANTAR

UCAPAN TERIMA KASIH

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR TABEL

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

1.2 Lingkup Penugasan

1.3 Tujuan

1.4 Manfaat

1.5 Ringkasan Sistematika Laporan

BAB II LANDASAN TEORI 11

2.1 Pengertian Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 11

2.2 Struktur Klausul ISO 9001:2015 11

BAB III PROFIL PERUSAHAAN

3.1 Sejarah dan ruang Lingkup Perusahaan 27

3.2 Visi dan misi perusahaan 28

3.3 Nilai perusahaan 28

3.4 Struktur Organisasi 29

3.5 Lokasi/ Unit Pelaksanaan Kerja 30

3.6 Produk/ layanan yang dihasilkan 30

BAB IV KEGIATAN DAN PEMBAHASAN 32

4.1 Tempat dan Waktu Magang 32

4.2 Deskripsi Divisi 32

4.3 Deskripsi Section 33

4.4 Deskripsi Pekerjaan 33

4.5 Kegiatan yang Dilakukan Selama Magang 35

4.6 Kesesuaian antara Deskripsi Kerja dengan Pelaksanaan 36

4.7 Output 36

BAB V ANALISIS HASIL PELAKSANAAN KERJA 37

5.1 Analisis Pelaksanaan Kerja 37

BAB VI PENUTUP 42

6.1 Kesimpulan 42

6.2 Keterbatasan 42

DAFTAR PUSTAKA 44

**Daftar Gambar**

**Daftar Tabel**

**BAB I**

**Pendahuluan**

* 1. **Latar Belakang**

Struktur perekonomian Indonesia secara spasial pada tahun 2020 masih didominasi oleh kelompok porovinsi di Pulau Jawa. Perkembangan perekonomian Indonesia pada tahun 2020 mengalami kontraksi pertumbuhan sebesar 2,07 persen (www.bps.go.id). Lapangan usaha yang mengalami kontraksi pertumbuhan terdalam diantaranya adalah transportasi dan pergudangan sebesar 15,04 persen. Disusul sector penyediaan akomodasi dan makan minum sebesar 10,22 persen, jasa perusahaan sebesar 5,44 persen, jasa lainnya sebesar 4,10 persen dan perdagangan besar dan eceran, reparasi mobil dan sepeda motor sebesar 3,71 persen. Namun sebaliknya, terdapat beberapa sector lapangan usaha yang mengalami pertumbuhan positif, diantaranya jasa kesehatan dan kegiatan social sebesar 11,60 persen, informasi dan komunikasi sebesar 10,58 persen, pengelolaan air, pengelolaan sampah, limbah dan daur ulang, real estate, pertanian, kehutanan dan perikanan (BPS, Pertumbuhan Ekonomi Indonesi Triwulan IV-2020).

Perekonomian Indonesia triwulan IV-2020 jika dibandingkan dengan triwulan IV-2019 (*y-on-y*) mengalami kontraksi pertumbuhan sebesar 2,19 persen. Hal ini mengingat munculnya pandemic Covid-19 yang berdampak terhadap perekonomian baik secara global maupun nasional. Sedangkan perekonomian Indonesia triwulan IV-2020 jika dibandingkan dengan triwulan III-2020 (*q-to-q*) mengalami kontraksi pertumbhan sebesar 0,42 persen. Dampak dari adanya pandemic COVID-19 di Indonesia dirasakan dengan level kontraksi pertumbuhan yang bervariasi antarpulau. Berdasarkan data yang diperoleh dari BPS ([www.BPS.go.id](http://www.BPS.go.id)) kelompok pulau yang mengalami kontraksi pertumbuhan (c-to-c) meliputi Bali dan Nusa Tenggara sebesar 5,01 persen; pulau Jawa sebesar 2,51 persen; pulau Kalimantan sebesar 2,27 persen; dan pulau Sumatera sebesar 1,19 persen. Untuk beberapa daerah di Indonesia, adanya pandemic Covid-19 tidak memiliki dampak terlalu parah pada kelompok pulau yang mengalami peningkatan pertumbuhan, meliputi Pulau Sulawesi yang mengalami pertumbuhan sebesar 0,23 persen dan Pulau Maluku dan Papua yang mengalami pertumbuhan sebesar 1,44 persen.

Untuk dapat bertahan di tengah kondisi perkonomian yang tidak stabil di kala pandemic Covid-19 ini, perusahaan perlu mempertahankan bisnisnya dengan cara merencanakan, mengevaluasi dan menganalisis strategi bisnisnya. Menurut Laksmikirono (2017) jika melihat sudut pandang industri secara umum, salah satu strategi untuk dapat unggul dalam menghadapi persaingan bisnis adalah dengan menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas. Penerapan system manajemen mutu merupakan suatu keputusan strategis bagi suatu organisasi yang dapat membantu organisasi untuk meningkatkan kinerjanya secara keseluruhan dan menyediakan dasar yang kuat untuk inisiatif pembangunan berkelanjutan (Cognoscenti Consulting Group). Untuk itu, diperlukan strategi penjaminan produk dan layanan untuk dapat memperoleh kepercayaan pelanggan sehingga akan mencapai kepuasan pelanggan.

Salah satu strategi yang dapat mencapai kepuasan pelanggan adalah dengan melakukan sertifikasi seri ISO 9000. Pada saat ini seri ISO 9000 terdiri dari tiga standar diantaranya standar ISO 9000 yang meliputi konsep dasar dan bahasa; standar ISO 9001 mengenai standar sertifikasi; dan terakhir standar ISO 9004 yang berfokus pada bagaimana membuat system manajemen mutu atau lebih dikenal dengan *quality manajement system* (QMS) yang lebih efektif dan efisien (Murmura dan Bravi, 2017). Selama bertahun-tahun standar ISO ini melewati beberapa tahap revisi sesuai dengan perubahan dan evolusi pasar nasional dan internasional. Secara khusus, ISO 9001 telah melewati empat tahapan revisi pada tahun 1994, 2000, 2008,dan 2015. Menurut Gasperz (2001), ISO 9001 mengatur persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian sistem manajemen mutu yang bertujuan untuk memastikan perusahaan memberikan produk atau jasa yang dapat memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Sedangkan untuk ISO 9004 diluncurkan pada tahun 1994, dan telah direvisi secara substansial pada tahun 2000 dan versi aktualnya adalah versi 2009 (ISO.2016).

Sertifikasi ISO 9001:2008 tidak akan berlaku setelah tiga tahun sejak publikasi ISO 9001:2008. Tanggal kadaluarsa sertifikasi ISO 9001:2008 yang dikeluarkan selama masa transisi harus disesuaikan dengan akhir periode transisi tiga tahun. Menurut Handayani, Mustikasari, Hutagalung dan Monica (2018) terletak pada manajemen risiko. Dalam ISO 9001:2018, risiko dianggap tidak termasuk dalam system sedangkan dalam ISO 9001:2015, risiko termasuk dalam system. Secara umum, keputusan perusahaan untuk melakukan sertifikasi ISO 9001:2015 akan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perusahaan dan kepuasan terhadap sertifikasi (Castka et al, 2015).

Bandar Udara Internasional Yogyakarta merupakan bandar udara pengembangan dari Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta. Bandar udara Internasional Yogyakarta merupakan bandar udara dengan umur belia yang dibangun di Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo. Bandar udara ini membantu kinerja Bandar Udara Internasional Adisutjipto yang dinilai sudah tidak dapat menampung kapasitas penumpang dan pesawat. Untuk untuk, Bandar Udara Internasional Yogyakarta kini berada pada tahap *setting up* Sertifikasi ISO 9001:2015. Hal ini lah menjadikan peneliti tertarik untuk melakukan kegiatan magang (*internship*) guna mempertajam wawasan dan menjadi bekal dalam jenjang karis selanjutnya.

**1.2 Lingkup Penugasan**

Lingkup penugasan dalam magang (*intership*) *ini* hanya dibatasi dalam Divisi *Airport Safet, Risk and Performance* *Management Senior Manager* khususnya pada *section Quality, Risk and Performance Management Manager* pada Angkasa Pura Airport Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

**1.3 Tujuan**

Kegiatan magang ini bertujuan untuk merancang system informasi administratif terkait *reminder* dalam peninjauan ulang prosedur mutu (PM) dan instruksi kerja (IK) yang dilakukan secara rutin guna mempermudah dan memitigasi kesalahan dalam hal administrasi.

**1.4 Manfaat**

Hasil dari magang (*ntership*) ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa:

1. Manfaat akademik

Kegiatan magang ini sangat bermanfaat bagi mahasiswa dalam rangka memperluas wawasan praktis mahasiswa terhadap proses bisnis dan mengasah ketajaman analisis mahasiswa dalam memahami realita bisnis.

1. Manfaat Pengembangan Karir

Kegiatan magang ini bermanfaat untuk kepentingan pengembangan karirs, dan diharapkan dapat memberikan bekal pengalaman bagi mahasiswa untuk mempersiapkan diri dalam memasuki dunia kerja

1. Manfaat Praktis

Hasil dari kegiatan magang ini diharapkan dapat menghasilkan output yang dapat digunakan untuk mempermudah kinerja staff Angkasa Pura Airport Bandar Udara Internasional Yogyakarta khususnya unit *Quality, Risk, and Performance Management Manager.*

**1.5 Ringkasan Sistematika Laporan**

Sistematika laporan magang (*intership*) ini terdiri dari 5 bab yang saling berkaitan antara 1 bab dengan bab yang disusun secara sistematik agar dapat memberikan gambaran yang detail dan memberikan kemudahan pembahasan mengenai laporan magang (*intership*) ini.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian bab ini menjelaskan terkait latar belakang, lingkup penugasan, tujuan, manfaat dan rencana serta ringkasan sistematika laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bagian bab ini menjelaskan mengenai pengertian standar system manajemen mutu ISO 9001 dan struktur klausul ISO 9001:2015.

BAB III PROFIL PERUSAHAAN

Pada bagian bab ini menjelaskan terkait sejarah dan ruang lingkup perusahaan, visi dan misi perusahaan, nilai perusahaan, struktur organisasi, lokasi atau unit pelaksanaan kerja, produk atau layanan yang dihasilkan.

BAB IV KEGIATAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian bab IV ini menjelaskan tentang tempat dan waktu magang, deskripsi divisi, deskripsi section, deskripsi pekerjaan, kegiatan yang dilakukan selama magang, kesesuaian antara deskripsi kerja dengan pelaksanaan, dan output.

BAB V Analisis Hasil Pelaksanaan Kerja

Pada bagian bab ini menjelaskan tentang analisis pelaksanaan kerja serta mekanisme cara kerja output yang diusulkan oleh peneliti.

BAB VI PENUTUP

Pada bagian ini menjelaskan tentang kesimpulan dan keterbatasan selama kegiatan magang (*internship*) berlangsung.

**BAB II**

**LANDASAN TEORI**

**2.1 Pengertian Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001**

ISO 9001 merupakan sebuah standar internasional yang berisi panduan mengenai system manajemen mutu yang mengarahkan dan mengontrol organisasi untuk mencapai tujuannya yang telah diterbitkan oleh International Organization for Standarization. Standar ini diterbitkan oleh Badan Standardisasi dunia yang dinamakan ISO (*International Organization of Standardization*), organisasi ini berpusat di kota Genewa, Switzerland. Penyusunan standar ini dilakukan oleh pakar internasiona yang tergabung di dalam sebuah komite teknis yaitu ISO Technical Committee (ISO TC), yang beranggotakan dari perwakilan organisasi internasional dan pemerintahan dari berbagai negara-negara di dunia yang terkait dengan ISO.

Setiap negara yang tergabung dengan ISO, masing-masing akan diberikan kewenangan oleh Badan ISO dunia untuk mengurusi masalah sertifikasi dan akreditasi ISO secara mandiri. Sertifikat tersebut dapat dikeluarkan oleh setiap negara melalui Badan Nasional untuk sertifikasi dan akreditasi, misalnya di Indonesia adalah Komite Akreditasi Nasional (KAN). Komite Akreditasi Nasional (KAN) adalah Badan Akreditasi Nasional (BAN) untuk melakukan dan menerbitkan akreditasi atau sertifikasi ISO 9001.

Pada tanggal 15 September 2015, ISO menerbitkan system manajemen mutu ISO 9001:2015 yang merupakan system manajemen mutu edisi kelima. Adanya tinjauan dan perubahan dalam ISO mengacu pada kaidah yang telah diatur oleh ISO. Tinjauan dan perubahan ini dilakukan guna mengimbangi standar dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta relevansi terhadap industry dan lingkungan makro orgaisasi yang mengadopsi system manajemen mutu.

Adanya tinjauan dan perubahan ISO 9001:2015 secara spesifik bertujuan untuk :

* Memudahkan integrase dengan system manajemen lainnya.
* Menyediakan pendekatan yang integrative terhadap konsep manajemen organisasi
* Menyediakan fondasi yang konsistensi untuk sepuluh tahun ke depan.
* Memastikan standar internasional ini memenuhi kebutuhan seluruh bidang organisasi yang hendak mengadopsinya.
* Meningkatkan organisasi dalam hal mencapai kepuasan pelanggan.

Di dalam ISO 9001:2015 peran dari pemimpin perusahaan diharapkan menjadi lebih aktif dalm pengambilan tanggungjawab pelaksanaan dalam system manajemen mutu. Selain itu, penerapan manajemen risiko dalam setiap lini usaha memungkinkan perusahaan untuk dapat menghitung risiko yang akan dihadapi dari setiap tindakan maupun keputusan yang telah diambil. Penerapan *high level structure* memberikan kemudahan dalam mengintegrasikan antara satu system manajemen dengan system manajemen lainnya. Dalam ISO 9001:2015 menggunakan Quality Management System atau Sistem Manajemen Mutu sebagai tool bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja operasional secara signifikan. Sistem ISO 9001:2015 diharapkan dapat membantu manajemen dalam menjalankan bisnis dengan lebih sistematik sehingga produk dan kualitas layanan yang diberikan dapat memuaskan semua stakeholder perusahaan.

Logo resmi ISO tidak diperbolehkan untuk dimodifikasi atau diedit dan tidak diperkenankan untuk digunakan oleh orang luar anggota ISO dan Komite Teknis. Berikut perkembangan logo ISO dari situs resmi ISO:



Gambar 2.1 Logo Resmi ISO

Source: ISO.org



Gambar2.2 Logo ISO 9001:2015

Source: ISO.org

**2.2 Struktur Klausul ISO 9001:2015**

Terdapat 10 klausul dalam ISO 9001:2015 :

1. Scope

Standar internasional menetapkan persyaratan untuk system manajemen mutu dimana organisasi:

1. Membutuhkan untuk menunjukkan kemampuannya secara konsisten dalam menyediakan produk atau layanan yang memenuhi persyaratan pelanggan dan hukum serta peraturan yang berlaku.
2. Mencapai kepuasan pelanggan yang meningkat melalui penerapan yang efektif dari system.
3. Acuan Normatif

Dokumen-dokumen berikut, secara keseluruhan atau sebagian, secara normative dirujuk dalam dokumen ini sangat diperlukan dalam penerapannya. Untuk acuan bertanggal, hanya berlaku edisi yang dikutip. Untuk acuan tidak bertanggal, berlaku edisi terbaru dari dokumen yang diacu (termasuk amandemennya).

1. Istilah dan Definisi

Untuk tujuan dokumen ini, istilah dan definisi terdapat dalam ISO 9001:2015 yang berlaku.

1. Konteks Organisasi

4.1 Memahami organisasi dan konteksnya

Organisasi harus menentukan isu-isu eksternal dan internal yang relevan dengan tujuan dan arah strategis organisasi untuk dapat mencapai hasil yang diinginkan dari system manajemen mutunya.

4.2 Memahami kebutuhan dan harapan dari pihak-pihak yang berkepentingan

Karena dampak atau potensi dampak pada kemampuan organisasi secara konsisten untuk menyediakan produk dan jasa yang memenuhi persyaratan pelanggan dan hukum serta peraturan yang berlaku. Maka suatu organisasi harus menetapkan

1. Pihak-pihak yang berkeentingan yang relevan dengan system manajemen mutu
2. Persyaratan dari pihak-pihak yang berkepentingan yang relevan dengan system manajemen mutu.

4.3 Menentukan ruang lingkup system manajemen mutu

Organisasi harus menentukan batas-batas dan penerapan system manajemen mutu untuk dapat menetapkan ruang lingkupnya.

Beberapa hal yang harus dipertimbangkan dalam menentukan ruang lingkupnya:

1. Masalah eksternal dan internal yang dimaksud dalam 4.1
2. Persyaratan yang relevan dengan pihak-pihak yang berkepentingan sebagaimana dalam 4.2.
3. Produk dan pelayanan dari organisasi
   1. Sistem manajemen mutu dan proses-prosesnya.

4.4.1 Organisasi harus menetapkan, menerapkan, memelihara dan terus menerus meningkatkan system manajemen mutu, termasuk proses-proses yang diperlukan dan interaksinya sesuai dengan persyaratan dari Standar Internasional ini.

Proses-proses yang harus ditetapkan yang diperlukan untuk system manajemen mutu dan penerapannya diseluruh organisasi, diantaranya:

1. Menentukan input yang diperlukan dan output yang diharapkan dari proses-proses tersebut;
2. Menentukan urutan dan interaksi dari proses-proses tersebut
3. Menentukan dan menerapkan kriteria dan metode (termasuk pemantauan, pengukuran dan indicator kinerja terkait) yang diperlukan untuk memastikan operasional yang efektif, dan pengendalian atas proses-proses tersebut;
4. Menentukan sumber daya yang dibutuhkan dan memastikan ketersediaannya.
5. Menentukan tanggung jawab dan wewenang untuk proses-proses tersebut;
6. Menangani risiko dan peluang seperti yang ditentukan sesuai dengan persyaratan 6.1;
7. Mengevaluasi proses-proses dan menerapkan setiap perubahan yang diperlukan untuk memastikan proses-proses tersebut dapat mencapai hasil yang diinginkan
8. Meningkatkan proses-proses tersebut dan system manajemen mutunya.
   * 1. Dalam hal yang diperlukan, organisasi harus:
9. Memelihara informasi terdokumentasi untuk mendukung operasional proses-proses
10. Menyimpan informasi terdokumentasi untuk memiliki keyakinan bahwa proses-proses yang sedang dilakukan berjalan seperti yang direncanakan.
11. Kepemimpinan
    1. Kepemimpinan dan Komitemen

5.1.1 Umum

1. Mengambil tanggungjawab atas efektivitas system manajemen mutu
2. Memastikan kebijakan mutu dan sasaran mutu ditetapkan dalam system manajemen mutu dan cocok dengan konteks dana rah strategis organisasi
3. Memastikan integrase persyaratan system manajemen mutu ke dalam proses-proses bisnis organisasi
4. Mempromosikan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko.
5. Memastikan sumber daya yang dibutuhkan untuk system manajemen mutu tersedia.
6. Mengkomunikasikan pentingnya manajemen mutu yang efektif dan sesuai dengan persyaratan system manajemen mutu.
7. Mamastikan system manajemen mutu mencapai hasil yang diinginkan.
8. Melibatkan, mengarahkan dan mendukung orang-orang untuk berkontribusi terhadap efektivitas system manajemen mutu.
9. Mempromosikan peningkatan
10. Mendukung peran manajemen yang relevan lainnya untuk menunjukkan kepemimpinan mereka yang berlaku untuk bidang tanggung jawab mereka.
    * 1. Fokus Pelanggan
11. Pelanggan dan hukum dan persyaratan peraturan yang ditentukan, dipahami dan secara konsisten dipenuhi
12. Risiko dan peluang yang dapat mempengaruhi kesesuaian
    1. Kebijakan
       1. Menetapkan kebijakan mutu
13. Sesuai dengan tujuan dan konteks organisasi serta mendukung arah strateginya.
14. Menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan sasaran mutu
15. Termasuk sebuah komitmen untuk memenuhi persyaratan yang berlaku
16. Komitmen untuk peningkatan berkesinambungan dari system manajemen mutu
    * 1. Komunikasi kebijakan mutu

Kebijakan mutu yang harus dilakukan

1. Tersedia dan terpelihara sebagai informasi yang terdokumentasi
2. Dikomunikasikan, dipahami dan diterapkan dalam organisasi
3. Tersedia untuk pihak yang berkepentinan terkait yang sesuai.
   1. Peran Organisasi, Tanggung jawab dan otoritas
4. Memastikan bahwa system manajemen mutu sesuai dengan persyaratan standar internasional
5. Memastikan bahwa proses-proses yang ada memberikan output yang diinginkan
6. Pelaporan kinerja dari system manajemen mutu dan peluang untuk peningkatan (lihat 10.1) terutama kepada manajemen puncak
7. Memastikan promosi terhadap fokus pelanggan di seluruh organisasi
8. Memastikan bahwa integritas system manajemen mutu dipelihara ketika perubahan pada system manajemen mutu direncanakan dan diimplementasikan.
9. Perencanaan
   1. Tindakan untuk menangani risiko dan peluang
      1. Ketika merencanakan system manajemen mutu, organisasi harus mempertimbangkan isu-isu yang dimaksud dalam 4.1 dan persyaratan sebagaimana dimaksud dalam 4.2 dan menentukan risiko dan peluang yang perlu ditujukkan kepada:
10. Memberikan jaminan bahwa system manajemen mutu dapat mencapai hasil yang diinginkan
11. Meningkatkan dampak yang diinginkan
12. Mencegah, atau mengurangi dampak yang tidak diinginkan
13. Mencapai peningkatan
    * 1. Organisasi harus merencanakan
14. Tindakan untuk menangani risiko dan peluang
15. Cara untuk:
16. Mengintegrasikan dan menerapkan tindakan ke dalam proses-proses pada system manajemen mutu (lihat 4.4)
17. Mengevaluasi efektivitas dari tindakan ini
    1. Sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapainya
       1. Organisasi harus menetapkan sasaran mutu pada fungsi, tingkat dan proses-proses yang dibutuhkan untuk system manajemen mutu.

Yang harus dilakukan oleh sasaran mutu:

1. Konsisten dengan kebijakan mutu
2. Dapat diukur
3. Memperhitungkan persyaratan yang berlaku
4. Relevan dengan kesesuaian terhadap produk dan layanan serta peningkatan kepuasan pelanggan
5. Dapat dipantau
6. Dapat dikomunikasikan
7. Dapat diperbarui secara tepat
   * 1. Ketika merencanakan bagaimana mencapai sasaran mutu, organisasi harus menetapkan:
8. Apa yang akan dilakukan
9. Sumber daya apa yang diperlukan
10. Siapa yang akan bertanggung jawab
11. Kapan akan selesai
12. Bagaimana hasilnya akan dievaluasi
    1. Perencanaan perubahan

Organisasi harus mempertimbangkan:

1. Tujuan dari perubahan dan konsekuensi potensialnya
2. Integrasi atas system manajemen mutu
3. Ketersediaan sumber daya
4. Alokasi atau realokasi dari tanggung jawab dan kewenangan.
5. Dukungan
   1. Sumber Daya
      1. Umum

Beberapa hal yang harus dipertimbangkan oleh organisasi:

1. Kemampuan dan kendala, sumber daya internal yang ada
2. Apa yang perlu diperoleh dari penyedia eksternal.
   * 1. Orang

Menentukan dan menyediakan orang-orang yang diperlukan untuk operasi yang efektif dari system manajemen mutu serta untuk operasional dan pengendalian atas proses-proses yang ada.

* + 1. Infastruktur

Infrastruktur dapat mencakup sebagai berikut:

1. Bangunan dan utilitas terkait
2. Peralatan termasuk perangkat keras dan perangkat lunak
3. Transportasi
4. Informasi dan teknologi komunikasi
   * 1. Lingkungan untuk pengoperasian proses
5. Social (seperti tanpa diskriminasi, tanpa konfrontasi)
6. Psikologis (seperti pengurangan stress, pencegahan kelelahan, perlindungan emosi)
7. *Physical* (e.g. suhu, panas, kelembaban, cahaya, aliran udara, kebersihan, kebisingan).
   * 1. Pemantauan dan pengukuran sumber daya
        1. Umum

Organisasi harus menentukan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk memastikan hasil yang valid dan dapat diandalkan ketika pemantauan atau pengukuran yang digunakan untuk memverifikasi kesesuaian antara produk dan jasa dengan persyaratan.

Suatu organisasi harus memastikan bahwa sumber daya yang disediakan:

1. Cocok untuk jenis tertentu dari kegiatan pemantauan dan pengukuran yang dilakukan
2. Dipertahankan untuk memastikan kecocockan yang berkelanjutan terhadap tujuannya
   * + 1. Ketelusuran Pengukuran (*measurement traceability*)

Ketika ketelusuran pengukuran merupakan suatu persyaratan atau dipertimbangkan oleh organisasi sebagai bagian yang penting dalam menyediakan keyakinan terhadap validitas hasil pengukuran, maka alat ukur harus:

1. Dikalibrasi atau diverifikasi, atau keduanya, pada selang waktu tertentu, atau sebelum digunakan, terhadap penelusuran standar pengukuran ke standar pengukuran internasional atau nasional.
2. Teridentifikasi untuk menetukan status kalibrasi alat ukur
3. Dijaga dari penyetelan, kerusakan atau kemunduran yang akan membuat tidak validnya status kalibrasi dan hasil pengukuran berikutnya.
   * 1. Pengetahuan Organisasi

Pengetahuan organisasi dapat dikelompokkan berdasarkan:

1. Sumber internal (asset intelektual: pengetahuan yang didapatkan melalui pengalaman, pelajaran yang didapatkan melalui kegagalan dan kesuksesan proyek, menangkap dan membagikan pengetahuan dan pengalaman yang tidak tercatat)
2. Sumber eksternal (standar, akademik, konferensi, pengumpulan pengetahuan dari pelanggan atau penyedia eksternal).
   1. Kompetensi

Hal-hal yang harus dilakukan oleh organisasi:

1. Menentukan kompetensi yang diperlukan dari orang-orang yang melakukan pekerjaan di bawah kendalinya yang akan berdampak terhadap kinerja dan efektivitas system manajemen mutu.
2. Memastikan orang-orang berkompeten atas dasar pendidikan, pelatiha atau pengalaman.
3. Ketika diaplikasikan, mengambil tindakan untuk memperoleh kompetensi yang diperlukan, dan mengevaluasi efektivitas atas tindakan yang diambil.
4. Menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti kompetensi.
   1. Kesadaran
5. Kebijakan mutu
6. Sasaran mutu yang relevan
7. Kontribusi untuk efektivitas system manajemen mutu, termasuk manfaat dari peningkatan kinerja mutu.
8. Implikasi dari ketidaksesuaian dengan persyaratan system manajemen mutu.
   1. Komunikasi

Suatu organisasi harus menentukan komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan system manajemen mutu termasuk :

1. Berkomunikasi tentang apa
2. Kapan berkomunikasi
3. Dengan siapa berkomunikasi
4. Bagaimana cara berkomunikasi
5. Siapa yang berkomunikasi
   1. Informasi terdokumentasi
      1. Umum

Sistem manajemen mutu organisasi harus meliputi:

1. Informasi terdokumentasi yang disyaratkan oleh standar internasional
2. Informasi terdokumentasi yang ditentukan oleh organisasi yang diperlukan untuk efektivitas system manajemen mutu.
   * 1. Membuat dan memperbarui
3. Identifikasi dan deskripsi (misalnya judul, tanggal, penulis, atau nomor referensi)
4. Format dan media (misalnya kertas, elektronik)
5. Tinjauan dan persetujuan untuk kesesuaian dan kecukupan
   * 1. Pengendalian informasi terdokumentasi
        1. Informasi terdokumentasi diperlukan oleh system manajemen mutu dan standar internasional harus dikendalikan untuk memastikan sebagai berikut:
6. Tersedia dan cocok untuk digunakan, dimana dan kapanpun diperlukan
7. Terlindungi dengan baik (misalnya dari hilangnya kerahasiaan, penggunaan yang tidak benar, atau kehilangan integritas).
   * + 1. Untuk mengendalikan informasi terdokumentasi, organisasi harus mengikuti kegiatan sebagaimana berlaku berikut:
8. Distribusi, akses, pengambilan dan penggunaan
9. Penyimpanan dan perlindungan, termasuk perlindungan agar tetap terbaca
10. Pengendalian perubahan (misalnya control versi)
11. Retensu dan disposisi
12. Operasional
    1. Perencanaan dan pengendalian operasional

Suatu organisasi harus merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan proses-proses (lihat 4.4) yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan dari penyediaan produk dan layanan serta untuk mengimplementasikan tindakanyang ditentukan dalam klausul 6.1 dengan cara sebagai berikut:

1. Menentukan persyaratan terhadap produk dan layanan
2. Menetapkan kriteria untuk:
3. Proses-proses
4. Penerimaan produk dan layanan
5. Menentukan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian produk dan persyaratan pelayanan
6. Menerapkan kendali atas proses-proses yang sesuai dengan kriteria
7. Menentukan, memelihara, menyimpan informasi terdokumentasi sejauh yang diperlukan:
8. Untuk memiliki keyakinan bahwa proses-proses telah dilakukan seperti yang direncanakan
9. Untuk menentukan dan kesesuaian atas produk layanan yang sesuai dengan persyaratan.
   1. Persyaratan untuk produk dan layanan
      1. Komunikasi pelanggan

Komunikasi dengan pelanggan harus termasuk:

1. Menyediakan informasi yang berkaitan dengan produk dan layanan
2. Menangani permintaan, kontrak atau pesanan, termasuk perubahannya;
3. Memperoleh umpan balik pelanggan terkait dengan produk dan layanan termasuk keluhan pelangga.
4. Menangani atau mengendalikan barang milik pelanggan.
5. Membuat persyaratan khusus untuk tindakan kontigensi, jika relevan.
   * 1. Penentuan persyaratan untuk produk dan layanan

Ketika menentukan persyaratan untuk produk dan layanan yang ditawarkan kepada pelanggan, organisasi harus memastikan bahwa:

1. Persyaratan untuk produk dan layanan telah didefinisikan, termasuk:
2. Persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku
3. Hal-hal yang dianggap perlu oleh organisasi.
4. Organisasi dapat memenuhi klaim terhadap produk dan layanan yang ditawarkan.
   * 1. Tinjauan persyaratan yang berkaitan dengan produk dan layanan
        1. Organisasi memastikan bahwa memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan untuk produk dan layanan yang akan ditawarkan kepada pelanggan. Organisasi harus melakukan tinjauan sebelum berkomitmen untuk memasok produk dan layanana kepada pelanggan, meliputi:
5. Persyaratan yang ditentukan oleh pelanggan, termasuk persyaratan untuk pengiriman dan kegiatan pasca pengiriman
6. Persyaratan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan, tetapi yang diperlukan untuk penggunaan tertentu atau dimaksudkan, ketika dapat diketahui.
7. Persyaratan khusus oleh organisasi
8. Persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku untuk produk dan layanan
9. Kontrak atau pesanana yang berbeda dari yang dinyatakan sebelumnya.
   * + 1. Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi, sebagaimana berlaku:
10. Atas hasil tinjauan
11. Atas persyaratan baru untuk produk dan layanan.
    * 1. Perubahan persyaratan untuk produk dan layanan

Organisasi harus memastikan informasi terdokumentasi yang relevan telah diubah, dan orang-orang yang berkaitan dengan hal tersebut sadar akan persyaratan yang diubah, ketika persyaratan untuk produk dan layanan yang diubah.

* 1. Desain dan pengembangan produk dan layanan
     1. Umum

Organisasi harus menentukan, menerapkan dan memelihara sebuha desain dan pengembangan proses yang tepat untuk memastikan penyediaan berikutnya atas produk dan layanan.

* + 1. Perencanaan desain dan pengembangan

Beberapa hal yang harus dipertimbangkan oleh organisasi dalam menentuka tahap dan pengendalian untuk desain dan pengembangan, diantaranya:

1. Sifat, durasi dan kompleksitas kegiatan desain dan pengembangan
2. Tahapan proses yang dibutuhkan, termasuk tinjauan desain dan pengembangan yang berlaku
3. Desain dan pengembangan yang memerlukan kegiatan verifikasi dan validasi
4. Tanggungjawab dan wewenang yang terlibat dalam proses desain dan pengembangan.
5. Sumber daya internal dan eksternal yang dibutuhkan untuk desain dan pengembangan produk dan layanan
6. Kebutuhan untuk pengendalian tatap muka antar individu dalam proses desain dan pengembangan.
7. Kebutuhan untuk keterlibatan pelanggan dan pengguna dalam proses desain dan pengebangan.
8. Persyaratan untuk penyediaan produk dan layanan berikutnya.
9. Tingkat pengendalian yang diharapkan untuk proses desain dan pengembangan dari pelanggan dan pihak berkepentingan.
10. Informasi terdokumentasi yang diperlukan untuk menunjukkan bahwa persyaratan desain dan pengembangan telah dipenuhi.
    * 1. Desain dan pengembangan input

Menetapkan persyaratan penting untuk produk dan layanan jenis tertentu untuk didesain dan dikembangkan. Hal-hal yang harus dipertimbangkan organisasi:

1. Persyaratan fungsional dan kinerja
2. Informasi yang diperoleh dari kegiatan desain dan pengembangan serupa sebelumnya.
3. Persyaratan hukum dan peraturan
4. Standar atau kode praktek bahwa organisasi telah berkomitmen untuk menerapkan
5. Potensi konsekuensi dari keagalan karena sifat dari produk dan layanan tersebut.
   * 1. Pengendalian desain dan pengembangan

Merapkan kendali pada proses desain dan pengembangan untuk memastikan hal-hal berikut:

1. Hasil yang ingin dicapai didefinisikan dengan jelas
2. Tinjauan dilaksanakan untuk mengevaluasi kemampuan hasil dari desain dan pengembangan memebuhi persyaratan.
3. Aktivitas verifikasi dilaksanakan untuk memastikan bahwa output desain dan pengembangan memenuhi persyaratan inputnya
4. Kegiatan validasi dilaksanakan untuk memastikan hasil dari produk dan jasa memenuhi persyaratan untuk aplikasi yang ditentukan atau penggunaan yang dimaksudkan.
5. Setiap tindakan yang diperlukan diambil atas masalah yang timbul selama tinjauan, atau kegiatan verifikasi dan validasi;
6. Informasi terdokumentasi dari kegiatan ini disimpan.
   * 1. Output desain dan pengembangan

Organisasi memastikan bahwa output desain dan pengembangan:

1. Memenuhi persyaratan input
2. Memadai untuk proses-proses selanjutnya untuk penyediaan produk dan layanan;
3. Menyertakan atau memantau referensi dan persyaratan pengukuran, yang sesuai dengan kriteria penerimaan
4. Menyatakan karakteristik produk dan layanan yang penting bagi tujuan yang dimaksud, dan ketentuan yang aman dan tepat.

Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi pada output desain dan pengembangan.

* + 1. Perubahan desain dan pengembangan

Organisasi mengidentifikasi, meninjau, mengendalikan perubahan yang dibuat selama atau setelah desain dan pengembangan produk dan layanan.

Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi pada:

1. Perubahan desain dan pengembangan
2. Hasil tinjauan
3. Otorisasi atas perubahan
4. Tindakan yang diambil untuk mencegah dampak buruk.
   1. Pengendalian produk dan layanan eksternal yang disediakan
      1. Umum

Organisasi harus memastikan bahwa proses-proses eksternal yang disediakan, produk dan layanan sesuai dengan persyaratan.

1. Produk dan layanan yang disediakan oleh penyedia eksternal dimaksudkan untuk dimasukkan ke dalam produk dan layanan organisasi sendiri.
2. Produk dan layanan yang disediakan secara langsung kepada pelanggan oleh penyedia eksternal atas nama organisasi.
3. Suatu proses atau bagian dari suatu proses, yang disediakan oleh penyedia eksternal sebagai hasil dari sebuah keputusan oleh organisasi.
   * 1. Jenis dan tingkat pengendalian

Organisasi harus memastikan proses-proses yang disediakan oleh pihak eksternal, produk, dan layanan tidak mempengaruhi kemampuan organisasi secara konsisten memberikan produk dan layanan yang sesuai kepada pelanggan.

Yang harus dilakukan organisasi:

1. Memastikan bahwa proses eksternal yang disediakan tetap dalam kendali system manajemen mutu
2. Mendefinisikan baik kendali yang dimaksudkan untuk diterapkan kepada pihak penyedia eksternal maupun untuk diterapkan pada output yang dihasilkan.
3. Mempertimbangkan:
4. Dampak potensial dari proses-proses yang disediakan oleh pihak eksternal
5. Efektivitas pengendalian yang diterapkan oleh penyedia eksternal;
6. Menentukan verifikasi, atau kegiatan lainnya, yang diperlukan untuk memastikan bahwa proses-proses eksternal yang disediakan, produk dan layanan memenuhi persyaratan.
   * 1. Informasi untuk penyedia eksternal

Organisasi harus memastikan kecukupan persyaratan sebelum dikomunikasikan dengan penyedia eksternal.

Organisasi harus berkomunikasi dengan penyedia eksternal atas persyaratan untuk:

1. Proses-proses, produk dan layanan yang akan diberikan
2. Persetujuan untuk:
3. Produk dan layanan
4. Metode, proses-proses atau peralatan
5. Pelepasan atas produk dan layanan
6. Kompetensi, termasuk kualifikasi terhadap orang yang diperlukan
7. Interaksi para penyedia eksternal dengan organisasi
8. Pengendalian dan pemantauan kinerja penyedia eksternal untuk diterapkan oleh organisasi
9. Kegiatan verifikasi atau validasi bahwa organisasi, atau pelanggan, bermaksud untuk melakukannya di tempat penyedia eksternal.
   1. Produksi dan penyediaan layanan
      1. Pengendalian produksi dan penyediaan layanan

Organisasi harus menerapkan produksi dan penyediaan layanan dalam keadaan terkendali.

Kondisi terkendali harus mencakup sebagai berikut:

1. Tersedianya informasi terdokumentasi yang mendefinisikan:
2. Karakteristik produk dan layanan
3. Hasil yang ingin dicapai
4. Ketersediaan dan penggunaan atas pemantauan yang sesuai dan pengukuran sumber daya.
5. Penerapan atas aktivitas pemantauan dan pengukuran pada tahap yang sesuai untuk memverifikasi bahwa kriteria untuk pengendalian proses-proses atau output, dan kriteria penerimaan untuk produk dan layanan telah terpenuhi
6. Penggunaan insfrastruktur dan lingkungan yang sesuai untuk operasional proses-proses yang ada.
7. Penunjukkan orang yang kompeten, termasuk kualifikasi yang dibutuhkan
8. Validasi-validasi ulang secara periodic, atas kemampuan untuk mencapai hasil yang direncanakan dari proses-proses dan penyediaan layanan, dimana output yang dihasilkan tidak dapat diverifikasi oleh pemantauan atau pengukuran
9. Penerapan tindakan untuk mencegah kesalahan manusia
10. Penerapan aktivitas pengeluaran, pengiriman, dan aktivitas pasca pengiriman.
    * 1. Identifikasi dan penelusuran

Organisasi harus menggunakan cara-cara yang sesuai untuk mengidentifikasi output bila diperlukan untuk memastikan kesesuaian produk dan layanan.

Organisasi harus mengidentifikasi status output sehubungan dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran seluruh produksi dan penyediaan layanan.

Organisasi harus mengendalikan identifikasi yang unik dari output ketika penelusuran dipersyaratkan, dan harus menyimpan informasi terdokumentasi yang diperlukan agar dapat ditelusuri.

* + 1. Barang milik pelanggan atau penyedia eksternal

Organisasi harus berhati-hati dengan barang milik pelanggan atau penyedia eksternal ketika berada di bawah kendali organisasi atau digunakan oleh organisasi.

Organisasi harus mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi dan menjaga barang milik pelanggan atau milik penyedia eksternal untuk penggunaan atau penggabungan ke dalam produk dan layanan.

Ketika barang milik pelanggan atau eksternal penyedia hilang, rusak atau ditemuka tidak sesuai untuk digunakan, organisasi harus melaporkan hal ini kepada pelanggan atau penyedia eksternal dan menyimpan informasi tersebut sebagaimana yang telah terjadi.

* + 1. Perlindungan

Organisasi harus melindungi output selama produksi dan penyediaan layanan, sejauh diperlukan untuk mempertahankan kesesuaian dengan persyaratan.

* + 1. Kegiatan pasca pengiriman

Organisasi harus memenuhi persyaratan untuk kegiatan pasca pengiriman terkait dengan produk dan layanan.

1. Persyaratan hukum dan peraturan
2. Potensial konsekuensi yang tidak diinginkan terkait dengan produk dan layanan
3. Sifat, penggunaan dan jangka waktu yang dimaksud atas produk dan layanan
4. Persyaratan pelanggan
5. Umpan balik pelanggan.
   * 1. Kendali atas perubahan

Organisasi harus meninjau dan mengendalikan perubahan untuk penyediaan produksi atau layanan sejauh yang diperlukan untuk memastikan kesesuaian yang berkesinambungan dengan persyaratan.

* 1. Pelepasan atas produk dan layanan

Organisasi harus menerapkan pengaturan perencanaan, pada tahap yang sesuai, untuk memastikan bahwa produk dan layanan telah memenuhi persyaratan.

Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi pada produk dan layanan yang dilepas informasi terdokumentasi harus meliputi:

1. Bukti kesesuaian dengan kriteria penerimaan
2. Ketertelusuran terhdapa orang yang memberikan otorisasi untuk dilepas.
   1. Kendali atas output yang tidak sesuai
      1. Organisasi harus memastikan output yang tidak sesuai dengan persyaratan diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah penggunaan atau pengiriman yang tidak disengaja.
      2. Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi yang :
3. Menggambarkan ketidaksesuaian
4. Menggambarkan tindakan yang akan diambil.
5. Menggambarkan setiap izin yang diterima
6. Mengidentifikasi otoritas yang membuat keputusan sehubungan dengan ketidaksesuaian.
7. Evaluasi Kinerja
   1. Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi
      1. Umum

Organisasi harus menetapkan:

1. Apa yang perlu dipantau dan diukur
2. Metode untuk pemantauan, pengukuran, analisis dan evalusi yang diperlukan untuk memastikan hasil yang valid
3. (waktu) kapan pemantauan dan pengukuran harus dilakukan
4. Bila hasil dari pemantauan dan pengukuran harus dianalisa dan dievaluasi
   * 1. Kepuasan Pelanggan

Organisasi harus memantau persepsi para pelanggan sejauh mana kebutuhan serta harapan mereka telah terpenuhi. Organisasi harus menentukan metode untuk memperoleh, memantau dan meninjau informasi.

Contoh pemantauan persepsi pelanggan dapat diukur melalui survei pelanggan, feedback pelanggan pada produk dan layanan, pertemuan dengan pelanggan, analisis pangsa pasar, pujian, klaim garansi dan laporan agen.

* + 1. Analisis dan evaluasi

Organisasi harus menganalisis dan mengevaluasi data da informasi yang sesuai yang timbul dari pemantauan, dan pengukuran.

Hasil analisis ini harus digunakan untuk mengevaluasi:

1. Kesesuaian produk dan layanan
2. Tingkat kepuasan pelanggan
3. Kinerja dan efektivitas system manajemen mutu
4. Apakah perencanaan telah dilaksanakan dengan efektif.
5. Efektivitas tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang
6. Kinerja penyedia eksternal
7. Kebutuhan untuk peningkatan dalam system manajemen mutu
   1. Audit internal
      1. Organisasi harus melakukan audit internal pada selang waktu yang telah direncanakan untuk memberikan informasi apakah system manajemen mutu:
8. Sesuai dengan:
9. Persyaratan organisasi itu sendiri untuk system manajemen mutu
10. Persyaratan Standar Internasional
11. Apakah diimplementasikan dan dipelihara dengan efektif.
    * 1. Organisasi harus:
12. Merencanakan, menetapkan, dan memelihara program audit termasuk frekuensi, metode, tanggungjawab, persyaratan perencanaan dan pelaporan, yang harus mempertimbangkan pentingnya proses-proses yang berkaitan, perubahan yang mempengaruhi organisasi, dan hasil audit sebelumnya;
13. Menetukan kriteria audit dan ruang lingkuo untuk setiap audit
14. Memilih auditor dan melaksanakan audit untuk memastikan objektivitas dan ketidakberpihakan proses audit untuk memastikan objectivitas dan ketidakberpihakan proses audit;
15. Memastikan bahwa hasil audit dilaporkan kepada anajemen yang relevan.
16. Melakukan koreksi yang diperlukan dan tindakan perbaikan tanpa ditunda;
17. Menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti pelaksanaan program audit dan hasil audit.
    1. Tinjauan manajemen
       1. Umum

Manajemen puncak harus meninjau system manajemen mutu organisasi, pada selang waktu terencana untuk memastikan kesesuaian, kecukupan, efektivitas, dan keselarasan dengan arah strategis organisasi.

* + 1. Input tinjauan manajemen

Tinjauan manajemen harus direncanakan dan dilaksanakan dengan mempertimbangkan:

1. Status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya
2. Perubahan atas isu eksternal dan internal yang relevan dengan system manajemen mutu
3. Informasi tentang kierja dan efektivitas system manajemen, termasuk tren dalam:
4. Kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak berkepentingan
5. Sejauh mana sasaran mutu telah dipenuhi
6. Kinerja proses dan kesesuaian produk dan layanan
7. Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan
8. Pemantauan dan pengukuran hasil
9. Hasil audit
10. Kinerja penyedia eksternal.
11. Kecukupan sumber daya
12. Efektivitas tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang (lihat 6.1)
13. Peluang untuk peningkatan.
    * 1. Output tinjauan manajemen

Output dari tinjauan manajemen harus mencakup keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan:

1. Peluang untuk peningkatan
2. Setiap kebutuhan perubahan pada system manajemen mutu
3. Kebutuhan sumber daya
4. *Improvement*
   1. Umum

Organisasi harus menentukan dan memilih peluang untuk peningkatan dan penerapan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hal ini harus mencakup:

1. Meningkatkan produk dan layanan untuk memenuhi persyaratan dan juga menangani kebutuhan dan harapan yang akan datang
2. Memperbaiki, mencegah dan mengurangi dampak yang tidak diingkan
3. Meningkatkan kinerja dan efektivitas system manajemen mutu

CATATAN contoh peningkatan dapat mencakup koreksi, tindakan perbaiakn, peningkatan terus-menerus, perubahan besar, inovasi dan re-organisasi

* 1. Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan
     1. Ketika ketidaksesuaian terjadi, termasuk setiap keluhan yang muncul, organisasi harus:

1. Bereaksi terhadap ketidaksesuaian dan, jika dapat dilaksanakan:
2. Mengambil tindakan untuk mengendalikan dan memperbaikinya;
3. Menghadapi konsekuensi yang timbul
4. Mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab-penyebab dari ketidaksesuaian, agar hal itu tidak terulang atau terjadi di tempat lain, dengan cara:
5. Meninjau dan analisis ketidaksesuaian
6. Menentukan penyebab dari ketidaksesuaian;
7. Menentukan jika ketidaksesuaian serupa ada, atau berpotensi terjadi;
8. Melaksanakan tindakan apapun yang diperlukan
9. Meninjau efektivitas tindakan perbaikan yang dilakukan.
10. Melakukan *update* risiko dan peluang yang ditentukan selama perencanaa, jika diperlukan;
11. Membuat perubahan pada system manajemen mutu, jika diperlukan.
    * 1. Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi sebagai berikut:
12. Sifat dari ketidaksesuaian dan tindakan berikutnya yang diambil
13. Hasil tindakan perbaiakan.
    1. Peningkatan terus-menerus

Organisasi harus terus meningkatkan kesesuaian, kecuupan, dan efektivitas system manajemen mutu.

Organisasi harus mempertimbangkan hasil dari analisis dan evaluasi serta output dari tinjauan manajemen, untuk menentukan apakah ada kebutuhan atau peluang yang harus ditangani sebagai bagian dari peningkatan terus-menerus.

**BAB III**

**PROFIL PERUSAHAAN**

**3.1 Sejarah dan Ruang Lingkup Perusahaan**

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KP.1164 Tahun 2013, PT Angkasa Pura I (Persero) sebagai BUMN yang mngelola Bandar Udara untuk wilayah Indonesia Tengah dan Timur yang telah mendapatkan persetujuan dari Menteri Perhubungan berupa izin Penetepan Lokasi (IPL) untuk pembangunan bandara tersebut yang berada di Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Bandar Udara Internasional Yogyakarta berdiri di tanah seluas 600 hektar dan memiliki terminal seluas 219.000 meter persegi dengan kapasitas 20 juta penumpang pertahun. Tim persiapan pembangunan Bandar Udara Internasional di Kulon Progo melakukan beberapa tahapan sosialisasi termasuk konsultasi publik yang berjalan lancar dalam rentang waktu tiga bulan, sehingga Izin Penetapan Lokasi (IPL) Gubernur DIY telah terbit dan sebagai salah satu syarat pembebasan lahan. Proses pembebasan lahan ini ini berakhir pada bulan September 2018.

Pada tanggal 27 Januari 2017, Presiden Joko Widodo melakukan prosesi “Babat Alas Nawung Kridha” yang menandai dimulainya pembangunan Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Bandar Udara Internasional Yogyakarta siap dioperasikan diikuti dengan penerbitan Sertifikat Bandar Udara Internasional Yogyakarta atau lebih dikenal dengan Bandara YIA dengan nomor 149/SBU-DBU/IV/2019 oleh Direktorat Jenderal Bandar Udara (DJBU) Kementerian Perhubungan pada tanggal 26 April 2019. Sertifikat ini mendasari perubahan nama bandara yang semulanya “New Yogyakarta International Airport” menjadi “Yogyakarta Internasional Airport”. Selanjutnya kegiatan operasional dan penerbangan perdana pada Bandar Udara Internasional Yogykarta dilakukan pada tanggal 6 Mei 2019 yang dilayani oleh maskapai Ciitilink rute HLP-YIA. Pada tanggal 3 Oktober 2019 pendaratan pesawat *wide body* jenis A-330 pertama dari maskapai Garuda Indonesia. Kegiatan operasional bandar udara dilakukan secara penuh pada 29 Maret 2020 berdasarkan Surat Direktur nomor AU-004/2/4/DRJU.DAU-2020 tentang Penataan Rute Penerbangan Bandar Udara Adisutjipto dan Bandar Udara YIA dan Surat Direktur Bandar Udara nomor AU.201/4/21/DBU-2020 tentang jam operasional Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Bandar Udara Internasional Yogyakarta di bawah naungan PT Angkasa Pura I (Persero) telah menentukan batas dan ruang lingkup manajemen mutu. Ruang lingkup bandar udara dalam proses bisnisnya meiputi:

* PJP2U (Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara) merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada calon penumpang/penumpang pesawat udara, mulai dari fasilittas di dropzone, check-in, ruang tunggu sampai dengan penumpang naik ke pesawat udara.
* PJP4U (Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, Penyimpanan Pesawat Udara) adalah jasa yang diberikan kepada pesawat udara yang mendarat di bandar udara; untuk penempatan pesawat udara di tempat terbuka di bandar udara; untuk penempatan pesawat udara di tempat terbuka di bandar udara; untuk penyimpanan pesawat udara di dalam hangar.
* PJKP2U (Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara) adalayan pelayanan jasa yang diberikan kepada setiap pengguna jasa di gudang kargo bandar udara, baik di gudang kargo domestic maupun gudang kargo internasional yang diusahakan oleh pengelola kargo.

Ketiga ruang lingkup tersebut, dalam pelaksanaan setiap proses bisnisnya telah sesuai dengan undang-undang yang berlaku, beserta harapan.

**3.2 Visi dan Misi Perusahaan**

PT Angkasa Pura I (Persero) telah menetapkan visi perusahaan, yaitu:

“**Menjadi Penghubung Dunia yang Lebih dari Sekedar Operator Bandar Udara dengan Keunggulan Layanan yang Menampilkan Keramahtamahan Khas Indonesia”.**

Untuk merealisasikan visi perusahaan tersebut maka dibentuklah misi perusahaan sebagai berikut:

1. Memberikan layanan berskala global dalam standar keselamatan, keamanan dan kenyamanan terbaik.
2. Meningkatkan nilai pemangku kepentingan.
3. Menjadi mitra pemerintah dan penggerak pertumbuhan ekonomi.
4. Meningkatkan daya saing perusahaan melalui kreatifitas dan inovasi.
5. Memberikan kinerja pelayanan bandar udara yang prima dalam memenhi harapan stakeholder melalui pengelolaan sumber daya manusia yang unggul.
6. Memberikan kontribusi positif pada kelestarian lingkugan.

**3.3 Nilai Perusahaan**

Angkasa Pura I sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara memiliki Nilai-nilai Utama (*Core Value*) yang ditumbuh kembangkan dalam setiap insan Angkasa Pura I dalam menjalankan operasionalisasi bisnis secara berkesinambungan. Untuk membangun keseragaman Nilai-nilai utama Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara menjadi Budaya Perusahaan (*Corporate Culture*) serta menjadi dasar dalam pembentukan karakter sumber daya manusia di lingkungan Badan Usaha Milik Negara, anak perusahaan, serta perusahaan afiliasi terkonsolidasi, maka Menteri Badan Usaha Milik Negara mengeluarkan Surat Edaran Nomor: SE-7/MBU/07/2020 tentang Nilai-nilai Utama (*Core Values*) Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara yang disingkat A-K-H-L-A-K, yang memiliki makna sebaga berikut:

**A**manah : Siap untuk memegang teguh kepercayaan yang telah diberikan.

**K**ompeten : Bersedia untuk terus belajar dan mengembangkan kapabilitas

**H**armonis : Memiliki kepedulian yang tinggi dan menghargai adanya perbedaan.

**L**oyal : Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara

**A**daptif : Siap untuk terus melakukan inovas dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapa perubahan.

**K**olaboratif : Membangun kerja sama yang sinergis

A screenshot of a cell phone

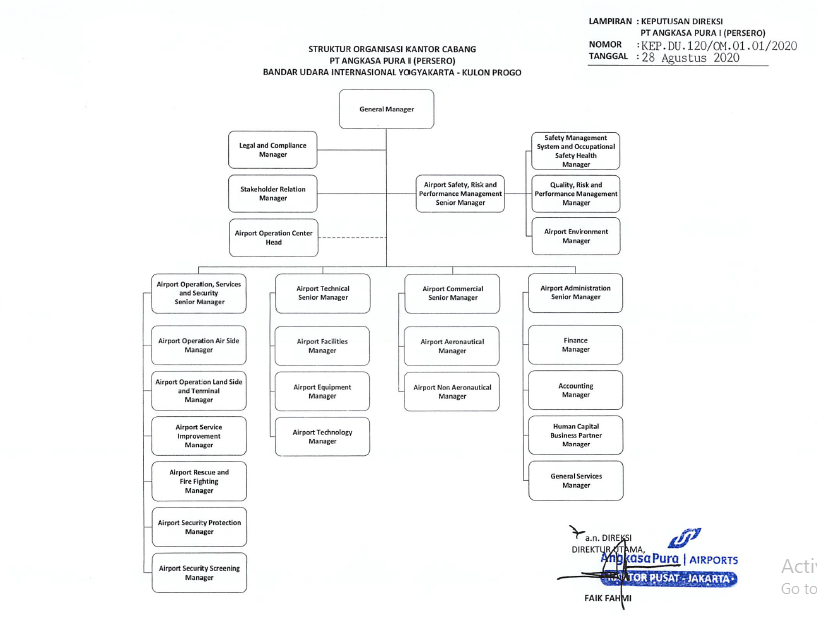
Description automatically generated

Gambar 3.1 Dasar Nilai PT. Angkasa Pura I (Persero)

Source: Pedoman Mutu Bandar Udara Internasional Yogyakarta 2020

**3.4 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi Bandar Udara Internasional Yogyakarta berdasarkan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.120/OM.01.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Yogyakarta - Kulon sebagai berikut:

  
Gambar 3.4.1 Struktur Organisasi

**3.5 Lokasi/ Unit Pelaksanaan Kerja**

Penempatan pelaksanaan kerja yang dilakukan selama 3 bulan periode November 2020 – Februari 2021 pada Bandar Udara Internasional Yogyakarta adalah *Quality, Risk, and Performance Management Manager* yang berada pada Department *Airport Safety, Risk, and Performance Management Senior Manager.*

Quality, Risk, and Performance Management Manager bertugas untuk melakukan verifikasi, rekapitulasi dan pemantauan atas hasil identifikasi risiko masing-masing unit kerja termasuk tindakan mitigasi risiko maupun *contingency plan* yang telah dianalisis.

**3.6 Produk/ Layanan yang dihasilkan**

Terdapat 3 pelayanan yang diberikan oleh Bandar udara Internasional Yogyakarta , yaitu PJP2U (Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat UDara), PJP4U (Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, Penyimpabab Pesawat Udara), dan PJKP2U (Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara) di PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

**PJP2U**

Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara, merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada calon penumpang/penumpang pesawat udara, mulai dari fasilitas di dropzone, check-in, ruang tunggu sampai dengan penumpang naik ke pesawat udara.

**PJP4U**

Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, Penyimpanan Pesawat Udara, merupakan jasa yang diberikan kepada pesawat udara yang mendarat di bandar udara; untuk penempatan pesawat udara di tempat terbuka di bandar udara; untuk penyimpanan pesawat udara di dalam hanggar.

**PJKP2U**

Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara, merupakan pelayanan jasa yang diberikan kepada setiap pengguna jasa di gudang kargo bandar udara, baik di gudang kargo domestic maupun gudang kargo internasional yang diusahakan oleh pengelola kargo.

Untuk dapat mencapai pelayanan yang prima tersebut maka diperlukan proses pelayanan yang dimulai dari proses perumusan dan perencanaan strategi, pengelola kinerja, memastikan mutu produk, pengelolaan risiko, pengelolaan sumber daya, saran dan prasaran serta lingkungan kerja, implementasi proses serta pengukuran dan melakukan perbaikan proses kinerja.

**BAB IV**

**KEGIATAN DAN PEMBAHASAN**

**4.1 Tempat dan Waktu Magang**

Kegiatan magang (*internship*) dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta yang beralamat di Jalan Wates KM.42 Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Waktu pelaksanaan kegiatan magang (*internship*) dimulai pada tanggal 20 November 2020 dan berakhir pada 22 Februari 2021. Kegiatan magang berlangsung dari hari Senin-Jumat, mulai pukul 08.00-16.00 WIB.

Berikut rincian daftar hadir kegiatan magang (*internship*) dari bulan November – Februari:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| November | | | | | | |  | Desember | | | | | | |
| Min | Sen | Sel | Rab | Kam | Jum | Sab |  | Min | Sen | Sel | Rab | Kam | Jum | Sab |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |  |  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |  | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |  | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
| 29 | 30 |  |  |  |  |  |  | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Januari | | | | | | |  | Februari | | | | | | |
| Min | Sen | Sel | Rab | Kam | Jum | Sab |  | Min | Sen | Sel | Rab | Kam | Jum | Sab |
|  |  |  |  |  | 1 | 2 |  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |  | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |  | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |  | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |  | 28 |  |  |  |  |  |  |
| 31 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Tabel 4.1.1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Keterangan : | | |
|  |  | Libur |
|  |  | Mulai *internship /* berakhir *internship* |
|  |  | Izin untuk bimbingan tesis |
|  |  | Pemilu |
|  |  | Izin sakit |

**4.2 Deskripsi Divisi**

Berdasarkan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) nomor KEP.DU.120/OM.01.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Yogyakarta – Kulon Progo Bagian Kelima pasal 27 tugas *Airport Safety, Risk and Performance Senior Manager* adalah memastikan tersedianya rencana, arahan dan koordinasi serta evaluasi seluruh kegiatan pengendalian *safety management system*, system manajemen keselamatan dan kesehatan kerja (SMK3), system manajemen mutu, manajemen risiko, dan implementasi rencana strategis (*strategic plan*) perusahaan serta system manajemen lingkungan di kantor cabang guna mendukung tercapainya *Customer Satisfaction Index (*CSI), pencapaian safety level, dan berkontribusi terhadap lingkungan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal perusahaan.

**4.3 Deskripsi Section**

*Airport Quality, Risk and Performance Management* *Section* bertanggungjawab untuk mengelola dan memelhara pedoman mutu, prosedur mutu, instruksi kerja, mulai dari identifikasi, penomoran dokumen, pengumpulan, penyimpanan dan pengarsipan. Sehingga dapat memperagakan pencapaian dan pemenuhan mutu serta efektivitas dari system manajemen mutu pada bagiannya.

**4.4 Deskripsi Pekerjaan**

Sebagaimana yang tertuang dalam Pedoman Mutu *Yogyakarta International Airport* November 2020, tanggungjawab *Airport Safety, Risk and Performance Management Senior Manager* terhadap standar mutu meliputi:

* Memastikan system manajemen mutu memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh ISO 9001:2015.
* Memastikan perencanaan sesuai dengan hasil output yang telah ditentukan.
* Melaporkan kinerja system manajemen mutu dan peluang untuk meningkatkan produk dan jasa kebandarudaraan kepada Top Manajemen.
* Memastikan promosi untuk fokus pada pelanggan di seluruh organisasi. Dalam hal ini, seluruh unit memiliki tanggungjawab untuk mengkomunikasikan terkait pelayanan jasa kebandarudaraan.
* Apabila terdapat perubahan terhadap system, maka masing-masing unit bertanggungjawab untuk menjalankan dan mempertahankan system baru.
* Memprakarsai tindakan untuk mencegah ketidaksesuaian proses, produk, dan system mutu.
* Mengidentifikasi dan mencatat penyimpangan yang berkaitan dengan proses, produk, dan system mutu.
* Memberikan alternative pemecahan melalui jalur media yang sesuai.
* Memverifikasi pelaksanaan suatu pemecahan dan memantau ketidaksesuaian hingga penyelesaiannya.

Tugas dari *Airport Quality, Risk and Performance Management Section* adalah

* Memastikan terselenggaranya komunikasi dan pemahaman kebijakan mutu pada semua tingkatan di dalam perusahaan serta pihak eksternal terkait yang dinilai relevan.
* Melakukan verifikasi dan melakukan rekapitulasi yang diperoleh melalui hasil identifikasi isu internal dan eksternal dari masing-masing *section* kerja serta melakukan pemantauan dan meninjau informasi tersebut dengan menggunakan daftar atau form tentang isu internal dan eksternal untuk dapat memastikan system manajemen mutu tercapai sebagaimana yang telah ditargetkan.
* Memastikan seluruh pegawai Bandar Udara Internasional Yogyakarta mengetahui sasaran mutu dan secara berkala akan melakukan peninjauan terhadap kesesuaiannya. Masing-masing kepala unit kerja membuat *planning* untuk mencapai target. Selanjutnya, hasil dari pencapaian sasaran mutu dari masing-masing unit kerja akan dituangkan ke dalam formulis monitoring pencapaian sasaran mutu, yang kemudian akan disampaikan kepada *Airport Quality, Risk and Performance Management Section* untuk diverifikasi, dimonitor dan ditinjau kembali kembali keseuaiannya dan mengukur seberapa efektif dalam melakukan pencapaian tersebut.
* Bertangung jawa untuk mengelola dan memelihara pedoman mutu, prosedur mutu dan instruksi kerja, dimulai dari identifikasi, penomoran dokumen, pengumpulan, penyimpanan, pengarsipan dokumen. Rekaman/catatan mutu yang telah selesai masa simpannya harus dipisahkan atau dimusnahkan sesuai dengan prosedur catatan mutu.
* Mendistribusikan dokumen internal dan eksternal yang baru yang telah disetujui dan menarik dokumen lama (kaduluarsa) untuk dimusnahkan. Untuk dokumen kadaluarsa yang masih disimpan dan dipergunakan untuk tujuan lain maka harus diberi tanda yang jelas “kadaluwarsa/Obsolette”.
* Memastikan bahwa informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh system manajemen mutu (ISO 9001:2015) tersedia dan dilindungi secara cukup (baik dari segi kehilangan, kerahasiaan, penggunaan yang tidak sesuai atau kehilangan integritas).

Melalui *Airport Quality, Risk and Performance Management Manager* PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Yogyakarta memastikan bahwa isu internal dan eksternal memiliki peran dalam sasaran dan tujuan organisasi dengan membentuk *risk assessment* pada masing-masing unit oleh tim yang berkompeten dalam bidang *risk management*. Adapun fungsinya adalah sebagai berikut:

1. Memberikan kepastian bahwa system manajemen mutu dapat dicapai sesuai dengan hasil yang telah ditargetkan.
2. Meningkatkan pengaruh yang diinginkan
3. Mencegah atau mengurangi pengaruh yang tida diinginkan
4. Mencapai peningkatan.

Hal-hal yang harus direncanakan oleh organisasi, diantaranya:

1. Menentukan langkah yang tepat untuk mengatasi risiko dan memetakan peluang
2. Mengambil tindakan yang tepat untuk mengintegrasikan dan menerapkan tindakan tersebut pada proses system manajemen mutu.
3. Mengambil tindakan untuk mengevaluasi keefektifan dari tindakan yang telah diambil.

**4.5 Kegiatan yang Dilakukan Selama Magang**

Kegiatan yang dilakukan selama magang dimulai dari penjelasan terkait unit *Quality, Risk and Performance Management Senior Manager* baik secara fungsi maupun tugasnya masing-masing. Di dalam divisi tersebut terdapat tiga section, yakni *safety management system and occuoational safety health manager, quality, risk and performance management manager,* dan *airport environment manager*. Selama melakukan kegiatan magang dalam waktu tiga bulan, peneliti ditempatkan pada section *quality, risk and performance manager.* Penugasan kegiatan magang lebih difokuskan dalam updating prosedur mutu (PM) dan instruksi kerja (IK). Berikut kegiatan yang dilakukan dalam membantu *updating* PM IK di Bandar Udara Internasional Yogyakara:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kegiatan Selama Magang** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|
| **No** | **Penugasan Kegiatan Magang** | **November** | | | | | **Desember** | | | | | **Januari** | | | | **Februari** | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | I | II | III | IV | I | II | III | IV |
| 1 | Membuat *summary profile risk* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Input laporan implementasi SMM ISO 9001 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Membuat nodin |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Membuat kesesuaian *ceklist* PM IK untuk di lapangan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Libur Tahun Baru dan Izin Sakit | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Membuat soft file informasi terdokumentasi PM IK |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Pengecekan PM IK hard file dan soft file |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | Memindahkan summary review PM IK melalui google *spreadsheet.* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Kegiatan Magang selesai | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**4.6 Kesesuaian antara Deskripsi Kerja dengan Pelaksanaan**

Untuk fungsi dan tugas kerja sebagian besar sudah terlaksana sesuai dengan prosedur sebagaimana tertuang di dalam Pedoman mutu. Namun dalam beberapa pekerjaan masih harus dikerja secara manual dan belum tersistematisasi. Hal ini menjadi salah satu permasalahan yang ditemukan di lapangan. Permasalahan ini menyebabkan peninjauan ulang terhadap dokumen prosedur mutu dan instruksi kerja mengalami kemunduran deadline. Ketika batas waktu peninjauan ulang terhadap dokumen tersebut telah melewati batas, para karyawan cenderung melakukan pekerjaan tersebut tergesa-gesa sehingga banyak ditemukan kesalahan pada dokumen PM IK.

**4.7 Output**

Output yang diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pegawai khususnya dalam Section *Quality, Risk and Performance Management Manager* yang bersifat administrative. Output yang akan digunakan berupa aplikasi berbasis website yang berfungsi sebagai *reminder* dalam peninjauan ulang informasi terdokumentasi yakni prosedur mutu dan instruksi kerja. *Reminder* ini dilakukan dua kali, yakni per tiga bulan dan enam bulan yang selanjutnya akan diinformasikan melalui *email* kepada masing-masing *section.* Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat memitigasi keterlambatan dalam peninjauan ulang informasi terdokumentasi yang dilakukan oleh karyawan yang berwenang dalam memastikan kecukupan informasi terdokumentasi.

**BAB V**

**Analisis Hasil Pelaksanaan Kerja**

**5.1 Analisis Pelaksanaan Kerja**

Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Yogyakarta melakukan pengendalian terhadap dokumen internal perusahaan yang dikelompokkan berdasarkan level. Berikut level dokumen internal perusahaan pada Bandar Udara Internasional Yogyakarta:

Level I tentang Pedoman/ *manual*

Level II tentang Prosedur Mutu (PM)

Level III tentang Instruksi Kerja (IK)

Level IV tentang rekaman/catatan mutu atau hasil pelaksanaan kegiatan.

Sebelum informasi terdokumentasi diterbitkan, personel yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap informasi terdokumentasi tersebut melakukan peninjauan dan menyetujui penerbitan untuk memastikan kecukupannya. Ketika membuat dan memutakhiran informasi terdokumentasi, PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Yogyakarta memastikan kesesuaian pada:

1. Identifikasi dan deskripsi (misalnya judul, tanggal, penulis, atau nomor dan dokumen referensi);
2. Format (contoh bahasa, edisi peranti lunak, grafik) dan media (contoh kertas, dan elektronik);
3. Tinjauan dan persetujuan untuk kecukupan dan kesesuaian.

Adanya perubahan dalam informasi terdokumentasi, maka harus dilakukan peninjauan dan disetujui oleh jabatan yang sama dengan yang menerbitkan sebelumnya. Pengesahan yang dilakukan oleh jabatan lain dimungkinkan atas dasar pertimbangan-pertimbangan tertentu dan wakil manajemen bertanggung jawab untuk memberikan alasan yang logis terhadap informasi dan tinjauan-tinjauan persetujuan yang relevan. Perubahan informasi terdokumentasi yang terjadi dapat dilihat pada bagian riwayat perubahan dokumen. Setiap unit kerja bertanggung jawab untuk mengendalikan rekaman atau catatan mutu sebagai bukti objektif kegiatan operasi system mutu di seluruh bagian. *Airport Quality, Risk and Performance Section* memiliki tanggung jawab untuk mengelola dan memelihara pedoman mutu, prosedur mutu, instruksi kerja dan informasi terdokumentasi, mulai dari identifikasi, penomoran dokumen, pengumpulan, penyimpanan dan pengarsipannya.

Dalam pelaksanaannya, prosedur mutu (PM) dan instruksi kerja (IK) harus dilakukan peninjauan ulang setiap enam bulan. Perhitungan waktu tersebut terhitung berdasarkan tanggal berlaku efektif pada dokumen. Untuk tanggal berlaku efektif dari masing-masing dokumen tersebut tergantung pengesahan dari masing-masing unit terkait. Jumlah dokumen internal prosedur mutu di Bandar Udara Internasional Yogyakarta adalah 276 dokumen. Sedangkan jumlah dokumen internal instruksi kerja secara keseluruhan adalah 266 dokumen (Laporan Triwulan IV, 2020). Namun untuk melakukan peninjauan ulang terhadap prosedur mutu dan instruksi kerja belum tersistematisasi dan masih dilakukan secara manual. Hal ini menyebabkan ketelambatan dalam peninjauan ulang terhadap informasi terdokumentasi. Hasil dari peninjauan ulang ini harus disesuaikan dengan kondisi yang terjadi di lapangan, isu-isu internal dan eksternal, serta referensi dokumen yang berkaitan.

Apabila hasil dari tinjauan terdokumentasi menghasilkan suatu dokumen baru dan direvisi kemudian disetujui oleh jabatan yang berwenang sebelum diterbitkan, maka perubahan yang terjadi akan diidentifikasi dengan jelas pada riwayat perubahan dokumen. Setelah mendapatkan persetujuan, *Airport Quality, Risk and Performance Management Section* PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Yogykarta akan mendistribusikan dokumen baru tersebut dan menarik dokumen lama untuk dimusnahkan. Namun, realita yang terjadi masih terdapat unit kerja yang terlambat melakukan peninjauan ulang terhadap dokumen prosedur mutu dan instruksi kerja. Selain itu, akibat dari pandemic Covid – 19 ini karyawan Bandar Udara Internasional Yogyakarta diwajibkan untuk melaksanakan WFH yang menyebabkan beban pekerjaan semakin menumpuk serta pengaturan jadwal antara *Airport Quality, Risk and Performance Management Section* dengan *section* yang lain menjadi terkendala.

Berikut konsep dari aplikasi *reminder* berbasis website yang akan dikembangkan untuk memudahkan  *Airport, Risk and Performance Management Section* dalam melakukan peninjauan prosedur mutu dan instruksi kerja.

1. Aplikasi Yang Di Kembangkan
2. Aplikasi Manajemen Pengarsipan

Aplikasi ini digunakan untuk membantu pengguna dalam melakukan manajemen arsip dokumen mutu, yang dapat memantau dokumen mutu yang dimiliki oleh setiap unit kerja di masing-masing departemen. Dengan adanya aplikasi ini dapat meminimalisir adanya keterlambatan pembaharuan dari dokumen mutu. Fungsi aplikasi manajemen pengarsipan:

1. Menyimpan data dokumen mutu.
2. Mempermudah pemantauan dokumen mutu di setiap unit.
3. Pencetakan laporan.
4. Aplikasi Reminder

Aplikasi ini digunakan untuk mengingkatkan setiap unit tentang dokumen mutu yang akan segera habis masa berlakunya, dan akan di ingatkan setiap 3 bulan dan 6 bulan sesuai dengan tanggal berlaku dari setiap dokumen mutu. Dalam pengembangan awal aplikasi ini dapat mengirimkan pesan email ke masing-masing user yang bertanggung jawab untuk setiap unit. Namun, kita tahu bahwa tidak setiap orang akan selalu memantau email masuk mereka, maka untuk pengembangan selanjutnya akan diberikan opsi tambahan untuk pesan *reminder* melalui whatsapp ataupun juga SMS.

1. Cara Kerja Aplikasi

Aplikasi yang di kembangkan ini akan menyimpan data departeman, unit dan juga dokumen mutu, fungsionalitasnya dari setiap transaksi yang terjadi dalam system akan disesuaikan semaksimal mungkin dengan transaksi yang dilaksanakan di lapangan, agar setiap user mudah dalam menggunakan aplikasi ini.

Setelah seluruh data departemen, unit dan dokumen mutu tersimpan, system secara otomatis akan melakukan monitoring untuk setiap dokumen dengan melihat tanggal berlaku dokumen tersebut. Apabila dokumen yang dimonitoring sudah masuk pada tanggal untuk reminder, maka system secara otomatis akan mengirimkan email kepada penanggung jawab di masing-masing unit. Format email yang akan dikirimkan akan berisi nama unit, nama dokumen, tanggal serta pesan reminder.

1. Arsitektur Sitem
2. Arsitektur : Server and Client
3. Sistem Operasi : Windows, Linux, dan Android
4. Database : Postgree SQL Server
5. Development Tool : Visual Studio Code
6. Minimum System Requirement :

* Server : Minimal Pentium IV 3,0 GHz, RAM 4GB, DISK 40GB, PHP 5.6
* Jaringan : Ethernet LAN Card 10/100/1000Tbase, Ethernet Router
* Lain-lain : Uninterupable Power Suply (UPS)

**BAB VI**

**PENUTUP**

**6.1 Kesimpulan**

Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 adalah sebuah standar internasional yang berisi tentang panduan mengenai system manajemen mutu. Standar ISO 9001 ini dapat digunakan oleh berbagai organisasi atau perusahaan yang membutuhkan panduan untuk mencapai target kepuasan pelanggan dan meningkatkan efisiensi operasional. ISO 9001 versi terbaru terbit pada tahun 2015 lebih berfokus pada proses dan kepuasan pelanggan daripada prosedur. Maka standar manajemen mutu ini dapat diterapkan pada perusahaan penyedia jasa khususnya Angkasa Pura I (Persero).

Peninjuan terhadap standar ISO dilakukan setiap lima tahun sekali untuk memastikan bahwa isinya sesuai dan telah dilakukan secara berkelanjutan. Perubahan disesuaikan dengan feedback atau masukan dari pengguna. Perbedaan antara ISO 9001:2008 dengan ISO 9001:2015 terletak pada penambahan klausul. Pada ISO 9001:2008 terdapat 8 klausul, sedangkan pada ISO 9001:2015 terdapat 10 klausul. 10 klausul tersebut diantaranya adalah ruang lingkup, acuan normative, istilah dan definisi, konteks organisasi, kepemimpinan, perencanaan, dukungan, operasional, evaluasi kinerja, dan peningkatan. Perbedaan selanjutnya adalah terletak pada penggunaan istilah baru dalam ISO 9001:2015 yaitu “informasi terdokumentasi (*documented information*)” untuk menggantikan istilah “ðokumen (*documents*)” dan rekaman mutu (*records*)”.

Berdasarkan ISO 9001: 2015 klausul 4.4 Sistem manajemen mutu dan prosesnya mewajibkan bagi organisasi ataupun perusahaan untuk “ memelihara informasi terdokumentasi sejauh yang diperlukan untuk mendukung operasi proses dan menyimpan informasi terdokumentasi sejauh yang diperlukan untuk dapat memberikan keyakinan bahwa proses sedang dilakukan sesuai dengan rencana”. Mengacu pada klausul 7.5 ISO 9001:2015 untuk membantu para pengguna ISO 9001:2015 persyaratan informasi terdokumentasi secara umum dari standar internasional meliputi ruang lingkup manajemen mutu (klausul 4.3), informasi terdokumentasi yang diperlukan dalam menduku operasi proses (klausul 4.4), kebijakan mutu (klausul 5), Sasaran mutu (klausul 6.2), dan informasi terdokumentasi berdasarkan persyaratan pada klausul 7.5.

Dalam pengaplikasiannya pada Bandar Udara Internasional Yogyakarta, persyaratan informasi terdokumentasi pada ISO 9001:2015 sudah terpenuhi. Namun dalam melakukan peninjauan ulang terhadap informasi terdokumentasi masih mengalami kendala, terutama dalam hal reminder terhadap semua unit. Salah satu factor penyebabnya adalah belum adanya suatu system untuk informasi terdokumentasi. Dengan adanya output aplikasi berbasis website ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi *Airport Quality, Risk and Performance Section* dalam mengontrol dan melakukan peninjauan ulang terhadap informasi terdokumentasi khususnya prosedur mutu dan instruksi kerja.

**6.2 Keterbatasan**

Keterbatasan kegiatan magang (*internship*) dalam menghasilkan output yang dapat diaplikasikan di dalam perusahaan terkait dengan masalah biaya. Mengingat untuk menghasilkan output yang terdigitalisasi diperlukan biaya yang tidak sedikit. Sehingga output yang dihasilkan ini hanya dapat digunakan dalam skala internal perusahaan.

**DAFTAR PUSTAKA**

ISO (2016., ISO 9000 - Quality Management., ISO, Genva, available at: [www.iso.org/iso/iso\_9000](http://www.iso.org/iso/iso_9000)

KEP. 120 28082020 OTK YIA

Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) nomor KEP.DU.120/OM.01.01/2020

Laksmikirono, R.Aj. Tribuwono., 2017., Evaluasi Penerapan *Total Quality Management* pada PT. Angkasa Pura Logistik, Surakarta., Tesis UGM.

Laporan Triwulanan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Murmura, Federica., Bravi, Laura., 2017., Empirical Evidance about ISO 9001 and ISO 9004 in Italian Companies., Vol. 29 No. 5, 2017 pp,650-655.

Pedoman Mutu YIA November 2020.,

Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan IV-2020., No.13/02/Th.XXIV, 5 Februari 2021.

<https://standarku.com/standar-iso-9001/>