



**PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI BANDAR
UDARA INTERNASIONAL ZAINUDDIN ABDUL MADJID LOMBOK**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan sebagai suatu kebulatan studi Pada
Program D III Pariwisata
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram

Oleh
ZAHRA ANNISA SHOBRI
A0E020148

**KONSENTRASI KEBANDARUDARAAN
PROGRAM DIPLOMA III PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MATARAM**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

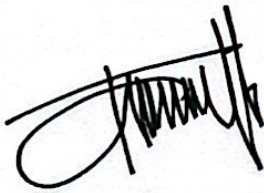
Judul : PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO
9001:2015 DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
ZAINUDDIN ABDUL MADJID LOMBOK

Nama Mahasiswa : ZAHRA ANNISA SHOBRI
Nomor Mahasiswa : A0E020148
Konsentrasi : KEBANDARUDARAAN

Mataram, Mei 2023

Menyetujui

Dosen Pembimbing Utama



Taufan Handika Putra, S.Pd., M.Par.

NIDN: 0013109207

Pembimbing Pendamping



C Joytivan Sajendra

NIP: 1490211-C

Tanggal Lulus :

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO
9001:2015 DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
ZAINUDDIN ABDUL MADJID LOMBOK

Nama Mahasiswa : ZAHRA ANNISA SHOBRI

Nomor Mahasiswa : A0E020148

Konsentrasi : KEBANDARUDARAAN

Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai suatu kebulatan studi Program D III
Pariwisata pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram

Mataram, Mei 2023

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Mataram

Dekan



NIP: 197407202003121001

Program D III Pariwisata

Diploma III Pariwisata



Lalu M. Furkan, SE., MM., Ph.D

NIP: 197810222006041001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, dengan Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik dan tepat waktu yang berjudul **“PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ZAINUDDIN ABDUL MADJID”**. Adapun maksud dari penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini adalah memenuhi persyaratan tugas akhir dalam menyelesaikan studi DIII Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram.

Dengan selesainya penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak – pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu, bapak dan adik yang telah memberi dorongan dan memotivasi selama pelaksanaan dan penyusunan laporan Karya Tulis Ilmiah.
2. Bapak Prof. Ir. Bambang Hari Kusumo, M.Agr.St., Ph.D. selaku Rektor Universitas Mataram.
3. Bapak Dr. Ihsan Ro'is, ST., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram.
4. Bapak Lalu M. Furkan SE., MM., Ph.D. Selaku Ketua Program Studi Diploma III Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram.

5. Bapak Adhitya Bagus Singandaru, SE., ME. Selaku Sekretaris Program DIII Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram.
6. Bapak Taufan Handika Putra, S.Pd, M.Par selaku Dosen Pembimbing I.
7. Bapak M. Nurfaqih Purna Alam selaku Dosen Penguji II dan selaku Manager Quality, Risk and Performance Management PT. Angkasa Pura I cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.
8. Bapak Christy Joytivan Sajendra selaku Dosen Pembimbing II.
9. Bapak Rahmat Adil Indrawan selaku General Manager PT. Angkasa Pura I cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.
10. Bapak I Made Japa selaku Airport Safety, Risk and Performance Senior Manager.
11. Bapak Anang Eko Pribadi selaku Safety Management System and Occupational Safety Health Manager.
12. Bapak Edhy Prihatyanto selaku Airport Environment Manager.
13. Bapak Indrawan Avianto selaku Quality, Risk and Performance Management Officer
14. Ibu Dewi Purwati selaku Quality, Risk and Performance Management Officer
15. Ibu Maria Carolina Lopulalan selaku Safety Management System and Occupational Safety Health Officer
16. Bapak Jayadi selaku Airport Environment Officer
17. Ibu Selfi Salomina Boari Airport Environment Officer
18. Segenap Karyawan Kantor Cabang PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid

19. Bapak I Gusti Made Nirartawan selaku penanggung jawab SATC
20. Bapak Andi Kurnia Wahyudi selaku pembina Mahasiswa Beasiswa D III PT. Angkasa Pura I.
21. Segenap Dosen dan Staff Diploma III Pariwisata Universitas Mataram
22. Tiara Gabriela Ly, Velin Pardia, Muhammad Rafi dan Teman-teman Diploma III Pariwisata Konsentrasi Kebandarudaraan Batch II yang telah membantu, bekerja sama dan saling memberikan dukungan dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan Praktik Kerja Lapangan

Penulis menyadari Karya Tulis Ilmiah ini jauh dari kesempurnaan dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki sehingga masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna kesempurnaan untuk selanjutnya.

Akhir kata semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat berguna bagi semua pembaca, khususnya bagi mahasiswa/i Program Beasiswa DIII Pariwisata Konsentrasi Kebandarudaraan kerja sama antara PT Angkasa Pura I dengan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram.

Terima Kasih

Mataram, Mei 2023

Penulis.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan & Manfaat KTI	5
1.3.1. Tujuan	5
1.3.2. Manfaat	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Penerapan	7
2.1.1. Pengertian Penerapan.....	7
2.1.2. Unsur – Unsur Penerapan	7
2.2. Sistem manajemen Mutu.....	8
2.2.1. Pengertian Mutu	8

2.2.2.	Pengertian Sistem Manajemen Mutu	9
2.3.	Manajemen Mutu ISO 9001:2015	10
2.3.1.	Pengertian ISO	10
2.3.2.	Pengertian Manajemen Mutu ISO 9001:2015.....	10
2.3.3.	Klausal Penting ISO 9001:2015	12
BAB III GAMBARAN UMUM		15
3.1.	Metode Pengumpulan Data	15
3.1.1.	Jenis Penelitian Data.....	15
3.1.2.	Sumber Data.....	16
3.1.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.2.	PT Angkasa Pura I.....	23
3.2.1.	Sejarah.....	23
3.2.2.	Kantor Cabang.....	25
3.2.3.	Visi, Misi dan Nilai Budaya PT Angkasa Pura I.....	26
3.2.4.	Struktur Organiasasi	28
3.3.	Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid	29
3.3.1.	Sejarah.....	29
3.3.2.	Struktur Organisasi	32
3.3.3.	Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi.....	32
3.4.	Unit Quality, Risk and Performance.....	44

3.4.1. Struktur Organisasi	45
3.4.2. Tugas Pokok, Tanggung Jawab dan Kewenangan	46
3.4.3. Hubungan Antar Departement.....	52
BAB IV PEMBAHASAN	69
4.1. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid	69
4.1.1. Penerapan Klausal 4 Konteks Organisasi di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid	70
4.1.2. Penerapan Klausal 5 Kepemimpinan di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid	72
4.1.3. Penerapan Klausal 6 Perencanaan di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid	73
4.1.4. Penerapan Klausal 7 Dukungan di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid	75
4.1.5. Penerapan Klausal 8 Operasi di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid	80
4.1.6. Penerapan Klausal 9 Evaluasi Kinerja di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid	90
4.1.7. Penerapan Klausal 10 Peningkatan Mutu di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid	94

4.1.8. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Klausal 4 – 10 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid.....	96
4.2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid.....	99
4.2.1. Faktor pendukung penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.	99
4.2.2. Faktor Penghambat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	105
5.1. Kesimpulan.....	105
5.2. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN – LAMPIRAN	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Jadwal Rencana Kegiatan Wawancara.....	19
Tabel 2: Lembar Observasi	22
Tabel 3: Daftar Dokumen Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid.	23
Tabel 4: Dasar hukum mengenai perpindahan pengelolaan dari Bandar Udara Selaparang (AMI) ke Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid (LOP)	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Struktur Organisasi Kantor Pusat PT Angkasa Pura 1	29
Gambar 2: Struktur Organisasi Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid	32
Gambar 3: Struktur Organisasi Unit Quality, Risk and Performance Management Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid	46
Gambar 4: Kerangka sistem PDCA dan Peningkatan berkelanjutan pada sistem manajemen mutu.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Sertifikasi ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid.....	110
Lampiran 2: Siklus PJP4U di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid	111
Lampiran 3: Siklus PJP2U di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid.	111
Lampiran 4: Siklus PJKP2U di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid.	112
Lampiran 5: Struktur Persyaratan ISO 9001:2015.	112
Lampiran 6: Sasaran Mutu Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid.	113
Lampiran 7: Kebijakan Mutu Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid.	113
Lampiran 8: Laporan Audit Internal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Tahun 2021.....	114
Lampiran 9: Laporan Audit Internal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Tahun 2022.....	115
Lampiran 10: Hasil Pengukuran CSI Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid tahun 2022	116
Lampiran 11: Hasil Wawancara terkait Penerapan ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid.	117

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the implementation of the ISO 9001:2015 quality management system and the supporting factors and inhibiting factors in the process of implementing the ISO 9001:2015 quality management system at Zainuddin Abdul Madjid International Airport. This research is a qualitative research using data collection techniques in the form of interviews, observation, and document study. The results of this study indicate that the implementation of the quality management system at the airport complies with the requirements of the ISO 9001:2015 clause. For clause 8.3 it becomes the authority of the head office. Then the supporting factors for the implementation of the ISO 9001: 2015 quality management system are the commitment of top management and all levels at the airport, adequate facilities and infrastructure, good personnel cooperation and communication, availability of quality procedures and good work instructions. While the inhibiting factors are the lack of understanding of some personnel about the concept of the ISO 9001: 2015 quality management system, inconsistency in several units in implementing the ISO 9001: 2015 quality management system and workload that is not comparable to Human Resources.

Keywords: quality management system, ISO 9001:2015, Zainuddin Abdul Madjid International Airport.

ABSTRACT

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 serta faktor pendukung dan faktor penghambat dalam proses penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan studi dokumen. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu di Bandar udara telah sesuai dengan persyaratan klausul ISO 9001:2015. Untuk klausul 8.3 menjadi wewenang kantor pusat. Kemudian faktor pendukung penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 adalah komitmen manajemen puncak dan seluruh jajaran yang ada di Bandar Udara, sarana dan prasarana yang memadai, kerjasama dan komunikasi personil yang baik, tersedianya prosedur mutu dan instruksi kerja yang baik. Sedangkan faktor penghambatnya adalah kurangnya pemahaman pada beberapa personil akan konsep sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, inkonsistensi pada beberapa unit dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan beban kerja yang tidak sebanding dengan SDM.

Kata Kunci: sistem manajemen mutu, ISO 9001:2015, Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan dengan potensi pariwisata yang beragam dan unik. Di Indonesia terdapat potensi wisata alam, wisata sejarah, wisata budaya, wisata religi, wisata bahari, wisata kuliner yang menarik minat wisatawan domestik dan internasional. Salah satu pulau di Indonesia yang memiliki potensi pariwisata dan menjadi pariwisata superprioritas adalah Pulau Lombok khususnya Kuta Mandalika yang juga menjadi Kawasan Ekonomi Khusus (KEK).

Pulau Lombok memiliki bentang alam yang berkualitas tinggi seperti pantai, gunung dan geopark Rinjani, perbukitan dan kekayaan bawah laut yang menjadi daya tarik pariwisata yang kuat untuk berbagai segmen pasar, terutama yang mencari pengalaman lingkungan alami yang autentik, lokal, murni dan berkualitas tinggi. Kemudian di Pulau Lombok juga memiliki banyak aset warisan budaya baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud, salah satunya masyarakat adat dan aktivitas budaya yang unik dan menarik. Tidak hanya itu Pulau Lombok juga terdapat Sirkuit Internasional Mandalilka yang menjadi tempat diselenggarakannya event – event internasional seperti WSBK dan Motor GP. Hal tersebut menyebabkan Pulau Lombok semakin terkenal dikancah internasional dan tentunya berdampak positif terhadap perkembangan pariwisatanya. Dengan

berkembangnya sektor pariwisata di Pulau Lombok akan meningkatkan jumlah wisatawan baik wisatawan domestik maupun Internasional yang masuk ke Pulau Lombok.

Dalam mendukung kemajuan sektor pariwisata diperlukan transportasi udara yang lebih efektif dan efisien untuk digunakan wisatawan lokal maupun mancanegara. Transportasi udara menjamin kemudahan konektivitas wisatawan untuk dapat datang dan pergi dengan mudah dan menjadi pilihan utama bagi wisatawan, karena dapat menempuh jarak jauh dengan cepat dibandingkan dengan transportasi darat dan laut sehingga diperlukan aksesibilitas transportasi udara. Tersedianya aksesibilitas transportasi udara mampu memperlancar konektivitas wilayah kepulauan dan wilayah antar negara. Dengan kelancaran akses transportasi udara di Pulau Lombok wisatawan mancanegara juga semakin tertarik untuk mengunjungi pulau Lombok.

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kelancaran transportasi udara adalah tersedianya fasilitas bandar udara. Bandar udara merupakan sebuah kawasan di daratan atau di perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat transportasi udara atau pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turunnya penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Di Pulau Lombok sendiri sudah

terdapat Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid sebagai faktor utama kelancaran transportasi udara.

Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok merupakan salah satu bandar udara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura 1, dimana memiliki komitmen untuk menerapkan *Safety, Security, and Service through Compliance* dalam setiap proses bisnis dengan tujuan meningkatkan kualitas keselamatan, keamanan, dan kenyamanan pengguna jasa bandar udara. Dalam rangka mendukung peningkatan kualitas layanan yang dihasilkan oleh PT Angkasa Pura 1, perlu diterapkan sistem manajemen mutu yang efektif, termasuk proses – proses untuk peningkatan sistem dan jaminan kesesuaian terhadap persyaratan pelanggan dan peraturan perundangan yang berlaku guna mencapai target indeks kepuasan pelanggan yang sudah ditetapkan perusahaan. Pelaksanaan sistem manajemen mutu bandar udara merupakan salah satu bentuk komitmen PT Angkasa Pura 1 dalam menjamin kualitas layanan operasional bandar udara sesuai dengan Standar Nasional Indonesia (SNI) ISO 9001:2015.

ISO (International Standar Organization) merupakan suatu standar internasional yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan pelanggan sedangkan ISO yang membahas standar internasional di bidang Sistem Manajemen Mutu adalah ISO 9001. Didalam ISO 9001 terdapat persyaratan untuk Sistem Manajemen Mutu yang membantu perusahaan atau organisasi agar lebih efisien dan kepuasan konsumen meningkat. Perusahaan harus memahami persyaratan yang

terdapat di dalam ISO 9001 dan mengetahui cara menerapkannya, serta mampu bertahan pada sistem yang telah diterapkan agar persyaratan tersebut dapat terus menerus terpenuhi. Standar ini digunakan untuk memastikan bahwa perusahaan telah melakukan pengawasan dan penjaminan pada semua kegiatan operasinya yang akan mempengaruhi kualitas produk yang diberikan. Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 memiliki peranan penting dalam menjamin kualitas pelayanan operasional bandar udara terhadap peningkatan mutu perusahaan dan kualitas mutu atau kesesuaian persyaratan pelanggan dan peraturan perundang undangan yang berlaku guna mencapai target indeks kepuasan pelanggan yang telah ditetapkan perusahaan.

Pentingnya penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di sebuah bandar udara sebagai tempat masuk bagi wisatawan menjadikan penulis tertarik untuk menuliskan karya tulis ilmiah mengenai bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid dan apa saja faktor pendukung serta penghambat dalam penerapan tersebut.

1.2. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, penulis dapat merumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaimana proses penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid ?
2. Apa saja faktor pendukung serta penghambat dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid ?

1.3. Tujuan & Manfaat KTI

1.3.1. Tujuan

Adapun tujuan dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini adalah untuk mengetahui penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid dan mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat serta solusi dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid

1.3.2. Manfaat

Karya tulis ilmiah terkait penerapan sistem manajemen ISO 9001:2015 ini memiliki manfaat secara akademik, teoritis dan secara praktis. Adapun manfaat dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini sebagai berikut:

A. Akademik

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Ahli Madya Diploma III Pariwisata Konsentrasi Kebandarudaraan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram.

B. Secara Teoritis

1. Karya Tulis Ilmiah ini diharapkan dapat menjadi tambahan untuk memperdalam ilmu pengetahuan dan pengalaman bagi penulis dalam rangka mengembangkann ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015.
2. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian–penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dari sudut pandang yang berbeda.
3. Untuk mengetahui penerapan teori atau materi yang diperoleh selama mengikuti kegiatan perkuliahan Program Studi Diploma III Pariwisata Konsentrasi Kebandarudaraan.

C. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi kelembagaan dalam mengembangkan ilmu, diantaranya sebagai berikut:

1. Sebagai bahan informasi bagi manajemen Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid mengenai penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan faktor pendukung serta penghambat dalam penerapannya.
2. Sebagai bahan referensi guna meningkatkan pengetahuan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penerapan

2.1.1. Pengertian Penerapan

Penerapan adalah suatu perbuatan mempraktikkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya. Menurut KBBI penerapan adalah suatu perbuatan menerapkan. Hal ini berkaitan dengan suatu perencanaan, kesepakatan, maupun penerapan kewajiban. Menurut Usman (2002), penerapan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Penerapan dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna.

Menurut Nurdin, penerapan bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana untuk mencapai tujuan. Dengan demikian, penerapan adalah tindakan yang harus mengikuti pemikiran awal agar sesuatu benar-benar terjadi.

2.1.2. Unsur – Unsur Penerapan

Menurut Wahab (2008:45), penerapan memiliki tiga unsur penting dalam menjalankannya. Adapun unsur – unsur penerapan meliputi:

1. Adanya program yang dilaksanakan
2. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.
3. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

2.2. Sistem manajemen Mutu

2.2.1. Pengertian Mutu

Mutu adalah keseluruhan gambaran dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berkaitan dengan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan yang dinyatakan secara langsung (tersurat) maupun tidak langsung (tersirat). Secara umum mutu menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti performansi, keandalan, mudah dalam penggunaan, dan sebagainya. Selain itu terdapat definisi Mutu dari beberapa ahli, diantaranya :

1. Menurut Gasperz (2001) mutu adalah keseluruhan ciri atau karakteristik produk atau jasa dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.
2. Menurut Joseph M. Juran (Fitness for use, as judged by the user) mutu adalah sebuah kesesuaian barang atau jasa dengan fungsinya sehingga barang atau jasa tersebut sesuai dengan kebutuhan konsumen atau penggunaannya.

3. Menurut Philip B. Crosby (Conformance to requirements) mutu adalah sebuah kesesuaian dengan pedoman yang telah dijadikan sebuah standar. Ditinjau dari input, proses, maupun output harus sesuai dengan standar mutu yang ditentukan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa mutu berkaitan dengan suatu produk usaha baik barang maupun jasa, proses kerja, manusia dan lingkungan dimana harus sesuai dengan standar atau pedoman yang sudah ditetapkan sehingga produk dari usaha dapat memenuhi kepuasan konsumen.

2.2.2. Pengertian Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen mutu adalah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi yang berkaitan dengan mutu. Menurut Gasperz (2001) sistem manajemen mutu adalah pendekatan manajemen sistematis yang berorientasi pada organisasi, pelanggan dan pasar melalui kombinasi yang menciptakan peningkatan secara signifikan pada mutu kualitas dan produktivitas. Adapun karakteristik umum yang harus dipenuhi dari sistem manajemen mutu yang didefinisikan oleh Gasperz (2001) yaitu:

1. Sistem manajemen mutu berfokus pada konsistensi dari proses kerja. Hal ini sering mencakup beberapa tingkat dokumentasi terhadap standar kerja.
2. Sistem manajemen mutu berlandaskan pencegahan terhadap masalah yang akan timbul.

3. Sistem manajemen mutu mencakup elemen–elemen penting seperti tujuan, konsumen, input, proses, output, suppliers dan feedback.

2.3. Manajemen Mutu ISO 9001:2015

2.3.1. Pengertian ISO

ISO merupakan singkatan dari *International Organization for Standardization* adalah organisasi internasional yang berwenang dalam menciptakan ketentuan atau standar untuk diberlakukan di seluruh dunia. ISO terdiri dari wakil–wakil dari badan standardisasi nasional setiap negara. ISO dibentuk untuk meningkatkan perdagangan internasional yang berkaitan dengan perubahan barang dan jasa. Standar-standar yang dikembangkan ISO membantu dunia usaha memperdagangkan dan menjalankan usahanya dengan kualitas mutu yang setara dan diakui secara global. Mengingat perdagangan internasional melibatkan banyak pihak, sehingga penerapan baku mutu yang sama akan memudahkan proses usaha. Untuk membuktikan bahwa perusahaan sudah menerapkan sistem manajemen mutu ISO diperlukan sertifikasi ISO.

2.3.2. Pengertian Manajemen Mutu ISO 9001:2015

ISO 9001:2015 merupakan salah satu framework standar manajemen mutu yang diakui internasional. ISO 9001:2015 merupakan standar manajemen mutu yang dikeluarkan oleh *Internasional Organization for Standardization* yang berisikan

persyaratan–persyaratan yang harus dipenuhi sebuah perusahaan atau organisasi dalam membentuk suatu *quality management system*. Persyaratan pada ISO 9001:2015 tersebut terkait persyaratan bagaimana organisasi harus mengendalikan berbagai proses yang dapat mempengaruhi mutu, baik langsung maupun tidak langsung. Persyaratan tersebut pada dasarnya adalah saduran dari praktik kegiatan sehari-hari yang mengalami penyesuaian tuntunan ISO 9001 sehingga pada akhirnya terjamin penjaminan mutu. ISO 9001:2015 sudah mengalami perkembangan dan revisi sejak 1980,1987,1994,2000,2008,2015 menyesuaikan kebutuhan manajemen sesuai kebutuhan manajemen kualitas pada masanya. Di Indonesia standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 diadopsi identik menjadi sebuah standar sistem oleh Badan Standardisasi Nasional (BSN) menjadi SNI ISO 9001:2015. Dengan berpedoman pada ISO 9001:2015 sebuah organisasi atau perusahaan dapat menjamin konsistensi organisasi dalam menghasilkan produk atau jasa bermutu yang dapat memuaskan pelanggannya.

Standar sistem manajemen mutu yang ditentukan dalam standar ini melengkapi untuk produk dan jasa. Standar ini menerapkan pendekatan proses yang menggabungkan siklus “*Plan-Do-Check-Action*” (PDCA) dan “pemikiran berbasis risiko”. Pendekatan proses membantu organisasi untuk menerapkan proses dan interaksinya. Siklus PDCA membantu organisasi untuk

memastikan bahwa proses yang dikelola dengan sumber daya yang memadai, dan peluang untuk peningkatan ditentukan dan dilaksanakan.

2.3.3. Klausal Penting ISO 9001:2015

1. Klausal 4: Konteks Organisasi

Pada klausal ini berisikan permintaan terhadap organisasi atau perusahaan untuk menetapkan hubungan antar proses, isu internal dan eksternal, hubungan dengan pihak berkepentingan serta diminta untuk menetapkan ruang lingkup penerapan ISO 9001. Dalam ISO 9001:2015 menyatakan bahwa seluruh klausalnya dapat diterapkan untuk seluruh jenis organisasi namun pada klausal 4.3 ISO 9001:2015 tetap mengizinkan adanya pengecualian sepanjang ada justifikasi yang diterima.

Klausal 4 ISO 9001:2015 mencantumkan kewajiban organisasi dalam menentukan lingkup sistem manajemen mutu, menentukan dan memantau kemudian meninjau informasi tentang isu internal dan eksternal yang relevan, informasi tentang pihak berkepentingan dan persyaratannya yang relevan, yang kemudian memelihara dan menyimpan informasi terdokumentasi yang mendukung kegiatan.

2. Klausal 5: Kepemimpinan

Pada klausal ini berisikan kewajiban yang harus dijalankan oleh top management seperti kebijakan mutu dan sasaran mutu.

3. Klausal 6: Perencanaan

Pada klausal ini berisikan permintaan terhadap organisasi atau perusahaan untuk mengenali risiko dan peluang, berupaya untuk meraih peluang dan mencegah, mengurangi dan menangani risiko. Selain itu terdapat pada klausal 6.2 berisikan kewajiban organisasi atau perusahaan untuk memenuhi sasaran mutu dan menetapkan rencana tindakan yang sesuai.

4. Klausal 7: Pendukung

Pada klausal ini berisikan tentang dokumen, infrastruktur, sumber daya manusia, kompetensi, sosialisasi dan komunikasi, sampai alat ukur yang berhubungan dengan proses pendukung. Selain itu pada klausal 7 juga membahas mengenai informasi terdokumentasi, dimana ISO memberi kebebasan untuk menetapkan dokumen yang dibutuhkan oleh organisasi atau perusahaan apakah dalam bentuk prosedur atau form.

5. Klausal 8: Operasi

Pada klausal ini membahas seluruh aspek operasional mulai dari perencanaan produk atau jasa, pelaksanaan produksi atau penyediaan jasa, hubungan dengan pelanggan dan pihak

ketiga, penyimpanan dan perlindungan produk atau jasa sampai penanganan masalah proses operasional.

6. Klausal 9 : Evaluasi Performa

Pada klausal ini membahas tentang semua hal yang berkaitan dengan evaluasi seperti audit internal, pengukuran dan pemantauan proses dan kepuasan pelanggan, analisis dan evaluasi proses, sampai rapat tinjauan manajemen.

7. Klausal 10: Peningkatan

Pada klausal ini berisikan tentang upaya perbaikan yang berkesinambungan yang harus dilakukan organisasi atau perusahaan. Konsepnya kurang lebih sama dengan konsep *corrective action* dan *non conformance* pada ISO 9001:2008, hanya saja menggunakan metode pendekatan manajemen risiko.

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1. Metode Pengumpulan Data

Menurut Gulo (2002:110) metode pengumpulan data merupakan aktifitas yang dilakukan guna mendapatkan informasi yang diperlukan dalam rangka mencapai tujuan suatu penelitian. Didalam metode mengumpulkan data penelitian terdapat beberapa hal yaitu:

3.1.1. Jenis Penelitian Data

Pada penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang lebih menekankan pada sisi entitas. Penelitian kualitatif menekankan pada kualitas bukan kuantitas dan data – data yang dikumpulkan bukan berasal dari kuisioner melainkan dari wawancara, observasi langsung dan dokumen resmi terkait lainnya. Menurut Moleong (2017:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain – lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata – kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif juga lebih mementingkan segi proses daripada hasil yang didapat. Hal tersebut disebabkan

oleh hubungan bagian – bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas jika diamati dalam proses. Penelitian ini difokuskan pada penerapan sistem manajemen mutu di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid. Fokus penelitiannya adalah membuat suatu kesimpulan seperti apa penerapan sistem manajemen mutu yang diterapkan di bandar udara dan apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem manajemen mutu.

3.1.2. Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland (Moleong, 2007) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata–kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain–lain. Namun untuk melengkapi data penelitian dibutuhkan dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau pihak pertama. Data primer diperoleh dari objek yang diteliti oleh orang atau organisasi yang sedang melakukan penelitian. Pengambilan data primer dilakukan dengan instrument wawancara, pengamatan, catatan lapangan dan penggunaan dokumen. Pada penelitian ini menggunakan sumber data primer yang diperoleh langsung dengan teknik wawancara informan atau sumber langsung dan melalui metode pengamatan kegiatan.

Adapun dalam penelitian ini sumber data primer adalah Manajer dan Officer unit *Quality, Risk and Performance Management*.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian dan digunakan untuk mendukung data primer yang dapat melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, arsip tertulis yang berhubungan dengan objek yang akan diteliti pada penelitian ini. Menurut Sugiyono (2015:187) sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data tetapi melalui orang lain atau dokumen. Sumber data sekunder dapat mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data data sehingga dapat menghasilkan penelitian yang memiliki tingkat validitas yang tinggi.

3.1.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penulis tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Langkah-langkah pengumpulan data

meliputi usaha membatasi penelitian, mengumpulkan informasi melalui observasi, wawancara baik yang terstruktur maupun tidak, dokumentasi, materi-materi visual, serta usaha merancang protokol untuk merekam/mencatat informasi. Sebagian besar dari penelitian kualitatif mengumpulkan beragam jenis data dan memanfaatkan waktu dengan efektif dalam mengumpulkan informasi dilokasi penelitian. Maka teknik pengumpulan data yang penulis lakukan dalam penelitian ini yaitu:

1. Wawancara

Menurut Narbuko & Achmadi (2007: hlm. 83) Wawancara adalah proses tanya-jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.

Pelaksanaan wawancara dilakukan pada penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan hal-hal yang ada pada penelitian ini, serta memperoleh data untuk memperkuat informasi yang diperoleh dari semua informan mengenai Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan faktor pendukung dan penghambat pada Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid. Untuk alat yang digunakan yaitu pedoman wawancara yang termuat dalam jadwal seperti berikut:

Jadwal Rencana Kegiatan Wawancara

Jadwal	Rencana Kegiatan
Tahap ke-1	Menganalisa Dokumen: <ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen Pedoman Mutu Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid b. Laporan Hasil Audit Internal Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 c. Dokumen Standar Nasional Indonesia (SNI) ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu
Tahap ke-2	Wawancara kepada informan-informan yang memiliki pengetahuan dan kedudukan dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid

Tabel 1: Jadwal Rencana Kegiatan Wawancara

2. Observasi

Menurut Narbuko & Achmadi (2007: HLM. 70) Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis. Maka teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan observasi yaitu dengan melakukan pengamatan dan pencatatan langsung secara sistematis terhadap objek penelitian di lapangan berkaitan dengan masalah penelitian. Sedangkan alat yang digunakan yaitu lembar observasi.

Lembar Observasi

ASPEK YANG DIAMATI	INDIKATOR	CEKLIS KESESUAIAN		KET
		ADA	TIDAK ADA	
Konteks Organisasi (Klausal 4)	Memahami Kebutuhan dan Harapan Pihak Berkepentingan			
	Memahami isu internal dan eksternal			
Kepemimp inan (Klausal 5)	Komitmen Pimpinan			
	Kebijakan Mutu			
	Peran, Tanggung Jawab dan Wewenang Organisasi			
	Sosialisasi implementasi ISO			
	Pembentukan tim implementasi ISO			
Perencanaan	Menentukan Risiko & Peluang			

aan (Klausal 6)	Sasaran dan Rencana Manajemen Mutu			
Pendukung (Klausal 7)	Pelatihan ISO			
	Pemeliharaan infrastruktur			
	Membuat, memelihara dan menyimpan informasi terdokumentasi			
Operasi (Klausal 8)	Pengendalian Proses, Produk dan Layanan yang disediakan eksternal			
	Pengendalian ketidaksesuaian keluaran			
	Menyediakan pengukuran kualitas pelayanan			
Evaluasi Kinerja (Klausal 9)	Pengukuran, Pemantauan dan Evaluasi			
	Melaksanakan Audit Internal			

	Tinjauan manajemen			
Peningkatan (Klausal 10)	Perbaikan berkesinambungan			
	Peningkatan dan kesesuaian SMM secara berkelanjutan			

Tabel 2: Lembar Observasi

3. Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode dari penggunaan metode observasi atau wawancara dalam penelitian kualitatif. Oleh Karena itu dokumen sangat penting dalam penelitian. Berikut tabel jenis dokumen yang digunakan dalam penelitian ini:

No.	Jenis Dokumen
1.	Dokumen Pedoman Mutu Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid 2022
2.	Dokumen Standar Nasional Indonesia (SNI) ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu
3.	Laporan Hasil Audit Internal Sistem Manajemen Mutu ISO

	9001:2015 2021 dan 2022
4.	Berbagai catatan mutu bukti pelaksanaan dari setiap klausul ISO 9001:2015

Tabel 3: Daftar Dokumen Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid.

3.2. PT Angkasa Pura I

3.2.1. Sejarah

Sejarah PT Angkasa Pura I atau dikenal juga dengan Angkasa Pura Airports sebagai pelopor perusahaan kebandarudaraan secara komersial di Indonesia bermula sejak tahun 1962. Ketika itu Presiden RI Soekarno baru kembali dari Amerika Serikat. Beliau menegaskan keinginannya kepada Menteri Perhubungan dan Menteri Pekerjaan Umum agar lapangan terbang di Indonesia dapat setara dengan lapangan terbang di negara maju.

Tanggal 15 November 1962 terbit Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 33 Tahun 1962 tentang Pendirian Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran. Tugas pokoknya adalah untuk mengelola dan mengusahakan Pelabuhan Udara Kemayoran di Jakarta yang saat itu merupakan satu-satunya bandar udara internasional yang melayani penerbangan dari dan ke luar negeri selain penerbangan domestik.

Setelah melalui masa transisi selama dua tahun, terhitung sejak 20 Februari 1964 PN Angkasa Pura Kemayoran resmi mengambil alih secara penuh aset dan operasional Pelabuhan Udara

Kemayoran Jakarta dari Pemerintah RI. Tanggal 20 Februari 1964 itulah yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi perusahaan.

Pada tanggal 17 Mei 1965, berdasarkan PP Nomor 21 tahun 1965 tentang Perubahan dan Tambahan PP Nomor 33 Tahun 1962, PN Angkasa Pura Kemayoran berubah nama menjadi PN Angkasa Pura, dengan maksud untuk lebih membuka kemungkinan mengelola bandar udara lain di wilayah Indonesia.

Secara bertahap, Pelabuhan Udara Ngurah Rai (Denpasar), Pelabuhan Udara Halim Perdanakusumah (Jakarta), Pelabuhan Udara Polonia (Medan), Pelabuhan Udara Juanda (Surabaya), Pelabuhan Udara Sepinggan (Balikpapan), dan Pelabuhan Udara Hasanuddin (Ujungpandang) kemudian berada dalam pengelolaan PN Angkasa Pura. Selanjutnya, berdasarkan PP Nomor 37 tahun 1974, status badan hukum perusahaan diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum).

Dalam rangka pembagian wilayah pengelolaan bandar udara, berdasarkan PP Nomor 25 Tahun 1986 tanggal 19 Mei 1986, nama Perum Angkasa Pura diubah menjadi Perusahaan Umum Angkasa Pura I. Hal ini sejalan dengan dibentuknya Perum Angkasa Pura II yang sebelumnya bernama Perum Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng, secara khusus bertugas untuk mengelola Bandara Soekarno-Hatta Jakarta dan Bandar Udara Haliim Perdanakusuma.

Pada tanggal 24 Oktober 1974 berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 37 tahun 1974 Pemerintah mengubah status badan hukum Perusahaan dari Perusahaan Negara (PN) menjadi Perusahaan Umum (Perum). Pada tanggal 1 Oktober 1985 bandar udara Internasional Kemayoran ditutup dan mengalihkan seluruh kegiatan operasinya ke Bandar Udara Soekarno-Hatta.

Pada tanggal 6 Oktober 2021, Pemerintah Indonesia resmi menyerahkan mayoritas saham perusahaan ini ke Aviawi Pariwisata Indonesia, sebagai bagian dari upaya pembentukan holding BUMN yang bergerak di bidang aviawi dan pariwisata.

3.2.2. Kantor Cabang

Berdasarkan PP Nomor 5 Tahun 1992, bentuk Perum diubah menjadi Perseroan Terbatas (PT) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Negara Republik Indonesia sehingga namanya menjadi PT Angkasa Pura I. Saat ini, Angkasa Pura Airports mengelola 15 (lima belas) bandara di Indonesia, yaitu:

1. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Denpasar
2. Bandar Udara Internasional Juanda – Surabaya
3. Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin – Makassar
4. Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan – Balikpapan
5. Bandar Udara Internasional Frans Kaisiepo – Biak
6. Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado

7. Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor – Banjarmasin
8. Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani – Semarang
9. Bandar Udara Internasional Adisutjipto – Yogyakarta
10. Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo – Surakarta
11. Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid - Lombok Tengah
12. Bandar Udara Internasional Pattimura – Ambon
13. Bandar Udara Internasional El Tari – Kupang
14. Bandar Udara Internasional Yogyakarta - Kulon Progo
15. Bandar Udara Internasional Sentani - Jayapura

Selain itu, Angkasa Pura Airports saat ini memiliki 5 (lima) anak perusahaan, yaitu PT Angkasa Pura Logistik, PT Angkasa Pura Properti, PT Angkasa Pura Suport, PT Angkasa Pura Hotel, dan PT Angkasa Pura Retail.

3.2.3. Visi, Misi dan Nilai Budaya PT Angkasa Pura I

PT Angkasa Pura I dalam mengembangkan tujuan perusahaan memiliki acuan dasar yang tertuang dalam visi dan misi perusahaan serta nilai - nilai budaya.

a. Visi

Visi menjelaskan tujuan perusahaan dan menanamkan identitas kepada karyawan. Adapun visi PT Angkasa Pura I yaitu “*Connecting the World Beyond Airport Operator with Indonesian Experience*” atau “Menjadi Penghubung Dunia

Yang Lebih Dari Sekadar Operator Bandar Udara Dengan Keunggulan Layanan Yang Menampilkan Keramah-tamahan Khas Indonesia”

b. Misi

Misi perusahaan dijadikan sebagai tolak ukur kinerja perusahaan dan acuan dalam mengembangkan bisnis pada masa yang akan datang. Dalam mendukung tercapainya visi perusahaan. PT Angkasa Pura I memiliki beberapa misi, yaitu:

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 kreativitas dan inovasi
5. Memberikan kinerja pelayanan bandar udara yang prima dalam memenuhi harapan stakeholder melalui pengelolaan sumber daya manusia yang unggul
6. Memberikan kontribusi positif pada kelestarian lingkungan

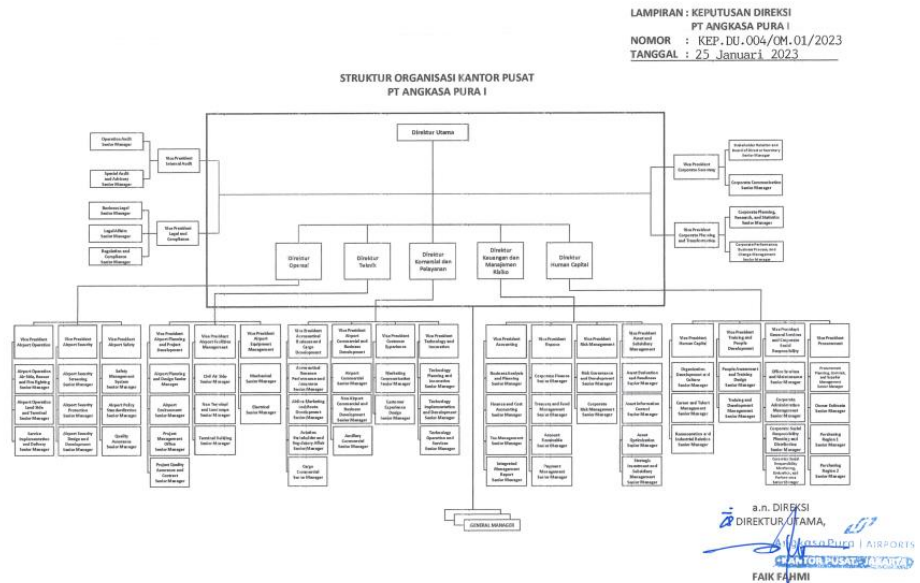
c. Nilai – Nilai Budaya PT Angkasa Pura I

PT Angkasa Pura I termasuk dalam perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara), dimana Kementerian BUMN Republik Indonesia menerapkan nilai budaya perusahaan kepada seluruh perusahaan yang bernaung dibawah Kementerian BUMN. Nilai – nilai tersebut dikenal dengan “AKHLAK” yang mana penjabarannya yaitu:

1. Amanah, memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
2. Kompeten, terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
3. Harmonis, saling peduli dan menghargai perbedaan
4. Loyal, berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.
5. Adaptif, terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
6. Kolaboratif, membangun kerja sama yang sinergis.

3.2.4. Struktur Organisasi

Berdasarkan KEP.DU.004/OM.01/2023 mengenai Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Pusat PT Angkasa Pura I terdapat susunan organisasi PT Angkasa Pura I Kantor Pusat yang berada di Kota Baru Bandar Kemayoran, Blok B-12 – Kav. 2, Jakarta – 10610 sebagai berikut.



Gambar 1: Struktur Organisasi Kantor Pusat PT Angkasa Pura I

3.3. Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid

3.3.1. Sejarah

Bandar Udara Lombok diawali dengan dibangunnya Pelabuhan Udara Rembiga pada tahun 1956 di Mataram dan selesai pada tahun 1957 yang kemudian diresmikan oleh Presiden Soekarno pada tahun 1959 dengan nama Pelabuhan Udara Rembiga.

Pelabuhan Udara Rembiga berubah menjadi Bandar Udara Selaparang dengan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. KM.61/1994 tanggal 30 Oktober 1994. Kemudian pada tanggal 1 Oktober 1995 pengelolaan Bandar Udara Selaparang diambil alih oleh PT Angkasa Pura I sesuai BA.AU.9819/UM.1114/95 dan BA.85/HK.50/1995-DU tanggal 3 Oktober 1995.

Pada tanggal 30 September 2011 Bandar Udara Selaparang ditutup dan kemudian seluruh operasional Bandar Udara dipindahkan ke Bandar Udara Internasional Lombok yang berlokasi di Praya, Lombok Tengah dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Oktober 2011. Bandar Udara Internasional Lombok diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 20 Oktober 2011.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Nomor KP 1421 tahun 2018, tertanggal 5 September 2018, maka Bandar Udara Internasional Lombok berubah nama menjadi Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid.

PT Angkasa Pura I Cabang Lombok dulunya mengelola Bandara Udara Selaparang–Mataram (AMI) selanjutnya pindah ke Bandar Udara Internasional Lombok–Praya (LOP)

Berikut dasar hukum yang mengenai perpindahan pengelolaan dari Bandar Udara Selaparang (AMI) ke Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid (LOP)

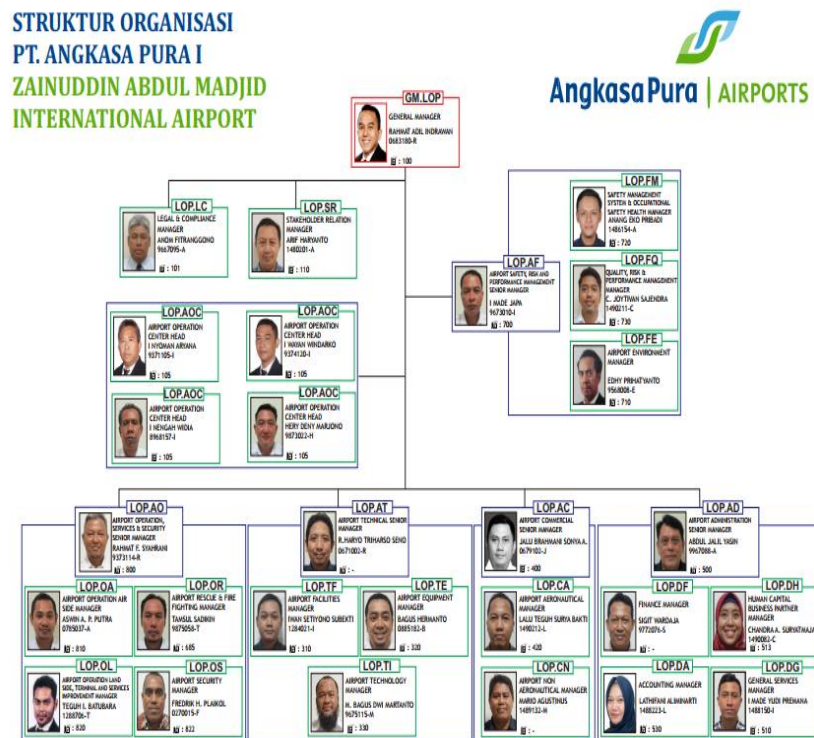
No	Cabang	Dasar Hukum
1	AMI	a. PP Nomor 38 Tahun 1995 Tanggal 6 November 1995. b. Sertifikat Bandar Udara Selaparang – Mataram Nomor: 025/SBU-DBU/VII/2010

		<p>tanggal 30 Juli 2010 sampai dengan 30 Juli 2015.</p> <p>c. Sertifikat Bandar Udara Selaparang – Mataram Nomor: 081/SBU-DBU/I/2014 tanggal 10 Januari 2019.</p>
2	LOP	<p>a. Sertifikat Bandar Udara (SBU), Bandar Udara Internasional Lombok (BIL) Nomor: 041/SBU – DBU/IX/2011 tanggal 30 September 2011 sampai dengan tanggal 30 September 2016.</p> <p>b. Sertifikat Bandar Udara (SBU), Bandar udara Internasional Lombok (BIL) Nomor: 041/SBU – DBU/VII/2016 tanggal 10 Agustus 2016 sampai dengan tanggal 30 September 2021.</p> <p>c. Surat Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KP 1421 tahun 2018 tentang Perubahan Nama Bandar Udara Internasional Lombok menjadi Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid di Kabupaten Lombok Tengah Provinsi Nusa Tenggara Barat</p>

Tabel 4: Dasar hukum mengenai perpindahan pengelolaan dari Bandar Udara Selaparang (AMI) ke Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid (LOP)

3.3.2. Struktur Organisasi

Kantor Cabang PT Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid adalah unit pelaksana PT Angkasa Pura I yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Direksi PT Angkasa Pura I dan dipimpin seorang General Manager. Berikut susunan organisasi PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid.



Gambar 2: Struktur Organisasi Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid

3.3.3. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi

Dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional dan tata kelola organisasi pada PT Angkasa Pura I - Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid maka telah ditetapkan

kedudukan dan susunan organisasi pada Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor KEP.DU.124/OM/01.01/2020, yang terdiri dari:

1. General Manager

General Manager adalah pegawai PT Angkasa Pura I yang di tugaskan berdasarkan surat putusan Direksi PT Angkasa Pura I untuk memastikan tercapainya target yang telah disepakati dalam kontrak manajemen melalui pengelolaan aktivitas kebandarudaraan yang efektif guna mendukung peningkatan kinerja perusahaan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal perusahaan.

2. Airport Operation, Services and Security Senior Manager

Airport Operation, Services and Security Senior Manager adalah pegawai PT Angkasa Pura I yang ditugaskan untuk membantu General Manager dalam memastikan kelancaran kegiatan di bidang *airport operation air side, airport operation land side, terminal and service improvement, airport rescue and fire fighting*, dan *airport security* berlandaskan *Safety Security, Service and Compliance (3S+1C)* sesuai dengan standar layanan dan peraturan yang berlaku guna mendukung tercapainya *Customer Satisfaction Index (CSI)*

berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal perusahaan.

3. Airport Operation, Air Side Manager

Tugas Airport Operation Air Side Manager adalah memastikan kesiapan operasional bidang sisi udara (*air side*) berlandaskan *Safety, Security, Service and Compliance (35+1C)* sesuai dengan standar layanan dan peraturan yang berlaku guna mendukung kinerja operasional bandar udara berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan.

4. Airport Operation Landside, Terminal and Service Improvement Manager

Tugas Airport Operation Land Side, Terminal and Service Improvement Manager adalah memastikan kesiapan kegiatan operasional bidang sisi darat (*land side*), terminal penumpang, tersedianya pelayanan pelanggan bandar udara, dan kepuasan pelanggan atas layanan bandar udara melalui kegiatan *hospitality* yang efektif serta pemeliharaan kebersihan sisi darat (*land side*), *landscape*, dan gedung terminal (*terminal building*) berlandaskan *Safety, Security, Service and Compliance (35+1C)* sesuai dengan standar layanan dan

peraturan yang berlaku guna mendukung peningkatan nilai tambah (*value added*) Perusahaan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan.

5. Airport Rescue and Fire Fighting Manager

Tugas Airport Rescue and Fire Fighting Manager adalah memastikan kesiapan operasional *airport rescue* dan *fire fighting* baik secara personel maupun peralatan guna mendukung tercapainya *level of protection* dan *fire prevention* dalam keadaan darurat di bandar udara dan daerah sekitarnya berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan.

6. Airport Security Manager

Tugas Airport Security Manager adalah memastikan kesiapan keamanan bandar udara melalui pengelolaan kegiatan perlindungan keamanan (*security protection*) wilayah bandar udara serta pengelolaan pemeriksaan keamanan (*security screening*) penumpang dan barang untuk mendeteksi dan mencegah masuknya barang dilarang (*prohibited items*) berlandaskan *Safety, Security, Service and Compliance* (35+1C) sesuai dengan standar aturan nasional dan

internasional, berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan.

7. Airport Technical Senior Manager

Tugas Airport Technical Senior Manager adalah memastikan ketersediaan (*availability*) dan keandalan (*reliability*) fasilitas (*facilities*), peralatan (*equipment*), dan perangkat teknologi guna mendukung aktivitas bandar udara dan tercapainya *Customer Satisfaction Index* (CSI) berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan.

8. Airport Facilities Manager

Tugas Airport Facilities Manager adalah memastikan kesiapan fasilitas (*facilities*) bandar udara meliputi sisi udara (*air side*), sisi darat (*land side*), *landscape*, dan gedung terminal (*terminal building*) guna mendukung aktivitas bandar udara dan tercapainya keandalan seluruh fasilitas bandar udara sesuai dengan strategi Perusahaan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan.

9. Airport Equipment Manager

Tugas Airport Equipment Manager adalah memastikan kesiapan peralatan (*equipment*) bandar udara meliputi *mechanical, heavy equipment, water technique*, dan *electrical* guna mendukung aktivitas bandar udara dan tercapainya keandalan peralatan sesuai dengan strategi Perusahaan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan.

10. Airport Technology Manager

Tugas Airport Technology Manager adalah memastikan kesiapan layanan peralatan teknologi bandar udara meliputi peralatan elektronik bandar udara, infrastruktur jaringan (*network*), internet, dan *application operation* serta *information technology helpdesk* guna mendukung aktivitas bandar udara dan terpenuhinya kepuasan pelanggan internal dan eksternal berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan.

11. Airport Commercial Senior Manager

Tugas Airport Commercial Senior Manager adalah memastikan tercapainya produksi pendapatan aeronautika, non

aeronautika, kargo, dan pengembangan usaha guna mendukung peningkatan pendapatan aeronautika dan non aeronautika serta *Customer Satisfaction Index* (CSI) berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan.

12. Airport Aeronautical Manager

Tugas Airport Aeronautical Manager adalah memastikan tercapainya produksi pendapatan aeronautika dan sektor kargo sesuai dengan target yang ditetapkan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan.

13. Airport Non Aeronautical Manager

Tugas Airport Non Aeronautical Manager adalah memastikan tercapainya produksi pendapatan non aeronautika dan pengembangan usaha sesuai dengan target yang ditetapkan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan.

14. Airport Administration Senior Manager

Tugas Airport Administration Senior Manager adalah memastikan terimplementasinya perencanaan dan pengelolaan

kegiatan dibidang *finance, accounting, human capital business partner*, dan *general services* yang efektif dan dilaksanakan sesuai target yang ditetapkan guna mendukung peningkatan *Customer Satisfaction Index* (CSI) berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan.

15. Finance Manager

Tugas Finance Manager adalah memastikan pelaksanaan operasional keuangan meliputi pengelolaan penerimaan dan pengeluaran kas/bank, pengelolaan piutang usaha, serta asset dan *warehouse management* yang efektif dan efisien guna mendukung peningkatan kepuasan pelanggan internal dan eksternal dengan prinsip kehati-hatian berdasarkan ketentuan yang berlaku dan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP), serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan.

16. Accounting Manager

Tugas Accounting Manager adalah memastikan tersedianya laporan keuangan, analisa keuangan, pengendalian anggaran melalui verifikasi, pencatatan, dan koordinasi dengan unit kerja terkait serta pengelolaan pajak guna tercapainya akurasi dan

ketepatan waktu pencatatan keuangan serta mendukung peningkatan kepuasan pelanggan internal dan eksternal dengan prinsip kehati-hatian berdasarkan standar akuntansi keuangan dan pedoman yang berlaku di Perusahaan serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan.

17. Human Capital Business Partner Manager

Tugas Human Capital Business Partner Manager adalah memastikan implementasi kebijakan dan strategis *human capital business partner* sebagai mitra strategis dalam bidang human capital yang efektif guna mendukung upaya optimalisasi produktivitas pegawai dan peningkatan kepuasan pelanggan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundangundangan dan peraturan internal Perusahaan.

18. General Services Manager

Tugas General Services Manager adalah memastikan pengelolaan kegiatan layanan umum Perusahaan dan administrasi perkantoran yang efektif guna mendukung peningkatan kepuasan pelanggan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan

peraturan internal Perusahaan.

19. Airport Safety, Risk, and Performance Management

Senior Manager

Tugas Airport Safety, Risk and Performance Management

Senior Manager adalah memastikan tersedianya rencana, arahan, dan koordinasi serta evaluasi seluruh kegiatan pengendalian *safety management system*, Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3), sistem manajemen mutu, manajemen risiko, dan implementasi rencana strategis (*strategic plan*) Perusahaan serta sistem 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-undangari dan peraturan internal Perusahaan.

20. Safety Management System and Occupation Safety

Health Manager

Tugas Safety Management System and Occupational Safety

Health Manager adalah memastikan pengendalian *safety management system* dan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) guna mendukung pencapaian *safety level*, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan sesuai

dengan standar nasional dan internasional berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan.

21. Quality, Risk, and Performance Management

Manager

Tugas Quality, Risk and Performance Management Manager adalah memastikan pengelolaan sistem manajemen mutu dan sistem manajemen risiko di Kantor Cabang serta implementasi rencana strategis (*strategic plan*) Perusahaan guna mendukung proses bisnis Perusahaan berlangsung dengan tingkat risiko yang dapat diterima, pencapaian kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan.

22. Airport Environment Manager

Tugas Airport Environment Manager adalah memastikan terlaksananya kegiatan pengelolaan manajemen lingkungan yang efektif guna menjaga keseimbangan lingkungan hidup di wilayah kerja bandar udara sesuai dengan strategi Perusahaan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan.

23. Legal and Compliance Manager

Tugas Legal and Compliance Manager adalah memastikan tersedianya produk hukum, penanganan dan penyelesaian permasalahan hukum, dan sistem kepatuhan Perusahaan serta dokumentasi dan distribusi kontrak pengadaan barang dan/atau jasa di Kantor Cabang berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan.

24. Stakeholder Relation Manager

Tugas Stakeholder Relation Manager adalah memastikan kelancaran komunikasi pemangku kepentingan (*stakeholder*) Perusahaan, kolektabilitas Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL), dan mendukung tanggung jawab sosial Perusahaan (*corporate social responsibility*) terhadap lingkungan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) dan Rencana Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (RPKBL) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan.

25. Airport Operation Center Head

Tugas Airport Operation Center Head adalah memastikan

pengendalian kegiatan operasional harian bandar udara melalui pengelolaan personel fasilitas dan peralatan yang efektif guna mendukung bandar udara beroperasi dengan lancar berlandaskan Safety, Security, Service and Compliance (3S + 1C) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang – undangan dan peraturan internal perusahaan.

3.4. Unit Quality, Risk and Performance

Merujuk pada Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor KEP.DU.124/OM/01.01/2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok menyatakan bahwa unit Quality, Risk and Performance Management adalah unit yang memiliki tugas untuk memastikan pengelolaan sistem manajemen mutu dan sistem manajemen risiko di Kantor Cabang serta implementasi rencana strategis (*strategic plan*) perusahaan guna mendukung proses bisnis Perusahaan berlangsung dengan tingkat risiko yang dapat diterima, pencapaian kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan.

Merujuk pada Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor KEP.DU.0033/OM.15/2022 Tentang Pedoman Sistem Manajemen Mutu Bandar Udara PT Angkasa Pura I menerangkan bahwa Sistem Manajemen Mutu adalah sistem yang menetapkan kebijakan, sasaran, dan pencapaian

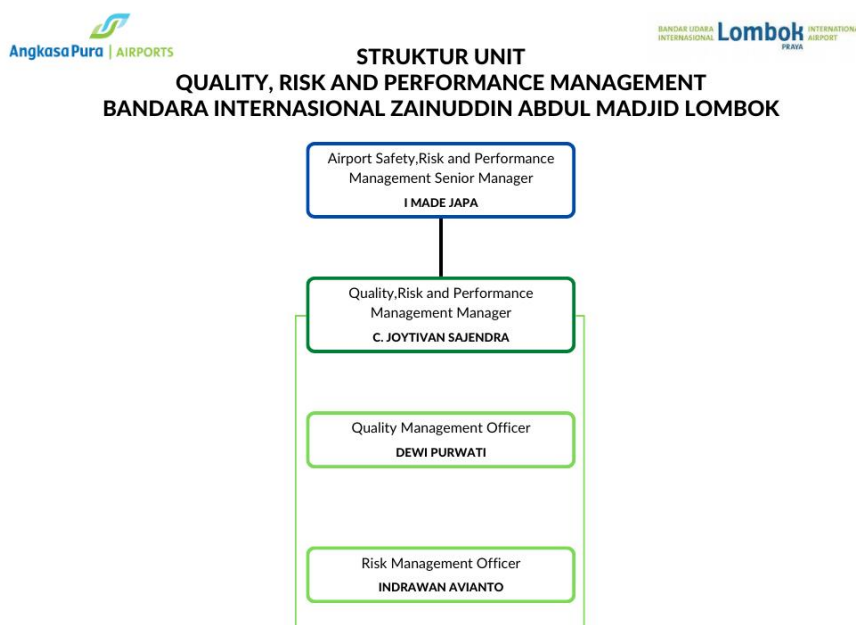
sasaran secara langsung serta terkendali dalam perusahaan, melalui aktivitas terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan Perusahaan berkenaan dengan Mutu. Mutu merupakan keseluruhan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan yang dinyatakan secara langsung maupun tidak langsung. Dengan demikian, Sistem Manajemen Mutu Bandar Udara merupakan bagian dari Sistem Manajemen Perusahaan yang ditetapkan oleh manajemen puncak bertujuan untuk memastikan bahwa proses bisnis dikelola dengan sumber daya yang memadai, serta menentukan dan melaksanakan peluang untuk peningkatan.

Merujuk pada Keputusan Direksi PT Angkasa Pura INomor KEP.DU.212/OM.02.05/2020 Tentang Pedoman Manajemen Risiko Bandar Udara PT Angkasa Pura Imenerangkan bahwa Manajemen Risiko (*Risk Management*) merupakan upaya terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan perusahaan terhadap Risiko-Risiko (*Risks*) yang dihadapi dalam menjalankan kegiatan usaha. Dengan penerapan Manajemen Risiko (*Risk Management*), diharapkan potensi kerugian dapat ditekan serendah mungkin atau apabila memungkinkan diupayakan untuk dapat memanfaatkan Risiko (*Risk*) menjadi peluang yang dapat meningkatkan keuntungan PT Angkasa Pura I.

3.4.1. Struktur Organisasi

Merujuk pada Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor KEP.DU.124/OM/01.01/2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara

Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok menyatakan bahwa unit Quality, Risk and Performance Management berada di dalam departemen Airport Safety, Risk and Performance Management yang dipimpin oleh seorang Manager dan memiliki 2 officers yaitu Quality Management Officer dan Risk Management Officer. Berikut struktur unit Quality, Risk and Performance Management:



Gambar 3: Struktur Organisasi Unit Quality, Risk and Performance Management Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid

3.4.2. Tugas Pokok, Tanggung Jawab dan Kewenangan

Merujuk pada Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.124/OM/01.01/2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Lombok-Praya, tugas pokok, tanggung jawab

dan kewenangan *Quality, Risk, and Performance Management Manager* yaitu:

1. Tugas *Quality, Risk, and Performance Management Manager* adalah dalam memastikan pengelolaan sistem manajemen mutu dan sistem manajemen risiko di Kantor Cabang serta implementasi rencana strategis (*strategic plan*) perusahaan guna mendukung proses bisnis perusahaan berlangsung dengan tingkat risiko yang dapat diterima, pencapaian kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal perusahaan.
2. Tanggung jawab *Quality, Risk, and Performance Management Manager* yaitu:
 - a. Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP);
 - b. Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati;
 - c. Memastikan perannya sebagai *people manager* pada unit kerjanya;
 - d. Memastikan pengelolaan pembinaan kompetensi personel unit kerjanya;

- e. Memastikan pengembangan inisiatif atas inovasi proses dan produk secara aktif dan mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain;
- f. Memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana Kerja Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan;
- g. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan perusahaan;
- h. Memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan unit kerjanya terhadap peraturan perundang – undangan dan peraturan internal perusahaan;
- i. Memastikan perencanaan dan pelaksanaan perbaikan (improvement) atas temuan audit di unit kerja dibawah tanggung jawabnya;
- j. Memastikan terlaksananya sistem manajemen mutu sesuai dengan standar nasional dan internasional;
- k. Memastikan pengelolaan manajemen risiko Kantor Cabang sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan;
- l. Memastikan terlaksananya pengelolaan kegiatan implementasi perencanaan strategis perusahaan dan manajemen kinerja kantor cabang guna mendukung tercapainya visi dan misi perusahaan;

- m. Memastikan terlaksananya penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) bidang Quality, Risk, and Performance management;
3. Kewenangan unit Quality, Risk, and Performance Management Manager dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yaitu:
- a. Mendapatkan akses data yang dibutuhkan;
 - b. Menetapkan rencana program kerja dan inisiatif baru serta anggaran di ruang lingkup unit kerjanya yang dapat mendukung pencapaian kinerja Perusahaan;
 - c. Menetapkan kebijakan/pedoman operasional di ruang lingkup unit kerjanya;
 - d. Mengambil keputusan dan langkah-langkah korektif di ruang lingkup unit kerjanya berdasarkan kebijakan dan prosedur yang berlaku;
 - e. Menyetujui *Distinct Job Profile* (DJP) di ruang lingkup unit kerjanya;
 - f. Menyetujui usulan perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia di unit kerjanya;
 - g. Melakukan identifikasi kebutuhan kompetensi/sertifikasi, dukungan terhadap pelaksanaan pengembangan, hingga umpan baliknya;

- h. menetapkan program kerja dan inisiatif atas inovasi baru disatuan kerjanya dapat mendukung pencapaian kinerja Perusahaan;
- i. Menyetujui pengenaan sanksi kepada personel diunit kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perusahaan;
- j. Menyetujui pelaksanaan rencana kerja diruang lingkup unit kerjanya;
- k. Menetapkan dan/atau menandatangani dokumentasi sistem manajemen yang menjadi ruang lingkup unit kerjanya;
- l. Menetapkan informasi terkait kepatuhan implementasi sistem kepatuhan di unitkerjanya;
- m. Memberikan informasi pendukung sebagai rekomendasi teguran dari unit kerja terkait kepada pihak eksternal (vendor, tenant, atau mitra kerja lainnya) jika memberikan jasa layanan yang tidak sesuai dengan kesepakatan atau melanggar kebijakan Perusahaan secara spesifik;
- n. Memberikan teguran kepada pihak internal (unit kerja lainnya) jika terdapat pelanggaran atas peraturan yang dikelola atau dikeluarkan oleh unit kerjanya;

- o. Menyusun perencanaan dan pelaksanaan kegiatan manajemen mutu meliputi pengendalian dokumen, audit mutu internal, dan tindakan perbaikan/koreksi dokumen serta mengelola rapat tinjauan manajemen;
- p. Memberikan rekomendasi penyusunan profil risiko (*risk profile*) dan mitigation plan, melakukan asesmen risiko (*risk assessment*), pemantauan (*monitoring* dan pemutakhiran\ *updating*) profil risiko (*risk profile*) serta pelaporan profil risiko\ *risk profile*) dari seluruh unit kerja;
- q. Menyiapkan perencanaan implementasi rencana strategis meliputi perumusan dokumen Rencana Jangka Panjang Bandar Udara (RJPB), cascading target kinerja, dan pengawasan implementasi *airport plan*;
- r. Menyiapkan perencanaan manajemen kinerja Kantor Cabang meliputi pengawasan pencapaian *Key Performance Indicator* (KPI) dan pengawasan tindak lanjut *Oppoxunity for Improvement* (OFI) hasil Kriteria Penilaian Kinerja Unggul (KPKU);
- s. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) bidang *quality, risk and performance management*.

3.4.3. Hubungan Antar Departement

Dalam menjalankan tugasnya, Unit Quality, Risk and Performance Management berhubungan dengan berbagai unit lainnya. Hubungan antar unit yang terjalin adalah sebagai berikut.

a. Hubungan Quality, Risk and Performance Management dengan Legal and Compliance.

1. Terkait Proses pengajuan, pembuatan dan pembaruan prosedur mutu (PM) dan instruksi kerja (IK). Unit Quality, Risk and Performance Management memeriksa dan memberikan nomor dokumen (PM baru) draft PM yang diajukan unit Legal and Compliance.
2. Pada Proses risk assessment Quality, Risk & Performance Management Section berkoordinasi dengan unit Legal and Compliance untuk pemberian pengarahan atas pelaksanaan penilaian risiko/risk assessment sesuai pedoman manajemen risiko perusahaan dalam bentuk workshop atau pertemuan.
3. Quality, Risk & Performance Management Section bersama dengan unit Stakeholder Relation melakukan kegiatan risk assessment yang meliputi identifikasi, analisis dan evaluasi risiko.

b. Hubungan Quality, Risk and Performance Management dengan Stakeholder Relation

1. Terkait Proses pengajuan, pembuatan dan pembaruan prosedur mutu (PM) dan instruksi kerja (IK). Unit Quality, Risk and Performance Management memeriksa dan memberikan nomor dokumen (PM baru) draft PM yang diajukan unit Stakeholder Relation.
2. Pada Proses risk assessment Quality, Risk & Performance Management Section berkoordinasi dengan unit Stakeholder Relation untuk pemberian pengarahan atas pelaksanaan penilaian risiko/risk assessment sesuai pedoman manajemen risiko perusahaan dalam bentuk workshop atau pertemuan.
3. Quality, Risk & Performance Management Section bersama dengan unit Stakeholder Relation melakukan kegiatan risk assessment yang meliputi identifikasi, analisis dan evaluasi risiko.

c. Hubungan Quality, Risk and Performance Management dengan Airport Operation Center

1. Terkait Proses pengajuan, pembuatan dan pembaruan prosedur mutu (PM) dan instruksi kerja (IK). Unit Quality, Risk and Performance Management

memeriksa dan memberikan nomor dokumen (PM baru) draft PM yang diajukan unit Airport Operation Center.

2. Pada Proses risk assessment Quality, Risk & Performance Management Section berkoordinasi dengan unit Airport Operation Center untuk pemberian pengarahan atas pelaksanaan penilaian risiko/risk assessment sesuai pedoman manajemen risiko perusahaan dalam bentuk workshop atau pertemuan.
3. Quality, Risk & Performance Management Section bersama dengan unit Airport Operation Centre melakukan kegiatan risk assessment yang meliputi identifikasi, analisis dan evaluasi risiko.

d. Hubungan Quality, Risk and Performance Management dengan Safety Management System & Occupational Safety Health

1. Terkait Proses pengajuan, pembuatan dan pembaruan prosedur mutu (PM) dan instruksi kerja (IK). Unit Quality, Risk and Performance Management memeriksa dan memberikan nomor dokumen (PM baru) draft PM yang diajukan unit Safety Management System & Occupational Safety Health .

2. Pada Proses risk assessment Quality, Risk & Performance Management Section berkoordinasi dengan unit Safety Management System & Occupational Safety Health untuk pemberian pengarahan atas pelaksanaan penilaian risiko/risk assessment sesuai pedoman manajemen risiko perusahaan dalam bentuk workshop atau pertemuan.
3. Quality, Risk & Performance Management Section bersama dengan unit Safety Management System & Occupational Safety Health melakukan kegiatan risk assessment yang meliputi identifikasi, analisis dan evaluasi risiko.
4. Quality, Risk & Performance Management Section bersama dengan unit Safety Management System & Occupational Safety Health merencanakan dan menyiapkan pelaksanaan audit internal sistem manajemen mutu dan sistem manajemen keselamatan & kesehatan kerja (SMK3)
5. Quality, Risk & Performance Management Section bersama dengan unit Safety Management System & Occupational Safety Health meninjau dan memverifikasi hasil perbaikan yang telah dilaksanakan oleh auditee.

6. Quality, Risk & Performance Management Section bersama dengan unit Safety Management System & Occupational Safety Health melakukan pencatatan tinjauan hasil perbaikan pada formulir PTKK.
7. Quality, Risk & Performance Management Section bersama dengan unit Safety Management System & Occupational Safety Health bertanggungjawab terhadap dokumen audit internal dan pengendali dokumen untuk diarsipkan atau disimpan.

e. Hubungan Quality, Risk and Performance Management dengan Airport Environment

1. Terkait Proses pengajuan, pembuatan dan pembaruan prosedur mutu (PM) dan instruksi kerja (IK). Unit Quality, Risk and Performance Management memeriksa dan memberikan nomor dokumen (PM baru) draft PM yang diajukan unit Airport Environment.
2. Pada Proses risk assessment Quality, Risk & Performance Management Section berkoordinasi dengan unit Airport Environment untuk pemberian pengarahan atas pelaksanaan penilaian risiko/risk assessment sesuai pedoman manajemen risiko perusahaan dalam bentuk workshop atau pertemuan.

3. Quality, Risk & Performance Management Section bersama dengan unit Airport Environment melakukan kegiatan risk assessment yang meliputi identifikasi, analisis dan evaluasi risiko.

f. Hubungan Quality, Risk and Performance Management dengan Airport Operation Air Side

1. Terkait Proses pengajuan, pembuatan dan pembaruan prosedur mutu (PM) dan instruksi kerja (IK). Unit Quality, Risk and Performance Management memeriksa dan memberikan nomor dokumen (PM baru) draft PM yang diajukan unit Airport Operation Air Side.
2. Pada Proses risk assessment Quality, Risk & Performance Management Section berkoordinasi dengan unit Airport Operation Air Side untuk pemberian pengarahan atas pelaksanaan penilaian risiko/risk assessment sesuai pedoman manajemen risiko perusahaan dalam bentuk workshop atau pertemuan.
3. Quality, Risk & Performance Management Section bersama dengan unit Airport Operation Air Side melakukan kegiatan risk assessment yang meliputi identifikasi, analisis dan evaluasi risiko.

g. Hubungan Quality, Risk and Performance Management dengan Airport Operation Land Side, Terminal and Services Improvement

1. Terkait Proses pengajuan, pembuatan dan pembaruan prosedur mutu (PM) dan instruksi kerja (IK). Unit Quality, Risk and Performance Management memeriksa dan memberikan nomor dokumen (PM baru) draft PM yang diajukan unit Airport Operation Land Side, Terminal and Services Improvement.
2. Terkait Proses tindakan perbaikan, Quality, Risk & Performance Management Section menerima keluhan pelanggan dari unit Airport Operation Land Side, Terminal and Services Improvement untuk dicatat dalam formulir permintaan tindakan koreksi dan korektif (PTKK).
3. Quality, Risk & Performance Management Section bersama manager dan para coordinator dari unit Airport Operation Land Side, Terminal and Services Improvement memantau penyelesaian keluhan pelanggan agar tidak terjadi kembali.
4. Pada Proses risk assessment Quality, Risk & Performance Management Section berkoordinasi dengan unit Airport Operation Land Side, Terminal

and Services Improvement untuk pemberian pengarahan atas pelaksanaan penilaian risiko/risk assessment sesuai pedoman manajemen risiko perusahaan dalam bentuk workshop atau pertemuan.

5. Quality, Risk & Performance Management Section bersama dengan unit Airport Operation Land Side, Terminal and Services Improvement melakukan kegiatan risk assessment yang meliputi identifikasi, analisis dan evaluasi risiko.

h. Hubungan Quality, Risk and Performance Management dengan Airport Security

1. Terkait Proses pengajuan, pembuatan dan pembaruan prosedur mutu (PM) dan instruksi kerja (IK). Unit Quality, Risk and Performance Management memeriksa dan memberikan nomor dokumen (PM baru) draft PM yang diajukan unit Airport Security.
2. Pada Proses risk assessment Quality, Risk & Performance Management Section berkoordinasi dengan unit Airport Security untuk pemberian pengarahan atas pelaksanaan penilaian risiko/risk assessment sesuai pedoman manajemen risiko perusahaan dalam bentuk workshop atau pertemuan.

3. Quality, Risk & Performance Management Section bersama dengan unit Airport Security melakukan kegiatan risk assessment yang meliputi identifikasi, analisis dan evaluasi risiko.

i. Hubungan Quality, Risk and Performance Management dengan Airport Rescue & Fire Fighting.

1. Terkait Proses pengajuan, pembuatan dan pembaruan prosedur mutu (PM) dan instruksi kerja (IK). Unit Quality, Risk and Performance Management memeriksa dan memberikan nomor dokumen (PM baru) draft PM yang diajukan unit Airport Rescue & Fire Fighting.
2. Pada Proses risk assessment Quality, Risk & Performance Management Section berkoordinasi dengan unit Airport Rescue & Fire Fighting untuk pemberian pengarahan atas pelaksanaan penilaian risiko/risk assessment sesuai pedoman manajemen risiko perusahaan dalam bentuk workshop atau pertemuan.
3. Quality, Risk & Performance Management Section bersama dengan unit Airport Rescue & Fire Fighting melakukan kegiatan risk assessment yang meliputi identifikasi, analisis dan evaluasi risiko.

j. Hubungan Quality, Risk and Performance Management dengan Airport Facilities

1. Terkait Proses pengajuan, pembuatan dan pembaruan prosedur mutu (PM) dan instruksi kerja (IK). Unit Quality, Risk and Performance Management memeriksa dan memberikan nomor dokumen (PM baru) draft PM yang diajukan unit Airport Facilities.
2. Pada Proses risk assessment Quality, Risk & Performance Management Section berkoordinasi dengan unit Airport Facilities untuk pemberian pengarahan atas pelaksanaan penilaian risiko/risk assessment sesuai pedoman manajemen risiko perusahaan dalam bentuk workshop atau pertemuan.
3. Quality, Risk & Performance Management Section bersama dengan unit Airport Facilities melakukan kegiatan risk assessment yang meliputi identifikasi, analisis dan evaluasi risiko.

k. Hubungan Quality, Risk and Performance Management dengan Airport Equipment

1. Terkait Proses pengajuan, pembuatan dan pembaruan prosedur mutu (PM) dan instruksi kerja (IK). Unit Quality, Risk and Performance Management

- memeriksa dan memberikan nomor dokumen (PM baru) draft PM yang diajukan unit Airport Equipment.
2. Pada Proses risk assessment Quality, Risk & Performance Management Section berkoordinasi dengan unit Airport Equipment untuk pemberian pengarahan atas pelaksanaan penilaian risiko/risk assessment sesuai pedoman manajemen risiko perusahaan dalam bentuk workshop atau pertemuan.
 3. Quality, Risk & Performance Management Section bersama dengan unit Airport Equipment melakukan kegiatan risk assessment yang meliputi identifikasi, analisis dan evaluasi risiko.

1. Hubungan Quality, Risk and Performance Management dengan Airport Technology

1. Terkait Proses pengajuan, pembuatan dan pembaruan prosedur mutu (PM) dan instruksi kerja (IK). Unit Quality, Risk and Performance Management memeriksa dan memberikan nomor dokumen (PM baru) draft PM yang diajukan unit Airport Technology.
2. Pada Proses risk assessment Quality, Risk & Performance Management Section berkoordinasi dengan unit Airport Technology untuk pemberian

pengarahan atas pelaksanaan penilaian risiko/risk assessment sesuai pedoman manajemen risiko perusahaan dalam bentuk workshop atau pertemuan.

3. Quality, Risk & Performance Management Section bersama dengan unit Airport Technology melakukan kegiatan risk assessment yang meliputi identifikasi, analisis dan evaluasi risiko.

m. Hubungan Quality, Risk and Performance Management dengan Airport Aeronautical

1. Terkait Proses pengajuan, pembuatan dan pembaruan prosedur mutu (PM) dan instruksi kerja (IK). Unit Quality, Risk and Performance Management memeriksa dan memberikan nomor dokumen (PM baru) draft PM yang diajukan unit Airport Aeronautical.
2. Pada Proses risk assessment Quality, Risk & Performance Management Section berkoordinasi dengan unit Airport Aeronautical untuk pemberian pengarahan atas pelaksanaan penilaian risiko/risk assessment sesuai pedoman manajemen risiko perusahaan dalam bentuk workshop atau pertemuan.
3. Quality, Risk & Performance Management Section bersama dengan unit Airport Aeronautical melakukan

kegiatan risk assessment yang meliputi identifikasi, analisis dan evaluasi risiko.

n. Hubungan Quality, Risk and Performance Management dengan Airport Non Aeronautical

1. Terkait Proses pengajuan, pembuatan dan pembaruan prosedur mutu (PM) dan instruksi kerja (IK). Unit Quality, Risk and Performance Management memeriksa dan memberikan nomor dokumen (PM baru) draft PM yang diajukan unit Airport Non Aeronautical.
2. Pada Proses risk assessment Quality, Risk & Performance Management Section berkoordinasi dengan unit Airport Non Aeronautical untuk pemberian pengarahan atas pelaksanaan penilaian risiko/risk assessment sesuai pedoman manajemen risiko perusahaan dalam bentuk workshop atau pertemuan.
3. Quality, Risk & Performance Management Section bersama dengan unit Airport Non Aeronautical melakukan kegiatan risk assessment yang meliputi identifikasi, analisis dan evaluasi risiko.

o. Hubungan Quality, Risk and Performance Management dengan Finance

1. Terkait Proses pengajuan, pembuatan dan pembaruan prosedur mutu (PM) dan instruksi kerja (IK). Unit Quality, Risk and Performance Management memeriksa dan memberikan nomor dokumen (PM baru) draft PM yang diajukan unit Finance.
2. Pada Proses risk assessment Quality, Risk & Performance Management Section berkoordinasi dengan unit Finance untuk pemberian pengarahan atas pelaksanaan penilaian risiko/risk assessment sesuai pedoman manajemen risiko perusahaan dalam bentuk workshop atau pertemuan.
3. Quality, Risk & Performance Management Section bersama dengan unit Finance melakukan kegiatan risk assessment yang meliputi identifikasi, analisis dan evaluasi risiko.

p. Hubungan Quality, Risk and Performance Management dengan Accounting

1. Terkait Proses pengajuan, pembuatan dan pembaruan prosedur mutu (PM) dan instruksi kerja (IK). Unit Quality, Risk and Performance Management memeriksa dan memberikan nomor dokumen (PM baru) draft PM yang diajukan unit Accounting.

2. Pada Proses risk assessment Quality, Risk & Performance Management Section berkoordinasi dengan unit Accounting untuk pemberian pengarahan atas pelaksanaan penilaian risiko/risk assessment sesuai pedoman manajemen risiko perusahaan dalam bentuk workshop atau pertemuan.
3. Quality, Risk & Performance Management Section bersama dengan unit Accounting melakukan kegiatan risk assessment yang meliputi identifikasi, analisis dan evaluasi risiko.

q. Hubungan Quality, Risk and Performance Management dengan Human Capital Business

1. Terkait Proses pengajuan, pembuatan dan pembaruan prosedur mutu (PM) dan instruksi kerja (IK). Unit Quality, Risk and Performance Management memeriksa dan memberikan nomor dokumen (PM baru) draft PM yang diajukan unit Human Capital Business.
2. Pada Proses risk assessment Quality, Risk & Performance Management Section berkoordinasi dengan unit Human Capital Business untuk pemberian pengarahan atas pelaksanaan penilaian risiko/risk assessment sesuai pedoman manajemen

risiko perusahaan dalam bentuk workshop atau pertemuan.

3. Quality, Risk & Performance Management Section bersama dengan unit Human Capital Business melakukan kegiatan risk assessment yang meliputi identifikasi, analisis dan evaluasi risiko.

r. Hubungan Quality, Risk and Performance Management dengan General Services

1. Terkait Proses pengajuan, pembuatan dan pembaruan prosedur mutu (PM) dan instruksi kerja (IK). Unit Quality, Risk and Performance Management memeriksa dan memberikan nomor dokumen (PM baru) draft PM yang diajukan unit General Service.
2. Pada Proses risk assessment Quality, Risk & Performance Management Section berkoordinasi dengan unit General Service untuk pemberian pengarahan atas pelaksanaan penilaian risiko/risk assessment sesuai pedoman manajemen risiko perusahaan dalam bentuk workshop atau pertemuan.
3. Quality, Risk & Performance Management Section bersama dengan unit General Service melakukan kegiatan risk assessment yang meliputi identifikasi, analisis dan evaluasi risiko.

Unit Quality, Risk And Performance Management didalam melaksanakan tugasnya memiliki hubungan dengan seluruh unit di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid. Hubungan tersebut memiliki kesamaan terkait Proses pengajuan, pembuatan dan pembaruan prosedur mutu (PM) dan instruksi kerja (IK). Unit Quality, Risk and Performance Management memeriksa dan memberikan nomor dokumen (PM baru) draft PM yang diajukan dan proses riskassessment.

BAB IV

PEMBAHASAN

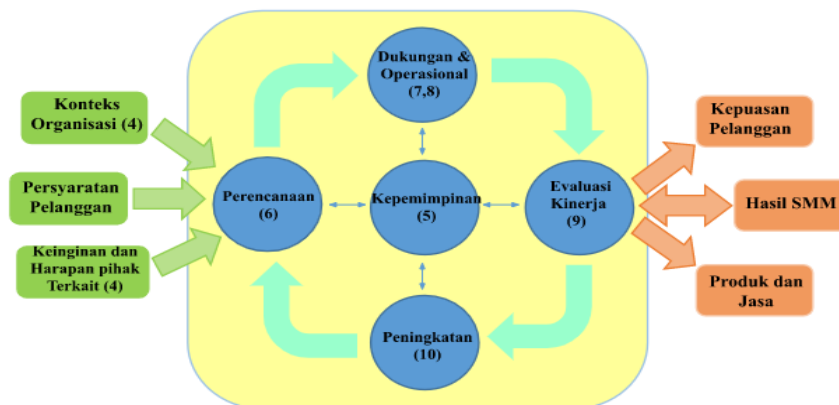
4.1. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid

Merujuk pada KEP.DU.0033/OM.15/2022 tentang Pedoman Sistem Manajemen Mutu Bandar Udara PT Angkasa Pura I menyatakan bahwa dalam rangka mendukung peningkatan kualitas layanan yang dihasilkan oleh PT Angkasa Pura 1, perlu diterapkan sistem manajemen mutu yang efektif, termasuk proses-proses untuk peningkatan sistem dan jaminan kesesuaian terhadap persyaratan pelanggan dan peraturan perundangan yang berlaku guna mencapai target indeks kepuasan pelanggan yang telah ditetapkan perusahaan. Penerapan sistem manajemen mutu Bandar Udara dilaksanakan Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid sebagai bentuk komitmen PT Angkasa Pura 1 dalam menjamin kualitas layanan operasional Bandar Udara dengan standar nasional Indonesia (SNI) ISO 9001:2015. Berdasarkan SKEP.40/OM.04/2017 tentang penerapan sistem manajemen mutu di lingkungan PT Angkasa Pura 1, Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam menjalankan proses bisnisnya sejak tanggal 16 Maret 2017. Penerapan ini dilakukan untuk mewujudkan tanggung jawab dan kewajiban perusahaan dalam menyediakan produk atau jasa yang terjamin kualitas mutu serta sesuai dengan harapan dari pelanggan. Dalam

menerapkan sistem manajemen mutu ini bandar udara berpedoman terhadap klausul–klausul ISO 9001:2015 dan Pedoman Mutu Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid yang merupakan turunan dari dokumen ISO 9001:2015 itu sendiri. Pada pembahasan ini terdapat deskripsi penerapan Sistem Manajemen Mutu berdasarkan klausul–klausul ISO 9001:2015 yang meliputi konteks organisasi, kepemimpinan, perencanaan, dukungan, operasi , evaluasi kinerja, peningkatan mutu. Berikut merupakan deskripsi penerapan klausul 4 sampai klausul 10 ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid :

4.1.1. Penerapan Klausul 4 Konteks Organisasi di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid

Dalam hal ini Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid sudah melakukan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 Klausul 4 dengan telah menentukan ruang lingkup sistem manajemen mutu yaitu terkait bisnis Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U), Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U), Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) dengan menggunakan pendekatan PDCA yang sesuai dengan persyaratan standar ISO 9001:2015.



Gambar 2. Model Kerangka Sistem PDCA & Peningkatan Berkelanjutan pada Sistem Manajemen Mutu

Gambar 4: Kerangka sistem PDCA dan Peningkatan berkelanjutan pada sistem manajemen mutu.

Kemudian terkait isu internal dan eksternal, masing-masing unit kerja pada Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid telah menentukan isu internal dan eksternal dalam konteks organisasi kedalam formulir identifikasi internal dan eksternal issues. Selain itu masing-masing unit kerja di Bandar Udara juga telah menentukan pihak-pihak yang berkepentingan dan persyaratan yang relevan dengan produk dan jasa yang dituangkan dalam daftar interested parties. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis menyatakan bahwa terdapat inskonsistensi pada pemantauan daftar interested parties.

Selanjutnya terkait informasi terdokumentasi Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid telah memelihara informasi terdokumentasi untuk mendukung operasi dari proses tersebut dalam bentuk prosedur mutu dan instruksi kerja serta informasi

terdokumentasi disimpan untuk memastikan proses dilakukan sesuai dengan persyaratan dalam standar ISO 9001:2015.

4.1.2. Penerapan Klausal 5 Kepemimpinan di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid

Dalam hal penerapan klausal 5 ISO 9001:2015 mengenai kepemimpinan. Manajemen Puncak Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid sudah berkomitmen terhadap penyusunan dan penerapan Sistem Manajemen Mutu. Manajemen puncak sudah menetapkan dan menerapkan serta memelihara kebijakan mutu. Kebijakan mutu sudah tersedia dan dipelihara sebagai informasi terdokumentasi. Namun Kebijakan mutu Bandar Udara belum dikomunikasikan dan belum dimengerti kepada seluruh pegawai walaupun pada realitanya sudah diterapkan oleh seluruh pegawai.

Kemudian manajemen puncak atau General Manager menunjuk Airport Safety, Risk & Performance Management Senior Manager/Quality, Risk & Performance Management Manager sebagai Wakil Manajemen Mutu sesuai Surat Keputusan General Manager Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid nomor SKEP.GM.LOP.063/HK.01.02/2022 tentang Pembentukan Tim Pengembangan dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Wakil Manajemen Mutu bertanggung jawab untuk melaporkan kinerja sistem manajemen mutu bandar udara kepada manajemen puncak bandar udara dan melaporkan efektifitas

pengelolaan sistem manajemen mutu bandar udara melalui laporan bulanan, laporan hasil audit internal dan tinjauan manajemen kepada Pembina Kantor Pusat. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan menyatakan bahwa didalam penerapannya, laporan sistem manajemen mutu belum dilaporkan setiap bulannya kepada manajemen puncak bandar udara.

4.1.3. Penerapan Klausal 6 Perencanaan di Bandar Udara Internasional

Zainuddin Abdul Madjid

Dalam menerapkan Klausal 6 tentang perencanaan bandar udara sudah melakukan kegiatan *risk assessment* yang dilakukan oleh masing-masing unit guna memastikan bahwa isu internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi sasaran dan tujuan organisasi telah ditentukan risiko dan peluangnya. Hasil identifikasi dari risiko dan peluang tersebut dituangkan ke dalam daftar identifikasi risiko dan daftar identifikasi peluang. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan saat ini proses *risk assessment* dilakukan menggunakan aplikasi *i-risk* sehingga mempermudah proses *risk assessment* namun penggunaan aplikasi ini belum familiar dikalangan pegawai di masing-masing unit kerja dimana dalam penggunaannya masih dibantu dan didampingi oleh Unit Quality, Risk and Performance Management. Selanjutnya, Unit Quality, Risk and Performance Management akan melakukan verifikasi, rekapitulasi dan pemantauan atas hasil identifikasi risiko dan peluang untuk meninjau

keefektifan dari tindakan yang diambil dalam memastikan sistem manajemen mutu dapat tercapai sekaligus mencapai peningkatan yang diinginkan.

Selain itu pada klausul 6 ini juga berisikan tentang sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapai sasaran mutu. Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid sudah memastikan bahwa sasaran mutu sudah sesuai persyaratan. Sasaran mutu tercantum didalam dokumen pedoman mutu yang mengacu pada kontrak manajemen tahun berjalan. Sasaran mutu yang dimaksud harus diketahui oleh seluruh pegawai dan secara berkala akan ditinjau kesesuaiannya, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan menyatakan bahwa di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid masih terdapat sebagian pegawai yang belum mengetahui. Kemudian terhadap pencapaian sasaran mutu tersebut Bandar Udara telah melakukan pemantauan, dimana hasilnya oleh masing-masing unit kerja dituangkan dalam formulir pemantauan pencapaian sasaran mutu, yang kemudian di verifikasi, dipantau dan ditinjau kesesuaiannya serta efektifitas pencapaiannya setiap bulan. Saat ini pelaksanaan pengisian formulir pemantauan pencapaian sasaran mutu tersebut diisi oleh unit Quality, Risk, and Performance Management yang seharusnya diisi setiap bulan oleh unit kerja terkait namun hanya dilakukan diakhir tahun, pada saat penilaian kinerja pegawai.

Kemudian terkait perubahan perencanaan, Bandar Udara telah memastikan bahwa perencanaan sistem manajemen mutu dalam bentuk Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RJPP) dan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) dapat diterapkan dan dilaksanakan untuk memenuhi persyaratan standar ISO 9001:2015, persyaratan pelanggan dan persyaratan yang menjadi kewajiban perusahaan.

4.1.4. Penerapan Klausul 7 Dukungan di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid

Dalam menerapkan klausul 7 tentang Dukungan Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid telah menentukan dan menyediakan sumber daya, pelatihan dan evaluasi kinerja yang dibutuhkan dalam menerapkan dan meningkatkan sistem manajemen mutu. Kegiatan terkait proses tersebut merupakan tanggung jawab dari Unit Human Capital & Business Partner.

Terkait pemenuhan SDM berkualitas di Bandar Udara telah didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas berdasarkan proses seleksi karyawan yang diselenggarakan kantor pusat. Selain itu didalam pemenuhan SDM, Bandar Udara dibantu oleh anak perusahaan Angkasa Pura Support (APS). Karyawan yang direkrut APS memiliki fungsi dan tugas tertentu.

Untuk meningkatkan mutu, performansi dan kompetensi seluruh karyawan di Bandar Udara telah disusun dan dilaksanakan

pelatihan sesuai kebijakan perusahaan. Pelatihan diberikan kepada personil yang mengelola, melaksanakan dan melakukan verifikasi terhadap pekerjaan yang mempengaruhi mutu produk dan kepada personil yang akan melaksanakan audit internal. Kemudian salinan terhadap catatan/arsip yang berhubungan dengan kegiatan pendidikan dan pelatihan yang diikuti pegawai telah disimpan. Sedangkan dalam pemantauan kinerja karyawan telah dilakukan melalui KPI (*Key Performance Indicator*) dan PMS (*Performance Management System*).

Selain SDM, Bandar Udara telah menentukan, menyediakan, dan memelihara infrastruktur untuk operasi dari proses untuk mencapai kesesuaian produk dan jasa. Infrastruktur tersebut meliputi bangunan, utilitas terkait, peralatan keras dan lunak, transportasi sumber daya dan teknologi informasi komunikasi. Setiap unit kerja terkait (*user*) telah memelihara infrastruktur kemudian apabila terdapat kerusakan, user melaporkan ke Unit General Service ataupun Airport Technical Departement untuk dilakukan tindakan perbaikan.

Kemudian Bandar Udara telah menentukan dan menyediakan serta memelihara lingkungan untuk operasi proses dan untuk mencapai kesesuaian terhadap produk dan jasa. Berdasarkan wawancara yang dilakukan menyatakan bahwa 90% unit kerja

menyatakan bahwa lingkungan kerja di Bandar udara sudah baik dan nyaman.

Sumber daya yang sudah disediakan di Bandar Udara dilakukan pemantauan dan pengukuran untuk memastikan kesesuaian terhadap pemenuhan tujuan, dimana informasi terdokumentasi sebagai bukti kesesuaian disimpan. Airport Technical Departemen memastikan pengukuran peralatan yang digunakan pada proses operasional(X-ray, PAPI, Lux Meter, Timbangan, Genset, Alat Pemantau Temperatur Ruangan, dll) di Bandar Udara telah terjamin keakuratannya. Dipastikan bahwa peralatan tersebut sudah dikalibrasi/diverifikasi, dijaga dari penyetyelan yang salah, dilindungi dari kerusakan dan penurunan mutu selama penanganan, pemeliharaan dan penyimpanan. Kemudian catatan-catatan mengenai proses tersebut telah disimpan dan dipelihara. Departemen Airport Technical juga telah menetapkan sistem dan mekanisme pengendalian peralatan pengukuran dalam bentuk informasi terdokumentasi yang dipelihara seperti prosedur kalibrasi dan tera peralatan elektronika bandar udara.

Selanjutnya Bandar Udara melalui Unit Human Capital Business Partner telah menentukan pengetahuan organisasi yang cukup berdasarkan sumber internal seperti pengalaman kerja dan sumber eksternal seperti standar/akademisi. Dimana informasi terkait

dengan pengetahuan dokumentasi disimpan untuk mencapai kesesuaian produk dan jasa kebandarudaraan.

Terkait kompetensi SDM yang melakukan pekerjaan di Bandar Udara telah ditentukan dalam kondisi terkendali yang dapat berpengaruh pada kinerja dan keefektifan sistem manajemen mutu. Kompetensi SDM didasarkan dari pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang sesuai. Untuk memenuhi kompetensi yang dibutuhkan dapat mengambil tindakan seperti menyediakan pelatihan, monitoring, menyewa atau mengontrak orang yang kompeten, mengevaluasi keefektifan dari tindakan yang diambil tersebut kemudian menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti kompetensi.

Berdasarkan wawancara terkait hal kepedulian personil dengan kebijakan mutu dan sasaran mutu terhadap unit kerja di bandar udara 83% menunjukkan personil sudah mengerti, memahami dan menerapkan kebijakan mutu dan sasaran mutu. 17 % personil di bandar udara khususnya yang bekerja di operasional belum mengetahui sasaran mutu dan kebijakan mutu namun pada dasarnya mereka sudah menerapkan sasaran mutu dan kebijakan mutu.

Terkait informasi terdokumentasi sistem manajemen mutu Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid sudah mencakup informasi terdokumentasi yang diperlukan standar ini dan

informasi terdokumentasi yang ditentukan oleh manajemen yang perlu untuk keefektifan sistem manajemen mutu. Bentuk informasi terdokumentasi ini berbeda antar unit tergantung pada ukuran dan jenis kerja, kerumitan proses dan interaksinya dan kompetensi personil. Kemudian informasi terdokumentasi yang ditetapkan meliputi 2 jenis yaitu informasi terdokumentasi yang dipelihara (Pedoman Mutu, Prosedur Mutu dan Instruksi Kerja) dan informasi terdokumentasi yang disimpan (rekaman/catatan mutu atau bukti pelaksanaan kegiatan).

Didalam membuat dan memutakhirkan informasi terdokumentasi Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid sudah memastikan kesesuaian terhadap identifikasi dan deskripsi (judul, tanggal, penulis atau nomor referensi), format (bahasa, edisi piranti lunak, grafik), media (kertas, elektronik) dan tinjauan persetujuan untuk kecukupan dan kesesuaian.

Didalam mengendalikan informasi terdokumentasi Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid melalui unit Quality, Risk and Performance Management telah memastikan ketersediaan dan kesesuaian untuk digunakan, kapan dan dimana (jika diperlukan) kemudian dilindungi secara cukup (misal:kehilangan kerahasiaannya, penggunaan tidak sesuai, atau kehilangan integritas). Selain itu Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid melalui unit Quality, Risk and Performance Management

telah mengendalikan distribusi, akses, pengambilan dan penggunaan, kemudian penyimpanan dan penjagaan termasuk penjagaan terhadap kemudahan untuk membaca, pengendalian perubahan (misal: pengendalian revisi) serta masa simpan dan pembuangan.

Informasi terdokumentasi dipelihara diidentifikasi dan dikendalikan dengan menggunakan daftar induk dokumen internal/eksternal dan daftar distribusi dokumen internal/eksternal sesuai dengan prosedur pengendalian informasi yang dipelihara. Sedangkan informasi terdokumentasi yang disimpan diidentifikasi dan dikendalikan dengan menggunakan daftar induk catatan termasuk lama masa simpan dan metode pemusnahan sesuai dengan prosedur pengendalian informasi terdokumentasi yang disimpan.

4.1.5. Penerapan Klausul 8 Operasi di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid

Dalam menerapkan klausul 8 Perencanaan Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid telah melakukan ketentuan-ketentuan yang termuat didalam dokumen ISO 9001:2015. Terkait ketentuan perencanaan dan pengendalian operasi, Bandar Udara telah merencanakan, menerapkan dan mengendalikan proses yang terkait dengan lingkup Sistem Manajemen Mutu yang ditetapkan (PJP2U, PJP4U, PJKP2U) untuk memenuhi persyaratan bagi penyediaan jasa serta untuk menerapkan tindakan yang berbasis pemikiran risiko dan peluang. Kemudian untuk meyakinkan proses

yang dilaksanakan sesuai dengan perencanaan dan sesuai dengan persyaratan produk dan jasa maka Bandar Udara telah memelihara dan menyimpan informasi terdokumentasi dalam bentuk prosedur-prosedur terkait dan daftar identifikasi risiko dan peluang. Keluaran dari perencanaan harus sesuai dengan operasi/pelaksanaan kegiatan. Perubahan dari perencanaan harus dikendalikan dan ditinjau konsekuensinya.

Terkait ketentuan persyaratan produk dan jasa mengenai komunikasi pelanggan Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid melalui Unit Airport Operation Landside, Terminal And Services Improvement & Stakeholder Relation selalu menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan dengan cara menyediakan informasi yang berkaitan dengan produk dan jasa, menangani pertanyaan, kontrak atau permintaan termasuk perubahan, menerima umpan balik dari pelanggan terkait produk dan jasa termasuk keluhan pelanggan, menangani atau melakukan pengendalian atas kepemilikan pelanggan dan menetapkan persyaratan yang spesifik untuk tindakan darurat bila relevan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan menyatakan bahwa informasi terkait dengan umpan balik dan keluhan pelanggan melalui e-mail, telepon, contact center dan form complain sudah dituangkan dalam bentuk laporan bulanan yang disimpan.

Terkait penentuan persyaratan produk dan jasa pelayanan, Bandar Udara telah menetapkan persyaratan jasa termasuk persyaratan peraturan serta perundang-undangan yang terkait dan persyaratan lain yang dianggap perlu dalam lingkup Sistem Manajemen Mutu (PJP2U, PJP4U, PJKP2U) serta pemenuhan terhadap klaim dari produk dan jasa yang ditawarkan.

Terkait tinjauan persyaratan produk dan jasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid telah memastikan kemampuannya untuk dapat memenuhi persyaratan jasa yang ditawarkan pada pelanggan dan telah melakukan tinjauan sebelum menyatakan akan memasarkan jasa kepada pelanggan termasuk persyaratan dari pelanggan, persyaratan dari organisasi sendiri, persyaratan dari peraturan/perundang-undangan dan persyaratan kontrak. Bila terdapat perbedaan antara perjanjian/ kesepakatan dengan permintaan/persyaratan dari pelanggan sebelumnya maka diselesaikan terlebih dahulu melalui koordinasi dengan Kantor Pusat. Kemudian informasi terdokumentasi terkait kegiatan ini dipelihara dan disimpan.

Terkait perubahan persyaratan pada produk dan jasa, Bandar Udara telah memastikan bila terdapat perubahan terdapat perubahan terhadap persyaratan dari produk dan jasa maka informasi terdokumentasi yang relevan diubah dan personil yang terkait diberi

tahu atas perubahan tersebut. semua informasi terdokumentasi yang terkait dengan kegiatan ini akan disimpan.

Terkait ketentuan klausul desain dan pengembangan produk dan jasa ini tidak diterapkan dalam sistem manajemen mutu di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid tetapi diterapkan di Kantor Pusat PT Angkasa Pura I.

Terkait ketentuan klausul 8 mengenai pengendalian proses, produk dan jasa yang disediakan eksternal, Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid telah memastikan proses, produk dan jasa yang disediakan secara eksternal sesuai dengan persyaratan melalui Unit Procurement Kantor Pusat atau unit terkait. Bandar Udara telah menentukan pengendalian yang dapat diterapkan pada proses, produk dan jasa yang disediakan eksternal yaitu produk dan jasa dari eksternal menjadi bagian dari jasa yang dihasilkan organisasi, produk dan jasa dari eksternal diberikan langsung kepada pelanggan atas nama organisasi, proses atau bagian dari proses yang disediakan eksternal sebagai hasil keputusan organisasi. Kemudian Bandar Udara juga telah menetapkan dan menerapkan kriteria untuk mengevaluasi, memilih, memantau kinerja dan mengevaluasi ulang penyedia eksternal berdasarkan kemampuannya menyediakan proses atau produk dan jasa sesuai dengan persyaratan yang ditentukan. Kemudian informasi terkait kegiatan tersebut telah disimpan.

Terkait ketentuan jenis dan jangkauan pengendalian Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid telah memastikan proses, produk dan jasa yang disediakan oleh penyedia eksternal tidak mempengaruhi organisasi secara konsisten memberikan jasa yang sesuai pada pelanggan. Bandar Udara telah memastikan proses yang disediakan oleh penyedia eksternal tetap dalam pengendalian Sistem Manajemen Mutu dan telah menentukan kendali yang ditujukan untuk diterapkan penyedia eksternal dan juga diterapkan pada keluaran yang dihasilkan. Dalam hal ini tentunya Bandar Udara telah mempertimbangkan dampak potensial penyediaan dari pihak eksternal serta keefektifan dari pengendalian yang diterapkan penyedia eksternal. Bandar Udara melalui unit Quality, Risk and Performance Management dan Unit Satuan Teknis (ST) melakukan verifikasi atau kegiatan lain yang diperlukan untuk memastikan proses, produk dan jasa yang disediakan oleh penyedia eksternal memenuhi persyaratan yang dilakukan di tempat penyedia eksternal.

Kemudian terkait ketentuan Informasi untuk penyedia Eksternal, Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid telah memastikan kecukupan persyaratan sebelum berkomunikasi dengan penyedia eksternal. Bandar Udara telah berkomunikasi dengan penyedia eksternal terhadap persyaratan untuk proses produk dan jasa yang disediakan, persetujuan dari produk dan jasa, metode, proses dan peralatan, pelepasan produk dan jasa, kemudian

kompetensi penyedia eksternal, interaksi penyedia eksternal dengan organisasi, pengendalian dan pemantauan kinerja penyedia eksternal untuk diterapkan oleh organisasi, kegiatan verifikasi dan validasi oleh organisasi, atau pelanggannya, dimaksudkan untuk dilakukan ditempat penyedia eksternal.

Dalam menerapkan ketentuan sub klausul 8 mengenai produksi dan penyediaan jasa terdapat ketentuan pengendalian penyediaan produksi dan jasa yang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid, setiap Senior Manager/Manager melakukan perencanaan kerja dan anggaran serta pengendalian proses pelaksanaan pekerjaan khususnya yang terkait dengan Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U), Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U), Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U), untuk mencapai kontrak manajemen /target kerja dan anggaran. Untuk memastikan tercapai pencapaiannya telah dilakukan pengendalian/monitoring terhadap faktor yang secara langsung mempengaruhi kegiatan yaitu terhadap ketersediaan informasi terdokumentasi, ketersediaan dan penggunaan sumber daya pemantauan dan pengukuran, penerapan kegiatan pemantauan dan pengukuran pada tahapan yang sesuai, penggunaan infrastruktur dan lingkungan untuk operasi proses yang sesuai, personil yang kompeten dan berkualifikasi.

Agar pengendalian proses kegiatan di masing-masing unit kerja dapat dilaksanakan secara konsisten dan berkesinambungan maka ditetapkan informasi terdokumentasi yang dipelihara dalam bentuk prosedur-prosedur serta instruksi kerja yang berkaitan dengan seluruh kegiatan ruang lingkup Sistem Manajemen Mutu. Untuk memastikan proses pelaksanaan pekerjaan dapat dikendalikan sesuai dengan persyaratan, maka personil yang terlibat dalam proses pelaksanaan mempunyai kualifikasi dan pengetahuan atau keterampilan untuk tugas tersebut sebagaimana dinyatakan dalam uraian tugas dan tanggung jawab (*Distinct Job Profile*). Bila ada perubahan atau modifikasi terhadap peralatan ataupun proses, semua perubahan ini disahkan oleh General Manager. Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid melakukan pengesahan proses pekerjaan terhadap pelanggan yang hasilnya tidak diverifikasi melalui pemantauan dan pengukuran pada tahap berikutnya. Pengesahan ini termasuk untuk proses dimana ketidaksesuaian terjadi setelah hasil pekerjaan digunakan. Pengesahan menunjukkan kemampuan proses pekerjaan untuk mencapai hasil yang telah direncanakan terdiri dari Kriteria yang telah ditetapkan untuk peninjauan dan persetujuan pekerjaan, persetujuan peralatan, material dan kualifikasi personel, penggunaan metode tertentu dan prosedur, persyaratan untuk catatan dan pengesahan ulang.

Dalam menerapkan ketentuan mengenai identifikasi dan mampu telusur, Bandar Udara telah menggunakan cara yang sesuai untuk mengidentifikasi status keluaran proses yang diperlukan untuk memastikan kesesuaian pelayanan jasa. Bandar Udara telah mengidentifikasi status keluaran proses sehubungan dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran sepanjang penyediaan pelayanan jasa. Kemudian Bandar Udara telah mengendalikan identifikasi jasa yang bersifat unik dengan mensyaratkan mampu telusur dan menyimpan informasi terdokumentasi terkait hal ini untuk memelihara ketelusuran.

Dalam menerapkan ketentuan terkait property milik pelanggan atau penyedia eksternal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid melalui Airport Operation, Services & Security Department dan Airport Safety, Risk & Performance Management Department bertanggung jawab untuk mengawasi, mengidentifikasi, memverifikasi, menjaga properti milik pelanggan atau penyedia eksternal yang berada di area Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid. Airport Operation, Services & Security Department dan Airport Safety, Risk & Performance Management Department beserta masing-masing Manager dan Staf menjamin properti milik pelanggan atau penyedia eksternal yang berada di area landside maupun airside diawasi, diverifikasi untuk memastikan tidak adanya

properti milik pelanggan atau penyedia eksternal yang hilang atau rusak atau tidak dapat digunakan sesuai prosedur yang berlaku.

Jika ada properti milik pelanggan atau penyedia eksternal yang hilang atau rusak atau tidak dapat digunakan maka personil Airport Operation, Services & Security Department atau Airport Safety, Risk & Performance Management Department membuat catatan dan melaporkan kepada pelanggan atau penyedia eksternal. Informasi terdokumentasi mengenai kegiatan ini disimpan oleh personil masing-masing Department tersebut dalam bentuk Berita Acara.

Dalam menerapkan ketentuan terkait preservasi Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid akan menjaga agar produk layanan PJP2U, PJP4U, dan PJKP2U sesuai dengan persyaratan selama proses internal dan penyerahan kepada pelanggan dan sesuai dengan persyaratan/peraturan yang terkait dengan Bandar Udara. Hal ini meliputi identifikasi, penanganan, pengendalian kontaminasi, pengemasan, penyimpanan, transmisi atau transportasi dan perlindungan, guna memelihara kesesuaian dengan persyaratan/peraturan yang terkait dengan bandar udara. Semuanya dilakukan dengan cara mencatat seluruh produk layanan yang telah selesai pada laporan/logbook/formulir, dll serta menyimpannya sampai dilakukan penyerahan kepada pelanggan.

Dalam menerapkan ketentuan terkait kegiatan pasca penyerahan Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid telah memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan dan peraturan organisasi (misal: SKEP Direksi, Edaran Direksi, dll) terkait dan persyaratan pelanggan yang ditetapkan setelah produk layanan diberikan kepada pelanggan, dengan selalu menerima umpan balik dari pelanggan.

Dalam menerapkan ketentuan terkait pengendalian perubahan Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid selalu meninjau dan mengendalikan perubahan dari produk layanan yang diberikan kepada pelanggan untuk memastikan persyaratan dan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan dapat dipenuhi. Informasi terdokumentasi terkait dengan perubahan dari pelayanan jasa akan selalu disimpan.

Dalam menerapkan ketentuan pada klausul 8 terkait pengendalian ketidaksesuaian keluaran Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid memastikan bahwa produk layanan yang tidak memenuhi persyaratan, diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah penggunaan atau penyerahan yang tidak diharapkan. Pengendalian, tanggung jawab dan wewenang yang berkaitan dengan produk layanan yang tidak sesuai ditetapkan di dalam sebuah prosedur terdokumentasi yaitu Prosedur Pengendalian Pelayanan yang Tidak Sesuai.

Bandar Udara menangani layanan jasa yang tidak sesuai dengan cara yaitu mengambil tindakan untuk mengurangi ketidaksesuaian yang ditemukan (koreksi), pemisahan, penahanan, pengembalian atau penangguhan pemberian layanan jasa, memberitahu pelanggan, pengesahan penggunaannya, pelepasan atau pengiriman dengan konsesi oleh orang yang berwenang. Informasi terdokumentasi dari ketidaksesuaian layanan jasa dan setiap tindakan yang diambil, termasuk konsesi-konsesinya serta otoritas yang memutuskan untuk mengambil tindakan terhadap ketidaksesuaian akan disimpan.

4.1.6. Penerapan Klausul 9 Evaluasi Kinerja di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid

Dalam penerapan klausul 9 terdapat beberapa sub klausul yang telah ditetapkan Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid. Terkait subklausul 9.1 mengenai pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi, Bandar Udara mengevaluasi kinerja dan keefektifan Sistem Manajemen Mutu dengan menentukan apa yang diperlukan untuk dapat dipantau, dan diukur, metode untuk pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi, yang diperlukan untuk memastikan keabsahan hasil, kapan pemantauan dan pengukuran harus dilakukan, kapan hasil pemantauan dan pengukuran harus dianalisis dan dievaluasi. Kemudian Bandar

Udara telah memastikan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti dari hasil kegiatan disimpan.

Terkait ketentuan mengenai kepuasan pelanggan Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid telah melakukan pengukuran survey CSI dan INACA yang terdiri dari 5 komponen yaitu passenger (60%), cockpit crew (10%), station manager (10%), concessionaire (10%), cargo (10%). Melalui Tim Pengukuran Survey CSI dan INACA yang didampingi oleh Airport Services Kantor Pusat mengedarkan survey kepuasan pelanggan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap produk layanan PJP2U, PJP4U, dan PJKP2U yang ada sesuai prosedur pelaksanaan pengukuran CSI Kantor Cabang. Unit Airport Operation Land Side, Terminal & Service Improvement menerima hasil pengukuran survey CSI yang dilakukan oleh INACA. Hasil survey ini untuk dapat memahami dan memperhitungkan keinginan pelanggan sehingga manajemen dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan lebih baik dibandingkan dengan waktu sebelumnya.

Terkait ketentuan dari subklausal selanjutnya mengenai evaluasi dan analisis, Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid telah mengevaluasi dan menganalisis data dari informasi yang sesuai yang timbul dari pemantauan dan pengukuran. Hasil analisis telah digunakan untuk evaluasi kesesuaian persyaratan, tingkat kepuasan pelanggan, kinerja dan keefektifan sistem

manajemen mutu, perencanaan yang telah diterapkan keefektifan tindakan yang diambil ditujukan pada risiko dan peluang, kinerja penyedia eksternal, keperluan untuk peningkatan pada sistem manajemen mutu. Dalam hal tersebut Bandar Udara telah menetapkan metode dan teknik yang sesuai dengan kebutuhannya dalam melakukan kegiatan ini.

Kemudian dalam menerapkan subklausal 9.2 tentang Audit internal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid melalui unit Quality, Risk & Performance Management bertanggung jawab terhadap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pelaporan dan tindak lanjut Audit Internal Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid. Audit internal dilakukan untuk memeriksa kegiatan yang mempengaruhi mutu dan untuk menentukan keefektifan penerapan Sistem Manajemen Mutu dan dilaksanakan minimal satu kali setahun serta dilaksanakan oleh auditor terlatih. Audit tambahan di luar jadwal yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan jika ada indikasi penyimpangan dari suatu proses atau prosedur. Ketidaksesuaian yang ditemukan selama audit internal oleh Auditor harus ditindaklanjuti oleh Auditee sesuai dengan tanggal penyelesaian yang telah disepakati. Hasil audit internal dilaporkan kepada General Manager dan dijadikan sebagai salah satu agenda dalam Rapat Tinjauan Manajemen Kantor Cabang Bandar Udara

Internasional Zainuddin Abdul Madjid. Bandar Udara melalui Airport Safety, Risk & Performance Management Senior Manager dan Quality, Risk & Performance Management Manager telah menetapkan sistem dan mekanisme audit internal ke dalam Prosedur Audit Internal Sistem Manajemen Mutu ISO 9001. Informasi terdokumentasi sebagai bukti penerapan program dan hasil audit disimpan.

Kemudian dalam menerapkan subklausal 9.3 tentang Tinjauan Manajemen manajemen puncak Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid meninjau minimal satu tahun sekali untuk menjamin kesesuaian, kecukupan, keefektifannya dan diselaraskan dengan arah strategik organisasi. Tinjauan ini termasuk melihat kemungkinan pengembangan dan perubahan sistem manajemen serta tinjauan terhadap kebijakan mutu dan sasaran mutu.

Terkait ketentuan dari subklausal 9.3 mengenai masukan tinjauan manajemen, Bandar Udara telah merencanakan dan melaksanakan tinjauan dengan mempertimbangkan status tindakan dari tinjauan terdahulu, perubahan isu internal dan eksternal yang relevan pada sistem manajemen mutu, informasi kinerja dan keefektifan dari sistem manajemen mutu (termasuk kecenderungan dalam kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak terkait yang relevan, sejauh mana sasaran mutu telah dipenuhi, kinerja proses

dan kesesuaian produk dan jasa, ketidaksesuaian dan tindakan korektif, pemantauan dan pengukuran hasil, hasil audit, kinerja penyedia eksternal), kecukupan sumber daya, Keefektifan tindakan yang diambil ditujukan pada risiko dan peluang, peluang peningkatan dan lain lain sesuai kebutuhan.

Terkait ketentuan dari subklausal 9.3 mengenai keluaran tinjauan manajemen di bandara telah meliputi keputusan dan tindakan terkait dengan peluang peningkatan (sistem manajemen mutu dan prosesnya), perubahan sistem manajemen mutu (bila diperlukan) dan kebutuhan sumber daya. Kemudian Bandar Udara melalui Airport Safety, Risk & Performance Management Senior Manager dan Quality, Risk & Performance Management Manager telah menetapkan sistem dan mekanisme tinjauan manajemen ke dalam Prosedur Rapat Tinjauan Manajemen. Informasi terdokumentasi terkait dengan tinjauan manajemen tersebut kemudian disimpan.

4.1.7. Penerapan Klausal 10 Peningkatan Mutu di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid

Dalam menerapkan klausal 10 mengenai peningkatan mutu Bandar Udara telah menentukan dan memilih peluang untuk tindakan peningkatan dan penerapan seperlunya untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang mencakup peningkatan produk dan jasa untuk memenuhi persyaratan

seperti juga untuk kebutuhan dan harapan masa depan, memperbaiki, mencegah atau mengurangi pengaruh yang tidak diinginkan, meningkatkan kinerja dan keefektifan Sistem Manajemen Mutu. Tindakan peningkatan dapat berupa: koreksi, tindakan korektif, peningkatan berkelanjutan, perubahan terobosan, inovasi dan re-organisasi.

Terkait penerapan subklausul 10.2 mengenai ketidaksesuaian dan tindakan korektif, apabila ketidaksesuaian terjadi, termasuk yang timbul dari keluhan, Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid telah menetapkan Prosedur Tindakan Perbaikan (koreksi/korektif) yang mengatur bagaimana cara meninjau dan menentukan penyebab ketidaksesuaian serta menentukan kesamaan ketidaksesuaian yang sudah ada atau potensial terjadi termasuk keluhan pelanggan, evaluasi terhadap kebutuhan tindakan, penentuan dan pelaksanaan tindakan, efektifitas tindakan koreksi, pencatatan hasil dan peninjauan tindakan yang dilakukan. Tindakan koreksi dilakukan untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang terjadi sedangkan tindakan korektif dilakukan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dan dampaknya, sehingga dapat dicegah terulang kejadian yang sama. Hasil tindakan koreksi/korektif tidak menutup kemungkinan untuk mengubah atau memutakhirkan risiko dan peluang serta perubahan Sistem Manajemen Mutu (bila perlu). Informasi terdokumentasi terkait hal ini disimpan.

Terkait penerapan subklausal 10.3 mengenai peningkatan berkelanjutan Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid secara berkelanjutan meningkatkan sistem manajemen mutu dengan mempertimbangkan hasil dari analisis dan evaluasi, hasil tinjauan manajemen, pencapaian sasaran mutu dan hasil audit.

4.1.8. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Klausal 4 – 10 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid

Berdasarkan hasil wawancara dan studi dokumen yang dilakukan penulis di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid dalam menjalankan proses bisnisnya telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 sesuai dengan klausal persyaratan yang terdapat pada ISO 9001:2015. Berdasarkan wawancara dengan wakil manajemen Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid menyatakan bahwa semua klausal telah diterapkan kecuali klausal 8.3. Pernyataan tersebut sesuai dengan isi pada Pedoman Mutu Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid yaitu tidak semua persyaratan dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dapat diterapkan oleh manajemen PT. Angkasa Pura I (Persero) - Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid. Adapun klausul 8.3 tersebut merupakan Desain dan Pengembangan Produk dan Jasa. Klausul ini menjadi kewenangan PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor Pusat.

Berdasarkan wawancara, observasi dan studi dokumen yang dilakukan penulis terhadap penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid telah menerapkan sistem manajemen mutu yang dilakukan telah memenuhi ketentuan persyaratan klausul 4 sampai klausul 10 ISO 9001:2015 dengan baik. Namun berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan penulis terdapat beberapa hal yang menjadi catatan pada penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid. Berikut beberapa hal yang menjadi catatan penulis:

1. Pedoman mutu Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid masih menggunakan dokumen pedoman mutu tahun 2022;
2. Kendala dalam penyusunan Prosedur Mutu dan Instruksi Kerja yang diakibatkan karena terbatasnya jumlah SDM pada beberapa unit, beban kerja utama yang tinggi dan kurangnya pemahaman dalam menyusun PM dan IK;
3. Masih terdapat beberapa Prosedur Mutu dan Instruksi Kerja yang belum diupdate;
4. Formulir identifikasi isu internal dan eksternal belum dimonitor dan diupdate secara konsisten;
5. Daftar *interested parties* belum diupdate;
6. Kebijakan mutu belum disosialisasikan;

7. Sasaran mutu dan kebijakan mutu Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid hanya diketahui oleh beberapa pegawai di bandara, khususnya pegawai operasional;
8. Laporan triwulan kinerja Sistem Manajemen Mutu belum konsisten dibuat;
9. Pengisian realisasi sasaran mutu pada formulir pemantauan pencapaian sasaran mutu belum diisi secara bulanan oleh unit terkait, saat ini hanya tahunan;
10. Personil sudah memahami dan menerapkan sistem manajemen mutu tetapi dalam pelaksanaannya masih belum konsisten;
11. Terdapat beberapa unit yang belum konsisten dalam mendokumentasi pekerjaan;
12. Realisasi dari hasil tidak lanjut perbaikan belum maksimal dilakukan karena terkendala biaya;
13. Terdapat kendala dalam mengakses dokumen dikarenakan pegawai tidak ingat dengan link dokumen yang biasa digunakan.

4.2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid

Di dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid ini tidak terlepas dari adanya faktor yang mendukung keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 maupun faktor yang menghambat keberhasilan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Berikut ini merupakan faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid:

4.2.1. Faktor pendukung penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Faktor pendukung adalah hal-hal yang mempengaruhi sesuatu menjadi berkembang, memajukan, menambah dan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Dapat dikatakan faktor pendukung merupakan suatu keadaan yang dapat mendukung seseorang mengimplementasikan sesuatu. Faktor pendukung dapat berasal dari dalam diri maupun berasal dari luar. Didalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terdapat faktor pendukungnya. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan narasumber dan observasi yang dilakukan penulis terdapat beberapa hal yang menjadi Faktor pendukung keberhasilan penerapan sistem

manajemen mutu ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid yaitu:

1. Komitmen manajemen puncak dan seluruh jajaran di Bandar Udara

Berdasarkan hasil observasi penulis, adanya komitmen dari manajemen puncak dimana manajemen puncak di Bandar Udara atau General Manager sudah menetapkan kebijakan mutu yang berkomitmen terhadap sistem manajemen mutu di Bandar Udara serta komitmen dari Senior Manager dan Manager yang berkomitmen dalam mencapai target dari sasaran mutu menjadikan salah satu faktor pendukung dari keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid.

2. Sarana dan prasarana yang memadai

Berdasarkan hasil dan wawancara dan observasi penulis terkait sarana dan prasarana yang digunakan dalam melakukan kegiatan bisnis di Bandar Udara sudah disediakan dan dipelihara dengan baik. Sarana dan prasarana yang memadai tersebut menjadi faktor pendukung dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid.

3. Adanya kerja sama dan komunikasi personil yang baik

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis terkait adanya kerjasama dan komunikasi yang terjalin dengan baik diantara personil dalam menjalankan pekerjaannya. Terutama kerjasama dan komunikasi yang baik antar pegawai operasional bandara yang bekerja langsung didalam proses bisnis ruang lingkup sistem manajemen mutu menjadikan faktor pendukung dari penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

4. Tersedianya prosedur mutu dan instruksi kerja yang dipelihara.

Menurut Efansyah dan Nugraha (2019: 250) prosedur mutu merupakan panduan proses manajemen untuk menjamin efektifitas perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan pengukuran proses pada suatu bagian atau antar bagian disuatu perusahaan. Kemudian Instruksi kerja merupakan panduan teknis para pekerja atau operator proses untuk menjalankan kegiatan yang sesuai persyaratan teknis dan persyaratan lain yang diacu. Dengan adanya prosedur mutu dan instruksi kerja yang dipelihara di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid akan mempermudah penerapan sitem manajemen mutu sehingga menjadikannya sebagai salah satu faktor pendukung keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

4.2.2. **Faktor Penghambat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015**

Faktor penghambat adalah hal-hal yang berpengaruh sedikit atau bahkan menghentikan sesuatu menjadi lebih baik dari sebelumnya. Dapat diartikan bahwa faktor penghambat merupakan sesuatu yang dapat mempengaruhi seseorang dalam mengimplementasikan sesuatu. Menurut Sutaryono (2015: 22) faktor penghambat dapat berasal dari dalam diri masing-masing individu dan dapat berasal dari luar masing-masing individu. Dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 tentunya memiliki faktor penghambat. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan narasumber dan observasi pada penelitian ini terdapat beberapa hal yang menjadi faktor penghambat keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid yaitu:

1. Kurangnya pemahaman beberapa personil akan konsep sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan penulis menyatakan bahwa kurangnya pemahaman beberapa personil mengenai konsep manajemen mutu ISO 9001:2015 menjadi salah satu faktor penghambat keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu. Kurangnya pemahaman ini dikarenakan sosialisasi mengenai sistem manajemen mutu

ISO 9001:2015 sudah lama dilakukan. Berdasarkan PRIN.GM. /OM.14.02/2021 mengenai Keikutsertaan Pegawai PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok pada In-House Training Awareness ISO 9001:2015 pelaksanaan pelatihan ISO di Bandar Udara terakhir diadakan di tahun 2021 sehingga diperlukan sosialisasi kembali/*refreshment* ISO 9001:2015 untuk menambah pengetahuan personil.

2. Terdapat inkonsistensi pada beberapa unit dalam penerapan sistem manajemen mutu.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis terkait faktor penghambat penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid menyatakan bahwa sebenarnya sebagian besar unit kerja sudah mengetahui dan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 namun didalam pelaksanaannya masih terdapat inskonsistensi dalam menjalankan prosedurnya.

3. Pekerjaan utama yang tidak sebanding dengan jumlah SDM sehingga penerapan sistem manajemen mutu menjadi pekerjaan tambahan baru.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis menyatakan bahwa pekerjaan utama tidak sebanding dengan

jumlah SDM di beberapa unit kerja di Bandar Udara dimana dengan terjadinya hal tersebut menyebabkan personil menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang lama sehingga menjadikan keterbatasan waktu yang dimiliki personil dalam hal melakukan penerapan sistem manajemen mutu. Hal tersebut menyebabkan penerapan sistem manajemen mutu menjadi beban tambahan pekerjaan baru bagi personil.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid telah diterapkan dengan baik sesuai persyaratan pada klausul pada dokumen SNI ISO 9001:2015.
2. Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid tidak menerapkan klausul 8.3 mengenai design dan pengembangan produk dan jasa yang menjadi kewenangan kantor pusat.
3. Terdapat beberapa catatan terkait pelaksanaan sistem manajemen mutu yang belum konsisten.
4. Faktor pendukung dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid adalah komitmen manajemen puncak dan seluruh jajaran di Bandar Udara, sarana dan prasarana yang memadai, adanya kerja sama dan komunikasi yang baik, adanya peraturan yang mengatur mengenai penerapan sistem manajemen mutu.
5. Faktor penghambat dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul

Madjid adalah kurangnya pemahaman beberapa personil akan konsep sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, terdapat inkonsisten pada beberapa unit dalam penerapan sistem manajemen mutu, pekerjaan kerja utama yang tidak sebanding dengan jumlah SDM sehingga penerapan sistem manajemen mutu menjadi beban tambahan pekerjaan baru.

5.2. Saran

1. Dikarenakan hasil audit internal pada tahun 2021 dan 2022 ditemukan bahwa pada prinsipnya masing-masing unit sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu akan tetapi belum konsisten dalam menjalankan prosedurnya, maka penulis menyarankan agar dilakukan inspeksi berkala untuk mengecek kesesuaian implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di masing – masing unit kerja.
2. Melihat dari faktor pendukung yang ada dengan begitu penulis menyarankan agar Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid tetap mempertahankan dan meningkatkan penerapan ISO 9001:2015 agar terciptanya pengelolaan sistem manajemen mutu yang lebih baik.
3. Dikarenakan adanya kekurangan pemahaman ISO 9001:2015, kemudian dikarenakan terdapat pegawai yang belum mengetahui prosedur penyusunan dokumen mutu dan dikarenakan terdapat pegawai yang belum mengetahui kebijakan mutu terutama pegawai

operasional, penulis menyarankan untuk melakukan kembali sosialisasi mengenai ISO 9001:2015 termasuk melakukan sosialisasi kebijakan mutu dan sosialisasi penyusunan dokumen mutu. Kemudian dengan melakukan sosialisasi/refreshment akan meningkatkan kemampuan pegawai sehingga dapat mempermudah melakukan kewajiban penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan meringankan tugas kerja utama pegawai.

4. Dikarenakan unit kerja belum terbiasa menggunakan aplikasi i-risk secara mandiri tanpa pendampingan unit QRM, penulis menyarankan untuk dilakukan sosialisasi penggunaan aplikasi i-risk kepada setiap unit kerja dan dapat membuat video tutorial pemakaian aplikasi i-risk.
5. Dikarenakan terdapat pegawai yang belum dapat dengan mudah dan cepat mengakses link dokumen, penulis menyarankan untuk membuat QR yang berisikan kumpulan dokumen dan ditempelkan di meja setiap pegawai, sehingga memudahkan akses dokumen.

DAFTAR PUSTAKA

- BSN (2015). *SNI ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu –Persyaratan*. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional (BSN).
- Efansyah, Noor Muhammad dan Agung Nugraha. (2019). *Perkembangan dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada Industri Pengolahan*.Tanggerang Selatan: Wana Aksara.
- Laporan Audit Internal Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. (2021). PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.
- Laporan Audit Internal Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. (2022). PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.
- Noor Maulida Rusgianti, (2020). *Efektivitas Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Sebagai Dasar Penerapan Simpul SDA di Pusat Penelitian Dan Pengembangan Sumber Daya Air (PUSAIR)*. SI thesis, Universitas Pendidikan Indonesia.
- Pedoman Mutu. (2022). PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.
- PT Angkasa Pura 1. (2022). KEP.DU. 0033 /OM.15/2022 tentang Pedoman Sistem Manajemen Mutu Bandar Udara PT Angkasa Pura I. Jakarta: Kantor Pusat PT Angkasa Pura I.

PT Angkasa Pura I. (2017). SKEP.40/OM.04/2017 tentang Pemberlakuan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT Angkasa Pura I dan Penunjukan Penanggung Jawab Kegiatan Pengembangan dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu di Lingkungan PT Angkasa Pura I. Jakarta: Kantor Pusat PT Angkasa Pura I.

PT Angkasa Pura I. (2020). KEP.DU.124/OM.01.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Lombok-Praya.

PT Angkasa Pura I. (2021). PRIN.GM. /OM.14.02/2021 tentang Keikutsertaan Pegawai PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok Pada In-House Training Awareness ISO 9001:2015 Dan Audit Internal Berbasis ISO 19011:2018.

Putri Desinda Yunita. (2021). *Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Yogyakarta*. Tesis. Universitas Gadjah Mada.

Taufiq, A.K. (). Tata Kelola Organisasi “bisnis” Berbasis Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2015. (Power Point Slides). Diakses dari https://adekhaerudin.files.wordpress.com/2016/12/materi_iso_9001_2015_untuk_ukm_materi_kkn_uika_2016.pdf .

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1: Sertifikasi ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid

Sertifikat

Standar **SNI ISO 9001:2015**
No. Registr. Sertifikat **824 100 17089**

Pemilik Sertifikat: **PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang
Bandara Internasional Lombok – Praya
Jl. By Pass Tanak Awu, Pujut Praya,
Nusa Tenggara Barat 83573, Indonesia**


Ruang Lingkup:

- Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)
- Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)
- Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)

Terbukti bahwa persyaratan sesuai dengan SNI ISO 9001:2015 telah dipenuhi.

Masa Berlaku: Sertifikat ini berlaku dari 20.01.2020 sampai 19.01.2023.
Sertifikasi yang pertama 2017

20.01.2020

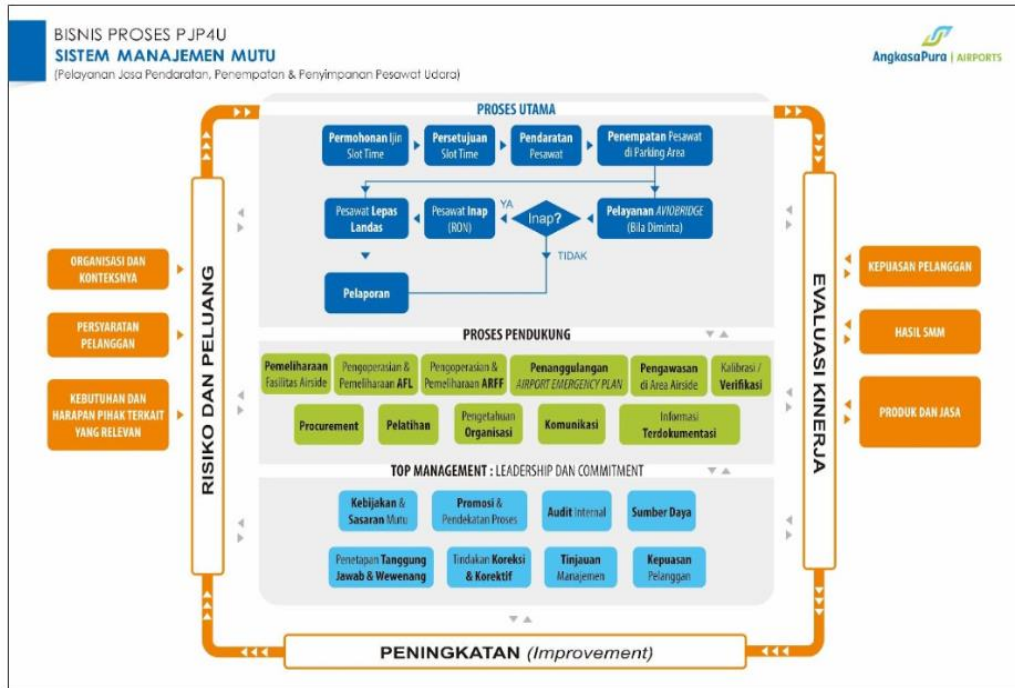

PT TÜV Rheinland Indonesia
Menara Karya 10th Fl. J. H. R. Rasuna Said
Block X-5 Kav. 1-2, Jakarta

www.tuv.com

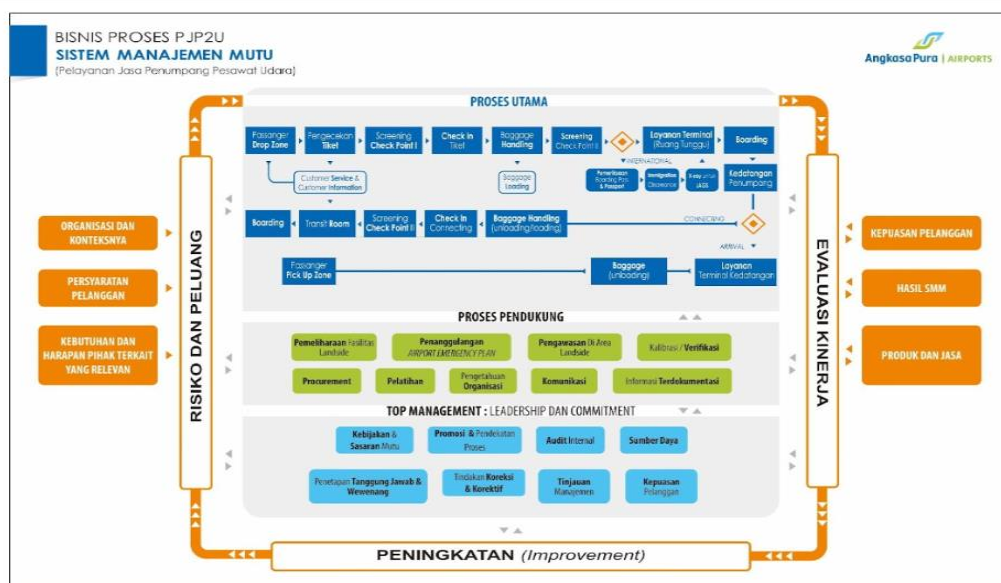


TÜVRheinland®
Precisely Right.

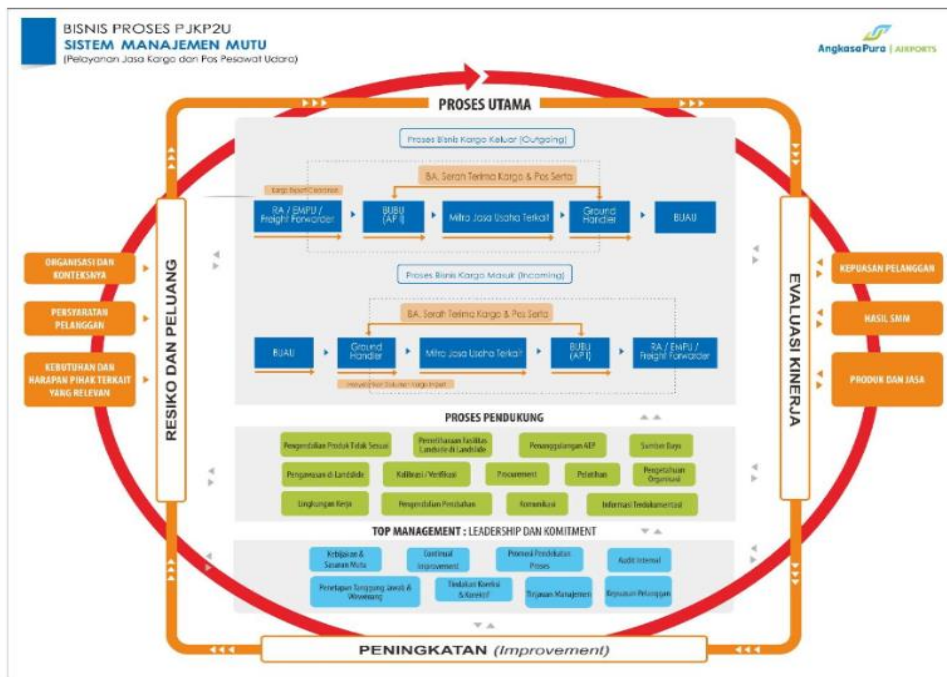
Lampiran 2: Siklus PJP4U di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid



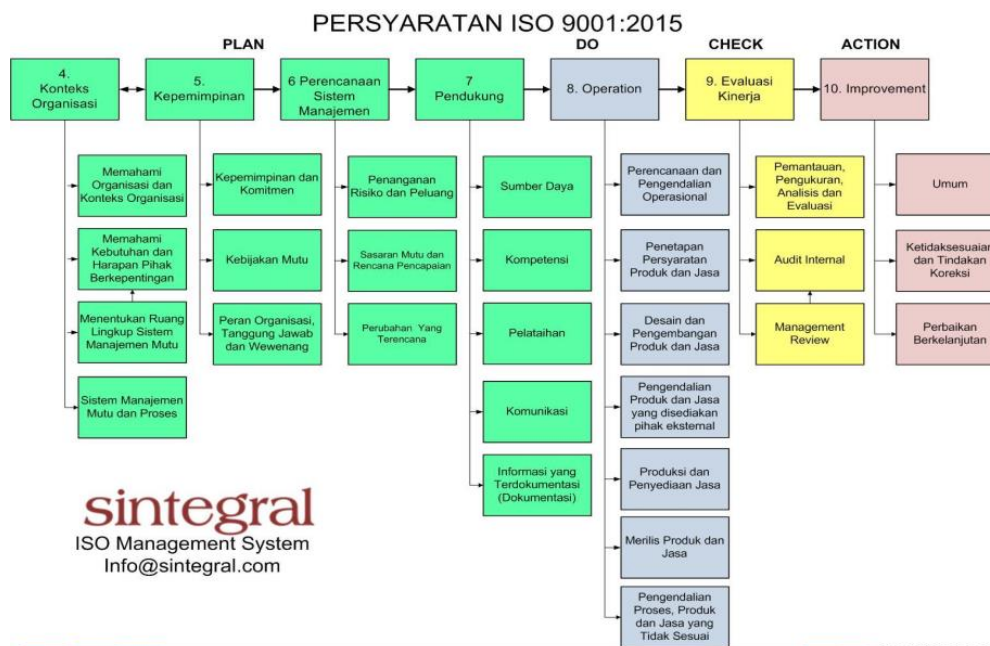
Lampiran 3: Siklus PJP2U di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid.



Lampiran 4: Siklus PJKP2U di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid.



Lampiran 5: Struktur Persyaratan ISO 9001:2015.



Lampiran 6: Sasaran Mutu Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid.

SASARAN MUTU

Untuk menunjang Kebijakan Mutu, Manajemen PT. Angkasa Pura I (Persero) – Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid, menetapkan Sasaran Mutu Perusahaan sebagai berikut:

"Terpenuhinya Kontrak Manajemen Perusahaan Tahun Berjalan".

Praya, 18 Juli 2022
GENERAL MANAGER



RAHMAT ADIL INDRAWAN


Lampiran 7: Kebijakan Mutu Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid.

KEBIJAKAN MUTU

PT. Angkasa Pura I (Persero) – Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid sebagai Perusahaan Pengelola Bandar Udara, menetapkan Kebijakan Mutu Perusahaan, yaitu :



*"Connecting The World Beyond Airport Operator With Indonesian Experience (Menjadi penghubung dunia yang lebih dari sekedar operator bandar udara dengan keunggulan layanan yang menampilkan keramah tamahan khas Indonesia) melalui penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan peraturan perundang-undangan yang berlaku pada setiap kegiatan proses bisnis perusahaan dengan memperhatikan analisis risiko. Serta melakukan peningkatan yang berkesinambungan (*continual improvement*) yang didukung oleh seluruh insan perusahaan sesuai dengan nilai-nilai perusahaan, yaitu Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif (AKHLAK)".*

Praya, 18 Juli 2022
GENERAL MANAGER



RAHMAT ADIL INDRAWAN

Lampiran 8: Laporan Audit Internal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Tahun 2021.

	
PT. ANGKASA PURA I (PERSERO) BANDARA INTERNASIONAL ZAINUDDIN ABDUL MADJID <u>LAPORAN AUDIT INTERNAL</u>	
<u>Kelebihan Audit :</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui kondisi sebenarnya pelaksanaan SMM di masing-masing unit kerja terkait penerapan dokumen mutu yang telah dibuat; 2. Mengetahui sasaran mutu masing-masing unit kerja saat melakukan wawancara dan observasi di lapangan; 3. Mengetahui permasalahan-permasalahan yang terjadi di dalam proses bisnis unit terkait serta pengembangan dan penerapan dokumentasi mutu; 4. Membuat auditee selalu <i>aware</i> dan sadar akan pentingnya SMM; 5. Auditee kooperatif selama pelaksanaan Audit. 	
<u>Kelemahan Audit :</u> -	
<u>Kesimpulan Audit :</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pada prinsipnya masing-masing unit sudah menerapkan SMM akan tetapi belum konsisten dalam menjalankan prosedurnya; 2. Beberapa mengalami kendala dalam mencari data dukung (Informasi terdokumentasi) dikarenakan belum ada kesiapan dari auditee dalam menyiapkan data; 3. Beberapa auditee (officer) belum memahami sasaran mutu unitnya. 4. Beberapa auditor mengalami kendala dikarenakan saat melakukan wawancara dan observasi ada beberapa auditee (terutama pegawai operasional) yang belum mengetahui dokumen mutu. 	
<u>Rekomendasi :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Perlu dilakukan lagi sosialisasi penyusunan dokumentasi mutu kepada setiap unit kerja; - Perlu dilakukan monitoring secara intensif kepada para auditee dalam melaksanakan penyusunan dokumentasi mutu bila perlu dilakukan pendampingan saat penyusunan; - Perlu dilakukan inspeksi berkala untuk mengecek kesesuaian implementasi SMM ISO 9001:2015 di masing-masing unit kerja. 	
Disiapkan Oleh : Ketua Tim Auditor/Lead Auditor  (C. Joytivan Sajendra)	Distribusi Laporan : <ol style="list-style-type: none"> 1. GM 2. Wakil Manajemen 3. Semua Section yang di Audit

Lampiran 9: Laporan Audit Internal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Tahun 2022.



PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)
BANDARA INTERNASIONAL ZAINUDDIN ABDUL MADJID

LAPORAN AUDIT INTERNAL

Kelebihan Audit :

1. Mengetahui kondisi sebenarnya pelaksanaan SMM di masing-masing unit kerja terkait penerapan dokumen mutu yang telah dibuat;
2. Mengetahui sasaran mutu masing-masing unit kerja saat melakukan wawancara dan observasi di lapangan;
3. Mengetahui permasalahan-permasalahan yang terjadi di dalam proses bisnis unit terkait serta pengembangan dan penerapan dokumentasi mutu;
4. Membuat auditee selalu *aware* dan sadar akan pentingnya SMM;
5. Auditee kooperatif selama pelaksanaan Audit.

Kelemahan Audit :

-

Kesimpulan Audit :

1. Pada prinsipnya masing-masing unit sudah menerapkan SMM akan tetapi belum konsisten dalam menjalankan prosedurnya;
2. Beberapa mengalami kendala dalam mencari data dukung (Informasi terdokumentasi) dikarenakan belum ada kesiapan dari auditee dalam menyiapkan data;
3. Beberapa auditor mengalami kendala dikarenakan saat melakukan wawancara dan observasi ada beberapa auditee (terutama pegawai operasional) yang belum mengetahui dokumen mutu.

Rekomendasi :

- Perlu dilakukan lagi sosialisasi penyusunan dokumentasi mutu kepada setiap unit kerja;
- Perlu dilakukan monitoring secara intensif kepada para auditee dalam melaksanakan penyusunan dokumentasi mutu bila perlu dilakukan pendampingan saat penyusunan;
- Perlu dilakukan inspeksi berkala untuk mengecek kesesuaian implementasi SMM ISO 9001:2015 di masing-masing unit kerja.

Disiapkan Oleh :

Ketua Tim Auditor/Lead Auditor

(C. Joytivan Sajendra)

Distribusi Laporan :

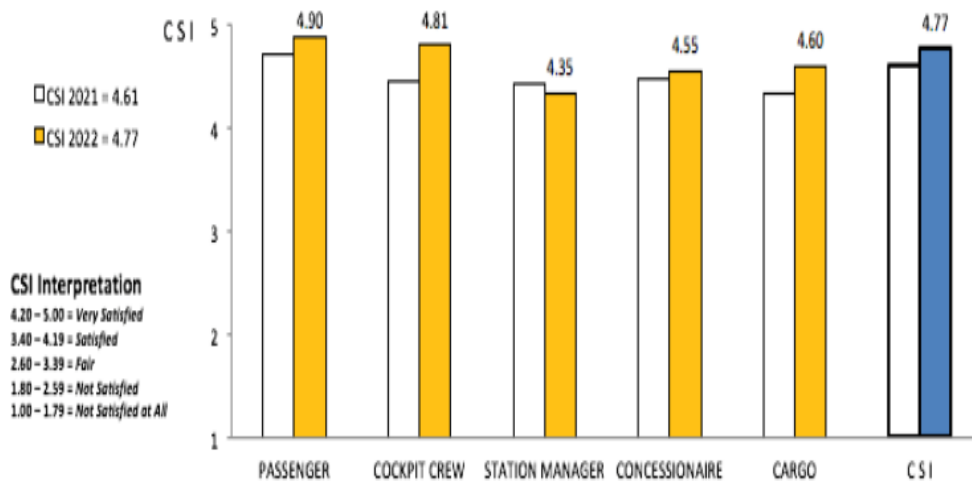
1. GM
2. Wakil Manajemen
3. Semua Section yang di Audit

Lampiran 10: Hasil Pengukuran CSI Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid tahun 2022

2

CSI

CUSTOMER SATISFACTION INDEX
LOMBOK (LOP), LOMBOK PRAYA



CSI COMPONENT	PASSENGER	COCKPIT CREW	STATION MANAGER	CONCESSIONAIRE	CARGO	CSI
CSI 2018	4.18	3.74	4.11	4.48	4.29	4.17
CSI 2019	4.41	4.06	3.82	4.33	4.05	4.27
CSI 2020	4.56	4.26	4.08	4.40	4.26	4.44
CSI 2021	4.73	4.46	4.44	4.49	4.33	4.61
CSI 2022 (RECENT YEAR)	4.90	4.81	4.35	4.55	4.60	4.77

Weight : Passenger 60%, Cockpit Crew 10%, Station Manager 10%, Concessionaire 10%, Cargo 10%

Lampiran 11: Hasil Wawancara terkait Penerapan ISO 9001:2015 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid.

Narasumber: 1. Manager Quality Risk And Performance Management

2. Officer Quality Risk And Performance Management

WAWANCARA TERKAIT PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015				
NO KLAUSAL	PERTANYAAN	YA	TIDAK	KETERANGAN
4.1 Memahami organisasi dan konteksnya	Apakah setiap unit kerja sudah menetapkan isu internal dan isu eksternal dalam formulir identifikasi internal dan eksternal issues?	✓		Bandara sudah punya dokumen formnya. Namun didalam monitoring perubahan belum dilakukan secara konsisten yg harusnya secara berkala diupdate.
	Apakah setiap unit kerja sudah mengisi daftar interest parties, terkait pihak-pihak berkepentingan dan dan persyaratan terkait jasa AP 1		✓	dokumen form sudah ada, terakhir diisi pada tahun 2017 tetapi belum diisi lagi.
	Apakah hasil dari pelaksanaan proses terkait ruang lingkup SMM sudah disimpan dan dipelihara sebagai informasi terdokumentasi?	✓		sudah disimpan seperti PM dan IIS yang di simpan di google drive
	Apakah sudah ada pemeliharaan prosedur mutu dan intruksi kerja dan sudah dipastikan pelaksanaan sesuai persyaratan yang ada?	✓		Sudah direview untuk dipelihara, secara bertahap PM dan IK direview karena jumlahnya banyak
5. Kepemimpinan dan komitmen	Apakah manajemen puncak sudah berkomitmen terhadap penyusunan dan penerapan SMM?	✓		GM sudah berkomitmen. Dengan menandatangani pedoman mutu menunjuk kan GM sudah berkomitmen
	Apakah kebijakan mutu sudah ditetapkan, diterapkan dan dipelihara sebagai informasi terdokumentasi?	✓		Sudah
	Apakah kebijakan mutu sudah dikomunikasikan dan dimengerti?		✓	Belum dikomunikasikan secara dokumenn, tetapi maksud kebijakan mutu sudah dilakukan pegawai bandara.
	Apakah QRM sudah melaporkan kinerja sistem manajemen mutu kepada manajemen bandara LOP?		✓	Laporan dilaporkan ke kantor pusat

	Apakah QRM sudah melaporkan efektifitas pengelolaan SMM bandara LOP melalui laporan bulanan, laporan hasil audit internal dan laporan tinjauan manajemen ke kantor pusat PT Angkasa Pura 1?	✓		Sudah dilakukan, namun laporan triwulan belum dilakukan sebelum
6. Perencanaan	Apakah sudah dilakukan risk assessment?	✓		sudah dilakukan, namun setiap unit belum terbuka dengan aplikasi risk sehingga pelaksanaan masih di guide
	Apakah setiap unit kerja sudah mengisi daftar identifikasi risiko dan daftar identifikasi peluang?	✓		
	Apakah QRM sudah melakukan verifikasi, rekapitulasi dan pemantauan atas hasil identifikasi risiko masing-masing unit kerja termasuk tindakan mitigasi risiko maupun contingency plan yang diambil serta peluang yang diidentifikasi?	✓		sudah dilakukan dengan pola terbalik yaitu menganalisa risiko dan peluang dahulu baru kemudian isu-isunya, namun tetap tocover semua
	Apakah Sasaran Mutu Pedoman Mutu ini sudah diketahui oleh seluruh pegawai dan secara berkala akan ditinjau kesesuaiannya?		✓	sudah ditinjau kesesuaiannya 1 tahun sekali dan apabila ada perubahan dokumen Aerodrome Manual, namun belum diketahui seluruh pegawai.
	Apakah setiap unit kerja sudah memasukkan hasil pencapaian sasaran mutu kedalam Formulir Monitoring Pencapaian Sasaran Mutu? Dan unit QRM sudah memverifikasi, memonitor dan meninjau kesesuaian pencapaiannya?	✓		Dokumen form ada, pelaksanaan pengisian masih di guide, dilakukan setahun sekali padahal idealnya perbulan. KPI GM dilakukan perbulan namun KPI Senior Manager dan Manager pertahun. hal ini karena pegawai sudah hantik dengan beban kerjanya atau load kerja yang berlebihan.
	Apakah sudah dipastikan perencanaan sistem manajemen mutu dalam bentuk Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RJPP) dan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) dapat diterapkan dan dilaksanakan untuk memenuhi persyaratan standar ISO 9001:2015, persyaratan pelanggan dan persyaratan yang menjadi kewajiban	✓		Sudah dilakukan.

	perusahaan?			
7. Dukungan	Apakah dilakukan evaluasi kinerja pegawai dengan KPI dan PMS?	✓		
	Apakah setiap departemen sudah memelihara infrasteuktur untuk operasi dari proses, seperti bangunan, peralatan keras atau lunak, transportasi sumber daya, teknologi informasi dan komunikasi?	✓		
	Apakah setiap departemen sudah memelihara lingkungan kerja, seperti lingkungan sosial Sosial (misal: tidak diskriminatif, tenang, tidak konfrontatif); Psikologis (misal: mengurangi stress, pencegahan kelelahan, pencegahan emosi); Fisik (misal: temperatur, panas, kelembaban, cahaya, aliran udara, kebersihan, suara); Lingkungan hidup (misal: wildlife, bird strike, limbah).	✓		
	Apakah Airport Technical Departement sudah memastikan pengukuran peralatan yang digunakan dalam pengelolaan PJP2U, PJP4U, PJKP2U seperti X-Ray, PAPI, Lux Meter, Timbangan, Alat pemantau temperatur ruangan Genset dll terjamin keakuratannya dan apakah sudah disimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti kesesuaian dari pemantauan dan pengukuran?	✓		

	Apakah Informasi terkait pengetahuan organisasi sudah disimpan? (HC)	✓		
	Apakah sudah ditentukan kompetensi SDM yang melaksanakan pekerjaan dalam kondisi terkendali yang dapat berpengaruh pada kinerja dan keefektifan SMM dan apakah sudah disimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti kompetensi? (HC)	✓		
	Apakah seluruh personil sudah sabar mengenai pentingnya tugas masing masing dan bagaimana berperan dalam kontribusi terhadap SMM?	✓		personil sudah memahami namun didalam pelaksanaan masih belum konsisten
	Apakah Airport Operation Land Side, Terminal & Service Improvement Section, Stakeholder Relation Section (Fungsi Communication) dan/atau Quality, Risk & Performance Management Section menentukan komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan sistem manajemen mutu dan apakah sudah disimpan dan dipelihara hasil kegiatan internal?	✓		
	Apakah QRM sudah melakukan pengelolaan dan pemeliharaan catatan, mulai dari identifikasi, penomoran dokumen, pengumpulan, penyimpanan dan pengarsipannya sehingga jika diminta harus dapat memperagakan pencapaian dan pemenuhan mutu serta efektivitas dari Sistem Manajemen Mutu di bagiannya?	✓		terdapat beberapa unit yang tidak konsisten dalam melakukan dokumentasi
	Apakah distribusi informasi terdokumentasi dipelihara dan disimpan sudah dikendalikan dengan daftar induk dokumen dan daftar distribusi dokumen?	✓		

8. Perencanaan dan pengendalian operasi	Apakah sudah dilakukan perencanaan, penerapan dan pengendalian proses yang terkait dengan lingkup Sistem Manajemen Mutu yang ditetapkan (PJP2U, PJP4U, dan PJKP2U) untuk memenuhi persyaratan bagi penyediaan jasa serta untuk menerapkan tindakan yang berbasis pemikiran risiko dan peluang?	✓		
	Apakah departement Airport Operation, Services & Security Department dan Stakeholder Relation (Fungsi Communication) selalu menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan seperti penyediaan informasi jasa, penanganan keluhan?	✓		
	Apakah informasi terdokumentasi terkait umpan balik dan keluhan pelanggan dituangkan ke dalam laporan mingguan selalu disimpan?	✓		
	Apakah sudah ditentukan dan ditinjau persyaratan jasa yang ditawarkan kepada pelanggan, seperti peraturan terkait dengan lingkup SMM sebelum jasa dipasarkan?	✓		
	Apakah sudah dipastikan dan dikendalikan proses yang disediakan pihak eksternal tetap dalam pengendalian SMM atau memenuhi persyaratan untuk proses (peralatan, material, metode dan prosedur), produk dan jasa yang diberikan, kompetensi penyedia eksternal dan kinerja? dan Apakah informasi terdokumentasi terkait sudah disimpan?	✓		

	Apakah Airport Operation, Services & Security Department dan Airport Safety, Risk & Performance Management Department telah mengawasi, mengidentifikasi, memverifikasi, menjaga properti milik pelanggan atau penyedia eksternal? Dan apakah Informasi terdokumentasi mengenai kegiatan ini telah disimpan oleh personil masing-masing Department tersebut dalam bentuk Berita Acara?	✓		
	Apakah kegiatan identifikasi, penanganan, pengendalian kontaminasi, pengemasan, penyimpanan, transmisi atau transportasi dan perlindungan, guna memelihara kesesuaian dengan persyaratan/peraturan yang terkait dengan bandar udara dalam layanan PJP2U, PJP4U dan PJKP2U? Dan apakah sudah dilakukan pencatatan seluruh produk layanan yang telah selesai pada laporan/logbook/formulir?	✓		
	Apakah selalu meninjau dan mengendalikan perubahan dari produk layanan yang diberikan kepada pelanggan untuk memastikan persyaratan dan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan dapat dipenuhi. dan Informasi terdokumentasi terkait dengan perubahan dari pelayanan jasa akan selalu disimpan?	✓		
	Apakah Informasi terdokumentasi terkait dengan pelepasan/pemberian produk layanan akan selalu disimpan?	✓		

	Apakah Informasi terdokumentasi dari ketidaksesuaian layanan jasa dan setiap tindakan yang diambil, termasuk konsesi-konsesinya serta otoritas yang memutuskan untuk mengambil tindakan terhadap ketidaksesuaian akan disimpan?	✓		
9. Evaluasi kinerja	Apakah telah mengevaluasi kinerja dan keefektifan Sistem Manajemen Mutu dan telah memastikan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti dari hasil kegiatan disimpan?	✓		sudah melalui audit mutu
	Apakah sudah dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan terhadap produk layanan PJP2U, PJP4U dan PJKP2U dengan CSI?	✓		
	Apakah sudah dilakukan evaluasi dan analisis data dari informasi dari pemantauan dan pengukuran, seperti kesesuaian persyaratan, tingkat kepuasan, kinerja dan keefektifan SMM dan tindakan pada risiko dan peluang, kinerja penyedia eksternal dan keperluan peningkatan SMM ?	✓		sudah melalui RTM
	Apakah Unit QRM sudah melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pelaporan dan tindak lanjut Audit Internal Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan apakah Informasi terdokumentasi sebagai bukti penerapan program dan hasil audit disimpan?	✓		sudah dilakukan
	Apakah manajemen puncak sudah melakukan tinjauan manajemen dan apakah informasi terdokumentasi terkait dengan tinjauan manajemen disimpan?	✓		Sudah dilakukan tinjauan manajemen, namun belum semua agenda ditinjau, RTM sudah berjalan berkeah.

10. Peningkatan mutu	Apakah sudah dilakukan tindakan peningkatan seperti koreksi, tindakan korektif, peningkatan berkelanjutan, perubahan terobosan, inovasi dan re-organisasi dan apakah Informasi terdokumentasi terkait hal ini disimpan?	✓		Perbaikan dilakukan berdasarkan hasil audit
	Apakah sudah dilakukan secara berkelanjutan peningkatan sistem manajemen mutu dengan mempertimbangkan hasil dari analisis dan evaluasi, hasil tinjauan manajemen, pencapaian sasaran mutu dan hasil audit?	✓		Kendala eksekusi terkait anggaran.

Unit SMS & OCH = Bapak Anang.

WAWANCARA TERKAIT PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015					
NO KLAUSAL	PERTANYAAN	YA	TIDAK	KENDALA	KETERANGAN
7. Dukungan	Apakah setiap departemen sudah memelihara lingkungan kerja, seperti lingkungan sosial Sosial (misal: tidak diskriminatif, tenang, tidak konfrontatif); Psikologis (misal: mengurangi stress, pencegahan kelelahan, pencegahan emosi); Fisik (misal: temperatur, panas, kelembaban, cahaya, aliran udara, kebersihan, suara); Lingkungan hidup (misal: wildlife, bird strike, limbah).	✓		Terkendala anggaran	Sudah dilakukan pemeliharaan dan sudah dilakukan Pengukuran Lingkungan kerja.
8. Operasi	Airport Operation, Services & Security Department dan Airport Safety, Risk & Performance Management Department beserta masing-masing Manager dan Staf menjamin properti milik pelanggan atau penyedia eksternal yang berada di area landside maupun airside diawasi, diverifikasi untuk memastikan tidak adanya properti milik pelanggan atau penyedia eksternal yang hilang atau rusak atau tidak dapat digunakan sesuai prosedur yang berlaku.	✓		X	Sudah dilakukan Inspeksi dengan unit-unit terkait / Join inspektur

Unit HC : Ibu Chandra

WAWANCARA TERKAIT PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015					
NO KLAUSAL	PERTANYAAN	YA	TIDAK	KENDALA	KETERANGAN
7. Dukungan	Apakah dilakukan evaluasi kinerja pegawai dengan KPI dan PMS?	✓		x	Data langsung dari kantor pusat, cabang menyampaikan kepada pegawai terkait.
	Apakah unit HC telah menentukan pengetahuan yang cukup untuk mencapai kesesuaian produk dan jasa kebandarudaraan? Informasi terkait pengetahuan organisasi sudah disimpan?	✓		x	Sudah tersimpan di google drive HC all
	Apakah sudah dilakukan perekrutan, pelatihan dan evaluasi kinerja bagi seluruh pegawai untuk menjamin bahwa seluruh pegawai kompeten dalam bidang	✓		x	Langsung dari kantor pusat, HC cabang tinggal mengurus administrasi untuk pelatihan dari cabang masih dalam proses.
	Apakah unit HC sudah menerima usulan dari unit terkait Kantor Cabang untuk memproses pegawai dalam mengikuti Pendidikan dan Pelatihan yang diprogramkan perusahaan serta menyimpan salinan terhadap catatanjarsip yang berhubungan dengan kegiatan pendidikan dan pelatihan yang diikuti pegawai?	✓			Realisasi tergantung dari RKA yg disetujui kantor pusat, Pelatihan penting tetapi belum diprioritaskan kantor pusat. Sudah disimpan di HCLIS, sistem kepegawaian di Angkasa Pura I
	Apakah unit HC sudah menentukan kompetensi yang cukup bagi orang yang melaksanakan pekerjaan dalam kondisi terkendali yang dapat berpengaruh pada kinerja dan keefektifan SMM?	✓			Kompetensi dari kantor pusat sudah ada dari awal, HC hanya memantau dan manajer juga memantau kesesuaian kompetensi setiap ofisernya.

Airport Technical Departement : Ibu Danti

WAWANCARA TERKAIT PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015					
NO KLAUSAL	PERTANYAAN	YA	TIDAK	KENDALA	KETERANGAN
7. Dukungan	Apakah Airport Technical Departement sudah memastikan pengukuran peralatan yang digunakan dalam pengelolaan PJP2U, PJP4U, PJKP2U seperti X-Ray, PAPI, Lux Meter, Timbangan, Alat pemantau temperatur ruangan Genset dll terjamin keakuratannya dan apakah sudah disimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti kesesuaian dari pemantauan dan pengukuran?	✓		x	Sudah dilakukan, untuk x-ray dilakukan pengecekan oleh arsec apabila ada kendala akan di Infokan ke unit Airport technology
	Apakah Airport Technical Department memastikan catatan-catatan mengenai kalibrasi (eksternal) dan verifikasi (kalibrasi internal) disimpan dan dipelihara serta mendistribusikan salinannya ke Quality, Risk & Performance Management Section.?	✓		x	Sudah dilakukan
	Apakah Airport Technical Department telah menetapkan sistem dan mekanisme pengendalian peralatan pengukuran dalam bentuk informasi terdokumentasi yang dipelihara antara lain, meliputi Prosedur Kalibrasi dan Tera Peralatan Elektronika Bandara, Prosedur Kalibrasi dan Tera Peralatan Mekanikal, serta Prosedur Kalibrasi dan Tera Peralatan Listrik.	✓		y	Sudah dilakukan seperti halnya pada prosedur kalibrasi peralatan elektronika bandara.

Nama sumber : 1) Bapak Anggi 3) Ibu Ema.
2) Ibu Jessy.

Departement Airport Operation, Services & Security					
WAWANCARA TERKAIT PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015					
NO KLAUSAL	PERTANYAAN	YA	TIDAK	KENDALA	KETERANGAN
8. Operasi	Apakah departement Airport Operation, Services & Security Relation (Fungsi Communication) selalu menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan seperti penyediaan informasi jasa, penanganan keluhan?	✓		Tidak ada kendala, setiap keluhan baik face to face / Media langsung ditangani	Sudah dilakukan, saat penumpang mnympa keperluan langsung dapat ditangani (face to face Resolution) / dgn sosia media yg terpusat di 172 yg terinfo akan segera ditangani
	Apakah informasi terdokumentasi terkait umpan balik dan keluhan pelanggan dituangkan ke dalam laporan mingguan selalu disimpan?	✓		x	Sudah dilakukan, keluhan / informasi pada call center dikumpulkan ke cabang, kemudian cabang mnympa ke dalam laporan bulanan
	Apakah Airport Operation, Services & Security Department dan Airport Safety, Risk & Performance Management Department telah mengawasi, mengidentifikasi, memverifikasi, menjaga properti milik pelanggan atau penyedia eksternal? Dan apakah Informasi terdokumentasi mengenai kegiatan ini telah disimpan oleh personil masing-masing Department tersebut dalam bentuk Berita Acara?	✓		x	Sudah dilakukan sudah disediakan bentuk peringatan terkait barang. Apabila terdapat barang tertinggal akan di simpan 3 bulan jika tidak diambil akan disimpan dan dicatat.

	Airport Operation, Services & Security Department dan Airport Safety, Risk & Performance Management Department beserta masing-masing Manager dan Staf menjamin properti milik pelanggan atau penyedia eksternal yang berada di area landside maupun airside diawasi, diverifikasi untuk memastikan tidak adanya properti milik pelanggan atau penyedia eksternal yang hilang atau rusak atau tidak dapat digunakan sesuai prosedur yang berlaku.	✓		Pemusnahan barang sejak awal sampai saat ini belum dilakukan karena lrtkn data biaya.	sudah di lakukan
7. Dukungan	Apakah Airport Operation Land Side, Terminal & Service Improvement Section, Stakeholder Relation Section (Fungsi Communication) dan/atau Quality, Risk & Performance Management Section Apakah telah menentukan komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan sistem manajemen mutu dan apakah telah terkait menyimpan dan memelihara hasil kegiatan komunikasi internal dan salinannya diberikan kepada Pengendalian Dokumen sebagai bukti bahwa kegiatan komunikasi telah diterapkan.?	✓			sudah disimpan dengan sistem TNDE

Wawancara dengan sample 13 unit kerja.

Pertanyaan	1. Apa sudah mengetahui sasaran mutu pada pedoman mutu dan sasaran mutu unit kerja?	2. apakah pencapaian Sasaran mutu di pantau, dievaluasi dan di masukkan ke dalam formulir monitoring pencapaian sasaran mutu?	3. Apakah personel aware terhadap sasaran mutu dan mengerti maknanya pada pekerjaan mereka?	4. Apakah anda sudah mengetahui dan memahami kebijakan mutu?	5. Bagaimana proses updating pm/ik oleh unit kerja?	6. Kendala penyusunan PM dan IK?	7. Apakah terdapat dokumen pm/ik yang belum diupdate?	8. Apakah setiap unit sudah menentukan, menyediakan dan memelihara Infrastruktur?	9. Apakah setiap unit sudah menentukan, menyediakan dan memelihara lingkungan kerja /lingkungan operasi proses?	
Narasumber : Roma	Sudah	Sudah	Sudah	Sudah	dilakukan tetapi terdapat perubahan PM/IK	Belum ada kendala	Sudah diupdate semua	Sudah	Sudah	
Narasumber : Danti	Belum semua diketahui	sudah di evaluasi tetapi belum dimasukkan form	Sudah	Sudah	belum semua	dilakukan jika ada perubahan alur / peraturan kerja	tidak ada	tidak ada	Sudah	Sudah
Narasumber : Angga	Mengetahui secara detail	Sudah	Sudah	Sudah	belum semua	dilakukan saat ada perubahan jabatan dan saat ada perbaikan	Waktu dan SDM	Ada, 2PM	Sudah	Sudah
Narasumber : Jesi	sasaran mutu pada pedoman mutu belum semua diketahui	sudah di evaluasi belum di masukkan form	Sudah	Sudah	Belum Semua	Setiap ada perubahan regulasi dilakukan update	tidak ada	Ada, 2PM	Sudah	Sudah
Narasumber : Tansul	Sudah	Sudah dirumahnya, belum dimasukkan form	Sudah	Sudah	Sudah	kalau ada perubahan dilakukan updating	tidak ada	tidak ada	Sudah	Sudah

Airport Security Narasumber : Ema	Sudah	Sudah	Sudah	Sudah	dilakukan kalau ada perubahan regulasi	tidak ada	tidak ada	Sudah	Sudah
Airport Aeronautical Narasumber : Novi	Sudah	Sudah	Sudah	Sudah	Ada aturan baru	tidak ada	sedang proses update	Sudah	Sudah
Airport Non Aeronautical Narasumber : Berg	Sudah	Sudah	Sudah	Sudah	Ada perubahan aturan	tidak ada	Sudah semua	Sudah	Sudah tetapi banyak teknis
Finance Narasumber : Maulik	Sudah	Sudah	Sudah	Sudah	update dilakukan sesuai instruksi dari pimpinan	Waktu dan SDM	Sudah	Sudah	Sudah
Accounting Narasumber : Sri	Sudah	Sudah	Sudah	Sudah	dilakukan ketika ada perubahan pejabat	tidak ada	Sudah	Sudah	Sudah
Human Capital and Business Partner Narasumber : Gandra	Sudah	Sudah	Sudah	Sudah	dilakukan jika terdapat perubahan	terkendala pembantuan alur dan kejelasannya	proses update	Sudah	Sudah

General Service Narasumber : Aspek	Sudah	Sudah	Sudah	Sudah	dilakukan rutin sesuai undang-undang dari unit dan	tidak ada	sudah diupdate	sudah	Sudah
Safety Management System and Occupational Safety Health	Sudah	Sudah setiap triwulan	Sudah karena merupakan target kerja	Sudah	dilakukan jika terdapat IKA dan IKA yg tidak relevan dan direvisi setelah selesai	tidak ada kendala, mungkin dalam penyusunan keputusan karena pekerjaan lain	Sudah diupdate / 2 dalam proses update	Sudah	Sudah

Narasumber : Anang