



## DESCRIPTION STUDY OF QUALITY MANAGEMENT IMPLEMENTATION OF ISO 9001:2015 HANDLING OF FLIGHT DELAYS AT AIRASIA

Siti Roheti<sup>1</sup>, Kuncorosidi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja Subang, Indonesia

<sup>2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja Subang, Indonesia

Email: [kuncorosidi.1@gmail.com](mailto:kuncorosidi.1@gmail.com)

### INFO ARTIKEL

**Histori Artikel:**

Tgl. Masuk: 10 Maret 2019

Tgl. Diterima: 30 Maret 2019

Tersedia Online: 19 Januari 2022

**Keywords:**

ISO 9001:2015, Quality Management, service, Flight delays

### ABSTRAK/ABSTRACT

*The implementation of ISO 9001: 2015 quality management is a real effort made by PT Indonesia AirAsia to provide the best service to passengers, in practice AirAsia runs this system in accordance with the regulation of the Minister of air transportation number 89 of 2015 which is about handling flight delays, in addition to passengers who experiencing delays must also be compensated by AirAsia. This study aims to determine the implementation of ISO 9001: 2015 quality management at AirAsia.*

*In this research the method used is descriptive, the type of data in this study is secondary data, and data collection techniques are done by observation, literature study, journals related to ISO quality management, articles related to the implementation of ISO 9001: 2015 quality management.*

*The results of this study reveal that AirAsia has implemented an ISO 9001: 2015 management system in handling late services. The objectives and benefits of implementing ISO 9001: 2015 quality management are: 1) to increase AirAsia passenger confidence in AirAsia quality 2) provide AirAsia quality assurance 3) increase company productivity 4) increase employee motivation 5) establish mutually beneficial relationships with suppliers 6) achieve savings optimum costs 7) identify risks and opportunities in improving service quality.*

## PENDAHULUAN

AirAsia merupakan salah maskapai yang mengedepankan layanan penerbangan dengan biaya rendah (*Low Cost Carrier*), LCC merupakan strategi maskapai penerbangan yang menawarkan tarif rendah kepada *customer*-nya, dengan konsekuensi penghapusan atau pengurangan beberapa layanan atau fasilitas yang diberikan. Dengan melakukan efisiensi *cost* disemua lini seperti saat melakukan penerbangan maskapai tidak memberikan layanan *catering*, kapasitas penumpang lebih banyak dari kapasitas biasanya, dan lain-lain. Dan adapun rute perjalanan yang disediakan oleh AirAsia antara lain meliputi Jawa, Bali, Sumatera, dan beberapa wilayah di Kalimantan dan Sulawesi. Serta melayani rute perjalanan ke Australia, Malaysia, Thailand, dan Singapura (m.merdeka.com, 2019).

Dalam mengedepankan kualitas layanan penerbangan, setiap pelanggan juga membutuhkan kemudahan dalam mendapatkan atau membooking tiket pesawat untuk efisiensi waktu, karena dijamin sekarang ini banyaknya aplikasi online seperti *agent travel online* dan situs penjualan daring (*e-commerce*) yang menyediakan kemudahan pengguna jasa dalam melakukan perjalanan/traveling. Berbeda halnya dengan maskapai AirAsia ini yang dikabarkan memutuskan kerjasama dengan salah satu *agent travel online*. Aksi penghentian ini dilakukan karena beberapa waktu yang lalu, sempat dikabarkan bahwa tiket pesawat AirAsia hilang beberapa kali pada aplikasi OTA di traveloka. Dan kebijakan penghentian penjualan tiket pesawat ini berlaku secara permanen. Namun tak perlu dikhawatirkan dalam rangka menjaga kualitas pelayanan AirAsia menyediakan pembelian tiket langsung melalui laman atau aplikasi resmi AirAsia (Direktur Utama AirAsia). (m.liputan6.com, 2019).

*Trend* pasar internasional saat ini menuntut standar kualitas yang semakin

tinggi. Standar tersebut bahkan telah disepakati oleh sebuah organisasi standar mutu internasional yaitu ISO (*International Organization for Standardization*). Untuk mencapai tuntutan standar kualitas yang telah ditetapkan, maka perusahaan harus merubah proses bisnis tradisional dan konvensional agar perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan internasional. minimum berubah menjadi proses mutu yang berbasis standar ISO 9001. ISO 9001 adalah standar sistem manajemen mutu yang diakui secara internasional, yang merupakan tolok ukur global untuk sistem manajemen mutu. ISO 9001 menetapkan persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu. ISO 9001 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah produk (barang dan jasa), namun diharapkan bahwa produk yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen kualitas internasional, akan berkualitas baik (sesuai standar).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem manajemen mutu ISO 9001 (*International Organization for Standardization*) di maskapai AirAsia. Penelitian ini diharapkan berguna untuk mengetahui seberapa besar penerapan ISO 9001 di maskapai AirAsia.

## KERANGKA TEORITIS

### a. Manajemen Operasional

Manajemen diperlukan agar tujuan dari sebuah organisasi atau kelompok tercapai secara efisien dan efektif. Berikut ini adalah pengertian Manajemen Operasional menurut para ahli antara lain:

Menurut Haizer dan Render (2009:4) "Manajemen Operasional adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output". Sedangkan menurut Herjanto (2008:2) "Manajemen Operasional adalah kegiatan yang dilakukan dengan mengkoordinasikan berbagai kegiatan dan

sumber daya untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen operasional adalah beberapa aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berkesinambungan yang mengubah input menjadi output yang memiliki nilai lebih di mata konsumen dalam rangka mencapai tujuan.

#### b. Manajemen Kualitas

Manajemen kualitas adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari pemakaian suatu jasa. Adapun beberapa pengertian manajemen kualitas menurut para ahli:

Menurut Herjanto (2008:398) “Manajemen mutu (kualitas) adalah suatu filosofi yang mengintegrasikan beberapa fokus utama yaitu fokus pada pelanggan, proses kerja, keuntungan, dan proses belajar yang berkelanjutan”. Sedangkan menurut Ishikawa dalam Juwaini (2017:138) “Manajemen kualitas adalah sistem manajemen yang menempatkan mutu sebagai strategi usaha, melibatkan fungsi dan anggota organisasi dalam upaya peningkatan mutu dan berorientasi sepenuhnya pada kepuasan pelanggan dan karyawan”.

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen kualitas merupakan strategi usaha yang mengutamakan kualitas dari suatu produk maupun jasa tujuannya memberikan kepuasan kepada konsumen dan selain itu, dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. bukan hanya itu, perusahaan juga mampu memenuhi harapan konsumen sehingga pelanggan dapat merasa *loyal* kepada perusahaan.

#### c. Pengelolaan Kualitas

Menurut Henania (2008) dalam Sjamsidi et.al (2013:11) “pengelolaan berasal dari kata dasar kelola yang berarti menyelenggarakan atau mengurus, sedangkan pengelolaan adalah proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain”.

Menurut SNI (198402-1991), “kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar”.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pengelolaan kualitas merupakan proses kegiatan yang mengendalikan karakteristik suatu produk ataupun jasa, yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.

#### d. Kualitas Jasa

Kualitas jasa/pelayanan merupakan salah satu aspek yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih produk atau jasa yang akan diinginkan. Adapun beberapa pengertian kualitas jasa menurut para ahli:

Menurut Goeth dan Davis dalam Tjiptono (2012:51) “Kualitas jasa adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Sedangkan menurut Wyckof dalam Nasution (2004 : 47) “kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Dan menurut Zeithaml et.al (2009:111) mengungkapkan bahwa ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas jasa, yaitu:

- 1) Bukti Langsung (*Tangible*)  
Yaitu berupa penampilan fisik, peralatan, pegawai dan material yang dipasang. Menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya keadaan pesawat, fasilitas pesawat, desain pesawat, dan kerapian penampilan pramugara/pramugari.
- 2) Keandalan (*Reability*)  
Yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Jika dilihat dalam bidang jasa penerbangan, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang

pramugara/pramugari mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan mampu menyelesaikan masalah dengan cepat yang dihadapi para penumpang.

- 3) Daya Tanggap (*Responsiveeness*)  
Yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat. Jika dilihat lebih mendalam pada pelayanan di sebuah jasa penerbangan, bisa dilihat bagaimana pramugara/pramugari yang cepat memberikan pelayanan kepada penumpang dan menangani keluhan penumpang.
- 4) Jaminan (*Assurance*)  
Yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Sebuah jasa penerbangan yang memastikan keamanan dan keselamatan penumpang menjadi hal yang sangat penting.
- 5) Kepedulian/Empati (*Emphaty*)  
Yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikkan kepada pelanggan. Layanan yang diberikan oleh para pramugara/pramugari harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada para penumpang.

e. Standar Mutu Internasional ISO 9001

Menurut Rethory (2000) dalam jurnal Ramadhany dan Supriono ISO 9000 *series* adalah "Suatu sistem manajemen mutu yang pertama dan terpenting, sistem global yang mengoptimalkan efektifitas mutu suatu organisasi atau perusahaan, dengan menciptakan sebuah kerangka kerja untuk peningkatan yang berkesinambungan". Standar kualitas diperlukan untuk meningkatkan mutu dan kesesuaian produksi dengan kalitas internasional. Standard ISO adalah suatu spesifikasi produk dan jasa dengan sistem berkelas internasional. Tujuannya untuk menjamin kualitas, keamanan, dan

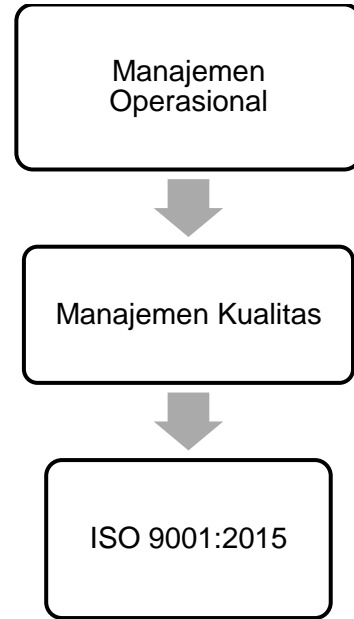
efisiensi. ISO merupakan suatu alat yang sangat penting bagi produk, jasa dan sistem yang ingin bersaing secara global. Sistem manajemen mutu ISO terbagi menjadi beberapa bagian diantaranya standar ISO 9001, ISO 9004, dan ISO 19011. ISO 9001 adalah suatu penerapan dalam pendekatan proses dengan memiliki tujuan untuk meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu. Dalam pendekatan ini terdapat syarat yang harus dilakukan seperti melakukan identifikasi, penerapan, pengelolaan dan melakukan perbaikan secara berkesinambungan (*continuous improvement*). (<https://www.ubm.ac.id>, 2016).

Prinsip manajemen mutu diturunkan dari beberapa pengalaman dan pengetahuan yang dikumpulkan oleh para pakar internasional yang terlibat dalam komite teknis (*Technical Commite*), dalam penyusunan ISO 9001, prinsip tersebut dibentuk dengan tujuan sebagai pemandu dalam berjalannya organisasi untuk melakukan sebuah perbaikan kinerja. Sebagaimana yang jelaskan dalam artikel (<https://ipqi.org>, 2017) prinsip-prinsip tersebut:

- 1) Fokus pada pelanggan (*Customer Focus*) kesuksesan sebuah organisasi ketika perusahaan dapat menarik dan mempertahankan kepercayaan pelanggan.
- 2) Kepemimpinan (*Leadership*) dimana seorang pemimpin harus mampu menetapkan sasaran dan arahan, serta membuat semua orang terlibat dalam pencapaian sasaran mutu organisasi.
- 3) Pelibatan Orang (*Engagement Of People*) untuk menciptakan organisasi yang efektif dan efisien itu memerlukan pelibatan semua orang, yang tidak luput dari orang-orang yang kompeten dan melakukan pemberdayaan karyawan jika memang dibutuhkan, dan juga dilibatkan dalam menilai dari kinerja organisasi tersebut. Hal itu dilakukan untuk meningkatkan

- kapasitas organisasi dalam menciptakan nilai.
- 4) Pendekatan Proses (*Process Approach*) dalam sistem manajemen mutu terdiri atas proses yang saling terkait, termasuk sumberdaya, pengendalian, dan interaksi guna mengoptimalkan kinerja organisasi.
  - 5) Perbaikan (*Improvement*) kesuksesan dalam sebuah organisasi tidak luput dari melakukan penekanan dalam sebuah perbaikan, karena adanya tuntutan yang disebabkan oleh perubahan dari lingkungan.
  - 6) Pengambilan Keputusan Berbasis Bukti (*Evidence-Based Decision Making*) keputusan yang di dasari oleh analisis data/survey, dan informasi itu lebih berpeluang untuk mencapai tujuan organisasi.
  - 7) Manajemen Hubungan (*Relationship Management*) dalam mencapai kesuksesan sebuah organisasi diperlukan adanya hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan, karena berpengaruh terhadap pengoptimalan kinerja organisasi. Seperti perusahaan harus menjaga hubungan baik dengan pemasok, menjaga hubungan baik dengan pelanggan, dan lain-lain.

### Kerangka Pemikiran



**Gambar 1.1**  
**Bagan Kerangka Pemikiran**

### METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melakukan observasi (pengamatan) dengan datang langsung ke *Soekarno-Hatta International Airport*, studi pustaka, dan dari beberapa jurnal serta artikel terkait penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

*International Organization for Standardization (ISO)* adalah anak dari dua organisasi terpisah yaitu *International Federation of the National Standardizing Associations (ISA)*, yang didirikan di New York pada tahun 1926 dan *United Nations*

*Standards Coordinating Committee* (UNSCC). Pada tahun 1946, 25 negara mengirimkan delegasi untuk bertemu di *Institute of Civil Engineers* untuk mendirikan agen internasional yang bisa menciptakan standar industri yang dapat digunakan secara internasional.

Pada tanggal 23 Februari 1947, ISO didirikan dan mulai bekerja. Dalam enam dekade terakhir, ISO telah menetapkan lebih dari 16.500 standar seperti peti kemas, perbankan, telepon kartu, protokol komputer, dan berbagai metode pengujian merupakan beberapa standar ISO yang memudahkan perdagangan, perjalanan, dan kerjasama penelitian di seluruh dunia. ISO menghubungkan 157 lembaga standar nasional dari seluruh dunia. ISO dikelola oleh Sekretariat Pusat yang berkantor pusat di Jenewa, Swiss. ISO merupakan Lembaga non-pemerintah, meskipun banyak Lembaga pemerintah yang berpartisipasi, dan Lembaga lain yang ikut berpartisipasi yaitu swasta. Nama organisasi ini akan berbeda jika diterjemahkan kedalam Bahasa yang berbeda, tapi singkatan ISO tetap sama untuk menjaga standarisasi. ISO berasal dari Bahasa Yunani, "isos" yang artinya "sama".

ISO adalah organisasi demokratis dengan masing-masing negara memiliki anggota perwakilan suara. Setiap negara memiliki pengaruh yang sama dan penerapan standar bersifat sukarela tanpa paksaan. Standar yang diterapkan ISO karna dorongan pasar yang ditetapkan melalui kemufakatan/ kesepakatan konsumen, pemerintah, bisnis, trend pasar dan lain-lain. Tugas organisasi ISO menetapkan standar kualitas, keamanan dan pertukaran dalam produk, standar lingkungan, Bahasa teknis, pengujian dan analisis, dan yang lainnya. standar ISO sudah mengalami empat kali perubahan. Standar ISO selalu di pantau dan direvisi secara periodik untuk memastikan persyaratan yang ada di dalamnya tetap signifikan terhadap kondisi pasar. Versi terbaru ISO pada saat ini adalah ISO

9001:2015, menggantikan versi sebelumnya yaitu ISO 9001:2008. Tujuan dari revisi ini yaitu agar ISO bisa diterapkan disemua jenis perusahaan.

Sistem manajemen mutu ISO dibagi menjadi beberapa bagian diantaranya:

- ISO 9001

Salah satu ciri penerapan ISO 9001 adalah diterapkannya dalam pendekatan proses. Pendekatan proses ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu. Pendekatan ini mensyaratkan organisasi untuk melakukan identifikasi, penerapan, pengelolaan, dan melakukan peningkatan berkesinambungan (*continoual improvement*).

- ISO 14001

Merupakan standar yang berisi persyaratan-persyaratan sistem manajemen lingkungan. Perusahaan yang menerapkan ISO 14001 harus dapat melakukan identifikasi terhadap aspek lingkungan yang diakibatkan oleh kegiatan atau operasi perusahaan terhadap lingkungan. Dalam hal ini bukan hanya pengelolaan terhadap limbah atau polusi, namun juga termasuk upaya-upaya kreatif untuk menghemat pemakaian energy, air dan bahan bakar.

- ISO/TS 16949

Upaya perusahaan otomatis dalam menjaga mutu produk, salah satunya dengan menerapkan ISO/TS 16949. Pada dasarnya ISO/TS 16949 merupakan *Technical Specification* yang dikeluarkan oleh *The International Organization for Standardization*, ISO/TS 16949 mempunyai konsep perbaikan berkesinambungan, pengendalian terhadap rantai pasok, tindakan perbaikan dan pencegahan.

- ISO/IEC 17025

ISO/IEC 17025 merupakan suatu standar yang berisi persyaratan untuk diterapkan oleh suatu lembaga pengujian

dan laboratorium. Kata kunci yang dikendalikan dalam standar ini adalah kompetensilaboratorium pengujian dan kolaborasi. Keberadaan standar sangat penting terutama untuk memastikan validasi dan akurasi hasil pengujian yang berkaitan dalam bidang kesehatan, perdagangan, produksi sampai upaya perlindungan pangan.

- ISO 22000

ISO 22000 merupakan suatu standar yang berisi sistem manajemen keamanan pangan. Standar ini fokus terhadap pengendalian dalam sistem dan proses produksi produk makanan dan minuman. Setiap jenis produk baik makanan dan minuman harus dibuat rencana proses pengendaliannya. Pada dasarnya, ISO 22000 tidaklah berbeda jauh dengan ISO 9001, hal yang membedakan terdapat dalam klausul 7 : perencanaan realisasi produk dan klausul 8 : validasi, verifikasi dan perbaikan sistem.

- ISO/IEC 27001

ISO/IEC 27001 merupakan standar sistem manajemen keamanan informasi atau dikenal juga dengan *Information Security Management System* (ISMS). ISO/IEC 27001 sekarang telah banyak diterapkan oleh perusahaan-perusahaan yang banyak menggunakan aplikasi IT dalam kegiatan bisnisnya.

- ISO 28000

Aksi terorisme yang telah terjadi beberapa tahun yang lalu telah menjadi pengaruh terhadap sistem bisnis. Sehingga dipandang perlu suatu sistem manajemen keamanan yang dapat memastikan keamanan dalam rantai pasokan (*Supply Chain*) ISO telah menerbitkan seri standar ISO 28000 yang berupa persyaratan terhadap sistem keamanan rantai pasokan. Standar ini diterapkan terutama dalam

perusahaan yang mempunyai ancaman risiko keamanan relatif tinggi misalnya suatu fasilitas umum, Bank, Logistik, Hotel, sampai Kilang Minyak atau sarana vital lainnya.

- ISO 50001

ISO 50001 adalah sebuah standar sistem manajemen energi. Standar tersebut bertujuan membantu organisasi dalam membangun sistem dan proses untuk meningkatkan kinerja, efisiensi, dan konsumsi energi. ISO 50001 juga dirancang agar dapat terintegrasi dengan standar manajemen lain, terutama ISO 14001 (Sistem Manajemen Lingkungan) dan ISO 9001 (Sistem Manajemen Mutu).

### **Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada AirAsia**

Perusahaan AirAsia resmi bersertifikat sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 sejak tanggal 25 Agustus 2016. Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam lingkup pelayanan penanganan keterlambatan penerbangan pada PT Indonesia AirAsia adalah merupakan bentuk aksi nyata AirAsia dengan komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Sesuai dengan pernyataan disebuah artikel berikut:

*“... Sertifikat manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam lingkup pelayanan penanganan keterlambatan penerbangan dalam negeri ini merupakan bentuk aksi nyata serta komitmen kuat dari Grup AirAsia di Indonesia untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Hal sekaligus menegaskan bahwa AirAsia Indonesia dan Indonesia AirAsia X secara konsisten memenuhi Peraturan Menteri No. 89 (PM 89) Tahun 2015 tentang penanganan keterlambatan penerbangan dan melakukan implementasi sesuai dengan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015”.* (Dendy Kurniawan selaku CEO Grup AirAsia Indonesia) (www.AirAsia.com, 2016).

Sesuai dengan kebijakan perusahaan, penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam lingkup pelayanan penanganan keterlambatan diharapkan dapat membantu manajemen perusahaan agar lebih memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat memuaskan konsumen. Dan dalam praktiknya perusahaan berusaha dalam menjalankan sistem ini secara menyeluruh seperti yang tertera dalam Peraturan Menteri Perhubungan Udara Nomor 89 Tahun 2015 BAB IV tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan pada pasal 7 :

1. Badan usaha angkutan udara wajib menyampaikan informasi keterlambatan penerbangan melalui petugas yang berada di ruang tunggu bandar udara yang ditunjuk secara khusus untuk menjelaskan atau memberi keterangan kepada penumpang.

Dimana hal tersebut telah diterapkan oleh AirAsia, ketika AirAsia mengalami keterlambatan, maka dari pihak AirAsia menginformasikan kepada para penumpang akan terjadi keterlambatan pada saat penerbangan dan menjelaskan penyebab dari keterlambatan tersebut seperti terjadi gangguan teknis, atau karena cuaca buruk dan faktor-faktor lainnya, informasi yang disampaikan petugas AirAsia selambat-lambatnya 45 menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan. sehingga penerbangan harus ditunda untuk menjaga keselamatan para penumpang, karena prinsip AirAsia keselamatan penumpang itu nomor satu.

Selain itu maskapai udara wajib memberikan kompensasi kepada penumpang karena telah terjadi penundaan penerbangan, kompensasi tersebut harus sesuai dengan ketentuan/peraturan yang telah ditentukan, adapun peraturan tersebut terdapat di BAB V tentang Pemberian Kompensasi Dan Ganti Rugi pada Pasal 9 :

1. Badan usaha angkutan udara wajib memberikan kompensasi sesuai dengan kategori keterlambatan sebagai berikut:

- a. keterlambatan kategori 1, (keterlambatan 30 menit s/d 60 menit), kompensasi berupa minuman ringan.
- b. keterlambatan kategori 2, (60 menit s/d 120 menit), kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*).
- c. keterlambatan kategori 3, (121 menit s/d 180 menit), kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*).
- d. keterlambatan kategori 4, (181 menit s/d 240 menit), kompensasi berupa minuman, makanan ringan, (*snack box*), makanan berat (*heavy meal*).
- e. keterlambatan kategori 5, (lebih dari 240 menit), kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah).
- f. keterlambatan kategori 6 (pembatalan penerbangan), badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*).
- g. keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*).

Dalam praktiknya AirAsia memberikan kompensasi kepada penumpang yang mengalami keterlambatan dalam penerbangan sesuai dengan peraturan Menteri perhubungan nomor 89 tahun 2015 yang telah tertera diatas.

Adapun manfaat dan tujuan dari penerapan ISO 9001:2015 (changekonsultan.com, 2019) antara lain:

1. Meningkatkan kepercayaan kepada pelanggan akan mutu produk dan layanan, dimana PT Indonesia

AirAsia mampu meningkatkan kepercayaan penumpang sebagai maskapai penerbangan yang sudah mendapatkan sertifikat standar manajemen mutu ISO 9001:2015 tentang pengelolaan keterlambatan penerbangan, AirAsia sudah 5 tahun berturut-turut mendapatkan penghargaan sebagai maskapai berbiaya rendah di *skytrax*, AirAsia juga merupakan salah satu maskapai penerbangan yang mengutamakan keselamatan dan kenyamanan para penumpangnya, yaitu dengan memenuhi standar keamanan dan kenyamanan yang telah ditentukan, selain itu AirAsia juga memberikan promo kepada penumpang, sehingga hal itu menjadi daya Tarik tersendiri bagi AirAsia. Untuk mempertahankan para pelanggannya AirAsia juga memberikan sebuah member dengan sistem keanggotaan yang memberikan keuntungan bagi para pelanggan seperti bisa menambah bagasi, menambah asuransi dan masih banyak lagi keuntungan menjadi member AirAsia.

2. Memberikan jaminan mutu produk dan layanan, dapat dilihat dari upaya AirAsia dalam penerapan manajemen mutu ISO 9001:2015, AirAsia memang terkenal dengan pesawat yang bertarif murah, bukan berarti kualitas yang ditawarkan AirAsia itu murahan. AirAsia tetap memberikan layanan terbaik kepada para penumpang dan juga mengedepankan keamanan bagi setiap penumpang. AirAsia memberikan pelayanan berkelas internasional kepada pelanggan/ penumpang, yaitu dapat dilihat AirAsia juga menawarkan pemesanan makanan baik secara online ataupun pada saat berada di pesawat. Dan jika dilihat dari pemesanan tiket juga bisa

didapatkan dengan mudah, yaitu dengan mengunjungi website AirAsia. dalam penanganan keterlambatan penerbangan, AirAsia juga mengutamakan keselamatan penumpang yaitu melakukan kerjasama dengan perusahaan penyedia perawatan paling terkenal di dunia yaitu *Air France Industries*. Selain itu AirAsia juga telah mendapatkan sertifikat manajemen mutu tentang pelayanan penanganan keterlambatan penerbangan ISO 9001:2015 dan sudah lima tahun berturut-turut mendapatkan penghargaan sebagai maskapai penerbangan tarif rendah terbaik di dunia dan juga masih ada beberapa penghargaan lainnya.

3. Meningkatkan produktivitas perusahaan, yaitu dimana AirAsia melakukan kerjasama dengan *salesforces* untuk menciptakan layanan yang lebih cepat dan lebih personal bagi pelanggannya, yaitu dengan memberikan layanan komunikasi dengan delapan Bahasa yang berbeda sehingga pelanggan dapat menikmati kemudahan layanan *self-service* sebagai media untuk menyampaikan keluhan pelanggan, sehingga AirAsia bisa mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan. Selain itu kedepannya AirAsia juga akan segera bertransformasi menjadi perusahaan teknologi digital, jadi tidak hanya sebatas perusahaan penerbangan. Dalam melakukan inovasi bisnis baru tersebut AirAsia ada tiga yang tengah diintegrasikan, yang pertama, *lifestyle* yaitu yang menawarkan fitur-fitur sesuai dengan kebutuhan konsumen/ penumpang AirAsia, kedua yaitu bisnis logistik atau kargo yang memanfaatkan jasa transportasi pesawat udara yang dioperasikan AirAsia. Ekosistem ini diberi nama

- Teleport. Dan yang ketiga yaitu sektor *fintech* atau teknologi finansial. *Fintech* menjadi salah satu yang bisnis baru bagi AirAsia. Dengan melalui *fintech* ini AirAsia memberi nama *Big Pay*. Dimana *Big Pay* ini dapat memberi kemudahan bagi para konsumen/ penumpang AirAsia dalam melakukan proses pembiayaan diberbagai sektor kegiatan. *Big Pay* ini akan berlaku di seluruh Asia Tenggara.
4. Meningkatkan motivasi karyawan  
Dimana AirAsia menerapkan budaya kerja dan manajemen yang asyik, asyik disini dalam artian berbeda dari perusahaan yang lain seperti tidak memiliki ruang kerja pribadi, sehingga CEO AirAsia dan para karyawan duduk berbaur diruangan terbuka, selain itu keterbukaan tersebut juga tidak membatasi para karyawan untuk mengampiri CEO AirAsia kapanpun, dan jika ada keperluan, para karyawan bisa langsung menghubungi atasannya tanpa melakukan prosedur yang berbelit-belit baik dengan via telepon, SMS, dan E-mail.
  5. Membentuk hubungan baik dengan pemasok, untuk menjalin hubungan yang baik dengan pemasok, apalagi untuk menjaga kerjasama dengan jangka waktu yang panjang, AirAsia tidak menjalin hubungan bisnis dengan sembarangan, karena dari informasi yang didapatkan, untuk menjaga hubungan baik dengan para pemasok, AirAsia memperlakukan pemasok secara adil dan tanpa keberpihakan, selain itu AirAsia juga tidak sembarangan dalam memilih pemasok, melainkan harus mengikuti panduan dan peraturan yang telah ditentukan.
  6. Mencapai penghematan biaya yang optimum, dengan menekan biaya mutu yang tidak baik. AirAsia merupakan salah satu maskapai penerbangan *Low Cost Carrier* (LCC) dimana adanya pengurangan layanan yang diberikan kepada penumpang, diantaranya peniadaan makanan dan minuman didalam pesawat, tidak ada biaya yang diperlukan pada saat akomodasi kabin, pelanggan didorong untuk membeli tiket lewat online, sehingga AirAsia dapat menghemat biaya untuk menyewa tempat penjualan tiket, dan pelanggan cukup mencetak sendiri kode penerbangan /tiket ataupun cukup hanya menyerahkan dengan menunjukan *E-tiket*, jadi tidak perlu dicetak.
  7. Mengenal risiko dan peluang dalam meningkatkan mutu produk dan layanan. Dimana beberapa waktu yang lalu sempat dikabarkan AirAsia memutuskan hubungan dengan salah satu *agent travel online*, mungkin dengan beredarnya kabar tersebut, sempat terjadi kesulitan jika pelanggan ingin melakukan booking/pemesanan tiket, dan hal tersebut mungkin akan berdampak pada penurunan penjualan tiket AirAsia. Selain itu karena AirAsia merupakan salah satu maskapai udara yang menerapkan strategi LCC (*Low Cost Carrier*) atau penawaran tarif murah kepada pelanggan, sehingga hal tersebut tetap menjadi daya tarik AirAsia menjadi sebagai maskapai pilihan, Namun kekurangan dari strategi *Low Cost Carrier* ini, pelanggan tidak bisa menikmati *Full Service Airline*, seperti pada saat penerbangan, penumpang tidak mendapat *catering*, tidak bisa memilih tempat duduk dikabin, dan lainnya. Penerapan Strategi LCC yang dilakukan oleh AirAsia ini dengan

tujuan hanya fokus pada layanan perjalanan penumpang sampai ke tujuan.

## KESIMPULAN

### Kesimpulan

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 digunakan PT Indonesia AirAsia dalam pelayanan penanganan keterlambatan penerbangan adalah bentuk AirAsia dalam mewujudkan tujuannya untuk memberikan kepuasan kepada para pelanggan/ penumpang, agar penumpang merasa *loyal* kepada AirAsia, sehingga AirAsia tetap menjadi unggul diantara maskapai yang lain, salah satunya dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada penumpang sesuai dengan standar internasional ISO. Dalam pengelolaan keterlambatan penerbangan juga terdapat di Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 yang menerangkan wajib bagi petugas maskapai penerbangan untuk memberikan/ menyampaikan informasi kepada penumpang jika terjadi keterlambatan baik itu dikarenakan faktor cuaca ataupun faktor lainnya, selambat-lambatnya informasi yang disampaikan 45 menit sebelum keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui akan terjadi keterlambatan, dan dalam peraturan Menteri juga menerangkan beberapa kategori keterlambatan dengan kompensasi yang akan diberikan AirAsia kepada penumpangnya. Sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 di PT Indonesia AirAsia yang diterapkan sejauh ini memenuhi peraturan Menteri nomor 89 tahun 2015 yang telah ditentukan. Setelah perusahaan memiliki sertifikat ISO 9001:2015, harapannya daya saing perusahaan meningkat dan citra perusahaan menjadi lebih baik.

Selain itu manfaat dan tujuan dari ISO 9001:2015 Yaitu 1) untuk meningkatkan kepercayaan penumpang AirAsia akan kualitas AirAsia 2) memberikan jaminan mutu AirAsia 3) meningkatkan produktivitas perusahaan 4) meningkatkan motivasi

karyawan 5) membentuk hubungan saling menguntungkan dengan pemasok 6) mencapai penghematan biaya yang optimum 7) mengenal risiko dan peluang dalam meningkatkan kualitas layanan.

## IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

### Implikasi

AirAsia telah mendapatkan sertifikat manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam pelayanan penanganan keterlambatan upaya tersebut membawa dampak positif pada PT Indonesia AirAsia. Sehingga dapat membuktikan kepada penumpang bahwa AirAsia berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

### Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini diupayakan semaksimal mungkin sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Namun demikian masih dirasakan adanya keterbatasan dan kelemahan yang tidak dapat dihindari antara lain:

1. Pengumpulan data dalam penelitian ini hanya berdasarkan data sekunder, sehingga kemungkinan adanya unsur kurang objektif. Karena data yang didapat hanya dari artikel-artikel, website AirAsia namun tidak begitu detail menerangkan penerapan ISO 9001:2015.
2. Kesulitan yang dirasakan akan melakukan wawancara/ mencari informasi dari sumbernya (data primer), baik itu secara langsung ataupun melalui media online.
3. Penelitian yang dilakukan dengan waktu yang singkat, sehingga hanya melakukan pengamatan/observasi yang sebentar.

## REFERENCES

- Herjanto. 2008. *Manajemen Operasi Edisi Ketiga*. Grasindo. Jakarta
- Heizer, Render. *Manajemen Operasi Edisi 11*. Salemba Empat. Jakarta.
- Juwaini. 2017. *warrior way panduan memperjuangkan impian menjadi nyata*. Elex media komputindo.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Rethory, B. 2000. *Iso 9000 & ISO 14000 untuk industry jasa*. Diterjemahkan oleh : Faisal Mustofa. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Sjamsidi, et.al. 2013. *Penegelolaan dan manfaat air dan bahan baku*. Malang. Universitas Brawijaya Press.
- Sugiyono. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta.
- Zeithaml et.al. 2009. *Service Marketing-integrating customer focus across the firm (5<sup>th</sup> ed.)*. New York: McGraw-Hill
- Ramadhany, Supriono. 2017. *Analisis penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam menunjang pemasaran (studi pada PT Tritama Bina Karya Malang)*. Malang : Universitas Brawijaya
- Merdeka.com, profil Indonesia airasia. (2019, 17 juli). Dikutip 03 September 2019)  
<https://m.merdeka.com/indonesia-airasia/profil/>
- Praditya Ilyas, (2019, 21 Maret). *Tiket Hilang Di Agent Travel, Ini Kata Airasia*. Dikutip 03 September 2019  
<https://m.liputan6.com/bisnis/read/3922857/tiket-hilang-di-15-agent-travel-ini-kata-airasia>
- Universitas Bunda Mulia. (2016, 21 Januari) *Mengenal Standar ISO*. Dikutip 07 September 2019  
<https://www.ubm.ac.id/mengenal-standar-iso/>
- AirAsia. (2016, 13 Oktober). *Grup Airasia Raih Sertifikat Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 dalam Lingkup Pelayanan Penanganan Keterlambatan Penerbangan Dalam Negeri*. Dikutip 10 September 2019.  
<https://www.airasia.com/id/id/press-releases/grup-airasia-di-indonesia-raih-sertifikat-sistem-manajemen-mutu-iso-9001-2015.page>
- Change Konsultan. (2019, 12 Juli). Tujuan sertifikasi ISO 9001:2015. Dikutip 10 September 2019  
<http://changekonsultan.com/konsult-an-iso-training/tujuan-sertifikat-iso-9001-2015/>
- Era Konsultan. (2018, 08 September). *Persyaratan sertifikasi ISO 9001:2015*. Dikutip 10 September 2019.  
<http://www.erakonsultan.com/persyaratan-sertifakasi-iso-90012015> (diakses pada tgl 10-09-2019)
- Republik Indonesia. 2015. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 89 Tahun 2015.