

## ABSTRAK

### IDENTIFIKASI DAN ANALISIS *COLLECTIVE MINDFULNESS* PADA DINAS AIRCRAFT MAINTENANCE CONTROL CENTER

Sarah Nabilah  
20/465353/PEK/26356

*High reliability organization* digambarkan sebagai organisasi tidak memiliki keleluasaan untuk melakukan untuk memperbaiki kesalahan yang terjadi karena kesalahan pada HRO dapat menyebabkan kecelakaan katastropik (Consolini dan La Porte, 1998). Weick dan Sutcliffe (2007) menyatakan HRO mengelola kejadian tidak terduga ataupun proses operasional dengan lima prinsip yang kesatuannya dapat disebut dengan prinsip-prinsip *collective mindfulness*. *Collective mindfulness* dapat mempertahankan kemampuan untuk melihat suatu sinyal lemah dalam suatu masalah dan mengartikan sinyal tersebut menjadi sebuah permasalahan yang signifikan dan dapat menangani masalah tersebut sesuai dengan seharusnya (Coze, 2016). Salah satu industri yang umumnya digambarkan sebagai HRO adalah industri penerbangan Consolini dan La Porte, 1998; Weick dan Sutcliffe, 2007).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana *Maintenance Control Center* (MCC) pada *Aircraft Maintenance, Repair, and Overhaul* (MRO) menyelesaikan permasalahan tidak terduga yang terjadi pada saat operasional. Setelah mengetahui proses operasional dan penyelesaian masalah, penting untuk mengidentifikasi prinsip-prinsip *collective mindfulness* pada MCC. Serta penting untuk mengidentifikasi faktor yang dapat meningkatkan *reability* pada Dinas MCC berdasarkan prinsip-prinsip *collective mindfulness*. Penelitian ini akan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada anggota Dinas MCC PT.XMX, kemudian melakukan wawancara semi terstruktur kepada beberapa anggota Dinas MCC terutama manajemen, dan juga observasi pada operasional MCC PT. XMX.

Hasil penelitian ini adalah Dinas MCC sudah memiliki acuan untuk pekerjaan operasionalnya, namun dalam penyelesaian masalah-masalah tidak terduga, Dinas MCC dapat bekerja secara fleksibel dan berkewajiban sebagai pengambil keputusan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Pengambil keputusan saat operasional dipegang oleh *Manager on Duty* (MOD), yang juga memimpin diskusi dan mengarahkan untuk berkoordinasi dengan dinas-dinas lain. Pada operasionalnya, Dinas MCC sudah menerapkan prinsip-prinsip *collective mindfulness* walaupun masih terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan. Dinas MCC dapat melakukan pengembangan terhadap apresiasi, pelatihan, serta melakukan pembukuan masalah-masalah yang pernah terjadi dan melakukan pembaharuan secara berkala dan bersama-sama.

**Kata kunci:** *High Reliability Organization, Collective Mindfulness, Maintenance Control Center, Aircraft MRO*

**ABSTRACT**

**IDENTIFICATION AND ANALYSIS OF AIRCRAFT MAINTENANCE CONTROL CENTER COLLECTIVE MINDFULNESS**

**Sarah Nabilah**

**20/465353/PEK/26356**

*High reliability organizations are described as organizations that don't have the flexibility to correct mistakes that occur because errors in HROs can cause catastrophic accidents (Consolini and La Porte, 1998). Weick and Sutcliffe (2007) stated that HROs manage unexpected events or operational processes with five principles whose unity can be called the collective mindfulness. Collective mindfulness can maintain the ability to see a weak signal in a problem and interpret the signal into a significant problem and can deal with the problem as it should be (Coze, 2016). One of the industries commonly described as HROs is the aviation industry Consolini and La Porte, 1998; Weick and Sutcliffe, 2007).*

*This research was conducted to identify and analyze how Maintenance Control Center (MCC) in Aircraft Maintenance, Repair, and Overhaul (MRO) solves unexpected problems that occur during operations. After knowing the operational process and how they solve unexpected problems, it is important to identify the application of principles of collective mindfulness in the MCC. It is also important to identify factors that can improve reability in the MCC based on the collective mindfulness. This research will be carried out by distributing questionnaires to members of the MCC PT. XMX, then conducted semi-structured interviews with several members of the MCC Service, especially management, and also observations on the operations of MCC PT. XMX.*

*The results of this research is that the MCC already has a legal guidelines for its operational work, but in solving unexpected problems, the MCC can work together with other units and is obliged as a decision maker to overcome problems that occur. The decision maker during operations is held by the Manager on Duty (MOD), who also leads discussions and directs to coordinate with other units or companies. In its operations, the MCC has applied the collective mindfulness principles-although there are still several factors that need to be considered. The MCC office can develop appreciation, training, and bookkeeping problems that have occurred and make updates periodically together.*

**Keywords:** *High Reliability Organization, Collective Mindfulness, Maintenance Control Center, Aircraft MRO*