



I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesawat udara sebagai salah satu alat transportasi yang menjadi pilihan masyarakat untuk perjalanan jarak jauh ataupun pengiriman barang seiring banyaknya perusahaan angkutan udara dengan persaingan harga yang kompetitif. Selain harga, tentunya masyarakat akan memilih maskapai penerbangan yang memiliki kredibilitas tinggi sehingga merasa aman dan nyaman ketika melakukan perjalanan. Semakin meningkatnya jumlah penerbangan yang dibutuhkan harus diiringi dengan jaminan keselamatan penerbangan. Keselamatan penerbangan dapat dicapai dengan berfungsinya seluruh komponen dunia penerbangan, salah satunya adalah operator perawatan pesawat udara.

PT Mulya Sejahtera Technology (MSTech) adalah perusahaan *Maintenance Repair Overhaul* (MRO) lokal dan swasta, didirikan pada tahun 2006 dan disertifikasi oleh Ditjen Perhubungan Udara Indonesia. PT MSTech menyediakan layanan perawatan pesawat khusus untuk berbagai operator pesawat di Indonesia dan di seluruh wilayah Asia Tenggara. PT MSTech telah memiliki sertifikat *Aproved Maintenance Organization* (AMO) dan *Approval Military Approved of Repair Station* (AMARS). Kedua sertifikat tersebut sebagai komitmen perusahaan untuk menghasilkan jasa *maintenance* yang berkualitas dan jaminan keamanan proses *maintenance* pesawat udara.

Perawatan pesawat udara merupakan salah satu unsur penting dalam dunia penerbangan. Setiap pesawat udara memiliki program perawatan yang berisi informasi mengenai apa, kapan, dan bagaimana pesawat udara dilakukan perawatan. Berdasarkan *Civil Aviation Safety Regulation* (CASR) part 43 dalam Mora (2012), pengertian *maintenance* adalah semua kegiatan yang dilakukan untuk mempertahankan pesawat udara, komponen-komponen pesawat udara, dan perlengkapannya dalam keadaan laik udara (*airworthy*) termasuk *inspection*, *repair*, *service*, *overhaul*, dan penggantian *part*. Perawatan pesawat udara dilakukan agar pesawat dapat digunakan secara optimal dan memiliki tingkat keamanan yang tinggi. Penerapan pengendalian mutu dapat menjadi kunci keberhasilan industri perawatan pesawat udara untuk menghasilkan jasa *maintenance* yang unggul dan berkualitas.

Pengendalian mutu adalah suatu cara mengendalikan tingkatan kualitas produk barang atau jasa yang diharapkan dengan perencanaan kualitas, penggunaan peralatan yang sesuai, tindakan korektif, dan perbaikan terus-menerus. Penerapan pengendalian mutu bertujuan untuk menghasilkan jasa *maintenance* pesawat udara yang sesuai dengan standar dan mengontrol segala sesuatu yang dapat merugikan perusahaan. Permasalahan yang ditemukan di perusahaan diantaranya adalah efisiensi biaya kualitas yang dikeluarkan perusahaan belum terukur karena belum dilakukan pelaporan biaya kualitas. Diagram sebab-akibat digunakan untuk mencari akar penyebab pada permasalahan tingginya biaya kualitas pada biaya kegagalan internal dan biaya pencegahan. Selain itu, diberikan usulan penerapan Gugus Kendali Mutu (GKM) agar karyawan dapat berkontribusi dalam pemecahan masalah yang ada di perusahaan. Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, penulis tertarik untuk membahas topik pengendalian mutu *maintenance* pesawat udara di PT MSTech.

1.2 Tujuan

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan kegiatan yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa untuk melihat secara langsung perbandingan antara teori yang didapatkan saat perkuliahan dengan keadaan sebenarnya yang ada di perusahaan. Tujuan yang ingin didapat dari kegiatan PKL ini adalah:

- Mengidentifikasi biaya kualitas (*cost of quality*) yang ada di perusahaan.
- Mengidentifikasi penyebab utama permasalahan material *scrap* pada biaya kualitas dengan diagram sebab-akibat.
- Usulan penerapan Gugus Kendali Mutu (GKM) di PT MSTech.

1.3 Manfaat

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis, perusahaan, dan perguruan tinggi dari segi ilmu pengetahuan dan pengalaman kerja. Manfaat yang diharapkan dari kegiatan PKL ini adalah:

- Bagi penulis, sebagai sebuah proses untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang dipelajari di bangku kuliah dan memperdalam pemahamannya serta mendapatkan wawasan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai kegiatan manajemen dan pengendalian mutu di PT MSTech.
- Bagi perusahaan, sebagai masukan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada saat proses *maintenance* pesawat udara dan untuk meningkatkan pengendalian mutu produk jasa dan K3 di PT MSTech.
- Bagi perguruan tinggi, sebagai umpan balik pada perguruan tinggi untuk usulan perbaikan, penambahan kurikulum, dan meningkatkan hubungan kerja sama yang baik antara perguruan tinggi dengan PT MSTech.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup digunakan untuk memperjelas masalah yang akan dibahas agar tidak terjadi pembahasan yang meluas, maka perlu dibuat batasan masalah yang membuat kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) menjadi lebih fokus dan konsisten. Penulis menerapkan ruang lingkup khusus terhadap permasalahan di perusahaan yang menjadi topik dalam penulisan tugas akhir. Aspek khusus yang menjadi kajian penulis adalah Pengendalian Mutu di PT MSTech dengan ruang lingkup sebagai berikut:

- Sistem manajemen mutu,
- Pengendalian mutu *input*, proses, dan *output*,
- Pengendalian mutu dengan penerapan biaya kualitas (*cost of quality*) dan diagram sebab-akibat (*fishbone diagram*),
- Penerapan Gugus Kendali Mutu (GKM) di PT MSTech.