

LEMBAR STATUS DOKUMEN DAN DATA



PT.CHITOSE INTERNASIONAL Tbk.

Jl. Industri III No. 5 Leuwigajah-Cimahi

Judul : INSTRUKSI KERJA			No. Dokumen : HC.P.4/HC.IK.2		
PENERIMAAN DAN PELAYANAN TAMU PT. CHITOSE INTERNASIONAL Tbk			Revisi : N		
			Tgl.Efektif : 08 Agustus 2018		
PENYUSUN			YANG MENYETUJUI		
Nama	Jabatan	Tandatangan	Nama	Jabatan	Tandatangan
<i>Adjat S.</i>	<i>CO of IR&GA</i>		<i>Lia D</i>	<i>Manager HC-GA</i>	

DOKUMEN YANG BERHUBUNGAN

--	--

DISTRIBUSI SALINAN CINT-INTRANET ISO

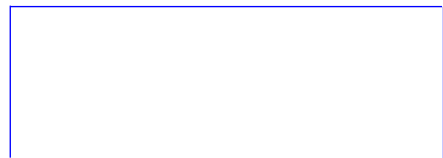
<input type="checkbox"/> BOD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> MR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ALL MANAGER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ALL PIC DEPT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> CMS/ PPD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



CAP ASLI / SALINAN DI SINI



CAP TERKENDALI / TIDAK TERKENDALI DI SINI



CAP KADALUARSA DI SINI

Penerima Salinan Terkendali

Garis Bawah Menunjukkan Pemegang Dokumen ini



INSTRUKSI KERJA PENERIMAAN DAN PELAYANAN TAMU	Dibuat oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl.Efektif
	CO of IR&GA	N	MANAGER HC-GA	08 Aug 2018

1. TUJUAN

- 1.1 Instruksi kerja ini mengatur sekaligus menetapkan standar penanganan penerimaan dan pelayanan terhadap setiap tamu yang berkunjung ke PT.Chitose Internasional Tbk.
- 1.2 Memberikan pelayanan yang memuaskan kepada setiap tamu yang berkunjung ke PT.Chitose Internasional Tbk sehingga diharapkan bisa memberikan kesan yang baik dan percaya terhadap perusahaan.
- 1.3 Memberikan rasa nyaman dan aman kepada tamu/pengunjung ketika berada dilingkungan perusahaan agar memberikan kesan/citra positif terhadap perusahaan (Positive Corporate Image).

2. RUANG LINGKUP

Instruksi kerja ini hanya berlaku di lingkungan perusahaan PT.Chitose Internasional Tbk, dalam halstandar penerimaan dan pelayanan kepada tamu, baik yang bersifat Perorangan maupun kelompok.

3. DEFINISI

3.1. Perusahaan

Yang dimaksud perusahaan dalam prosedur ini adalah PT.Chitose Internasional Tbk.

3.2. Tamu(Perorangan dan atau kelompok)

Adalah seseorang atau sekelompok orang yang berkunjung ke PT.Chitose Internasional Tbk. untuk kepentingan dinas maupun pribadi dan sudah ada janji/kesepakatan sebelumnya.

3.3. Surat permohonan berkunjung ke perusahaan

Adalah permohonan tertulis dari suatu lembaga tertentu kepada perusahaan agar bisa diijinkan untuk mengunjungi PT.Chitose Internasional Tbk dengan menyertakan data/informasi ; waktu kunjungan, maksud dan tujuan, jumlah peserta, dll.

3.4. Penerimaan & Pelayanan tamu

Adalah rangkaian kegiatan menerima kunjungan orang dan atau sekelompok orang yang datang ke perusahaan untuk tujuan dinas, berdasarkan prosedur yang berlaku dan dilayani dengan ramah dan sopan.

3.5. Buku tamu

Adalah buku catatan identitas tamu perorangan dan atau perwakilan tamu kelompok yang ditulis dan menjadi pegangan petugas satuan pengamanan perusahaan dan sebagai data daftar kunjungan ke perusahaan.

3.6. Formulir tamu

Formulir yang diterima oleh tamu perorangan dari petugas satuan pengamanan perusahaan untuk diisi/dilengkapi oleh tamu dan karyawan/pejabat perusahaan setelah pertemuan/kunjungan selesai.



INSTRUKSI KERJA PENERIMAAN DAN PELAYANAN TAMU	Dibuat oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl.Efektif
	CO of IR&GA	N	MANAGER HC-GA	08 Aug 2018

3.7 Kartu tamu

Adalah kartu yang harus dipakai/dikenakan oleh tamu perorangan atau perwakilan kelompok selama berada di lingkungan perusahaan dan dikembalikan kepada petugas satuan pengamanan perusahaan setelah kunjungan/urusan selesai.

4. KETENTUAN UMUM

- 4.1. Setiap tamu (lihat poin 3.2) yang bermaksud berkunjung ke perusahaan, mereka harus mengajukan permohonan terlebih dahulu ke perusahaan (bagian HC-GA) paling lambat 2(dua) minggu sebelumnya.
- 4.2. Setiap tamu perorangan yang hendak bertemu dengan salah satu karyawan atau Bagian tertentu dari perusahaan dan telah ada janji/kesepakatan sebelumnya, maka tamu yang bersangkutan harus mengisi formulir tamu dan mengenakan kartu tamu selama berada di perusahaan.

5. TANGGUNG JAWAB

5.1 Board of Director (BoD)

- 5.1.2. Memutuskan dan menjawab melalui manager HC-GA terkait permohonan Ijin berkunjung ke perusahaan dari eksternal setelah mendapat pertimbangan dari HC&GA.

5.2 Manager HC-GA

- 5.2.1. Menerima, mengkoordinasikan diinternal perusahaan dan menjawab kepada pihak pemohon ijin kunjunganperusahaan.
- 5.2.2. Mensosialisasikan, menginstruksikan dan menjamin prosedur ini dijalankan secara konsisten oleh semua anggota satuan pengamanan perusahaan.

5.3. Anggota satuan pengamanan perusahaan

- 5.3.1. Melaksanakan instruksi kerja penerimaan dan pelayanan tamu secara konsisten dan bertanggungjawab setelah mendapat informasi diterima atau tidaknya tamu melalui Resepsionis.

5.4. User (Karyawan perusahaan yang akan ditemui tamu)

- 5.4.1. Memberikan jawaban/informasi kepada Resepsionis apakah tamu yang hendak menemuinya akan diterima atau tidak.
- 5.4.2. Menandatangani formulir tamu setelah selesai menerima tamu yang menemuinya.

5.5. Manager terkait (Sales, Marketing, Produksi dan Administrasi)

- 5.5.1. Merespon dan menjawab kesiapan di bagiannya masing-masing terkait adanya informasi permohonan kunjungan ke perusahaan dari manager HC-GA.

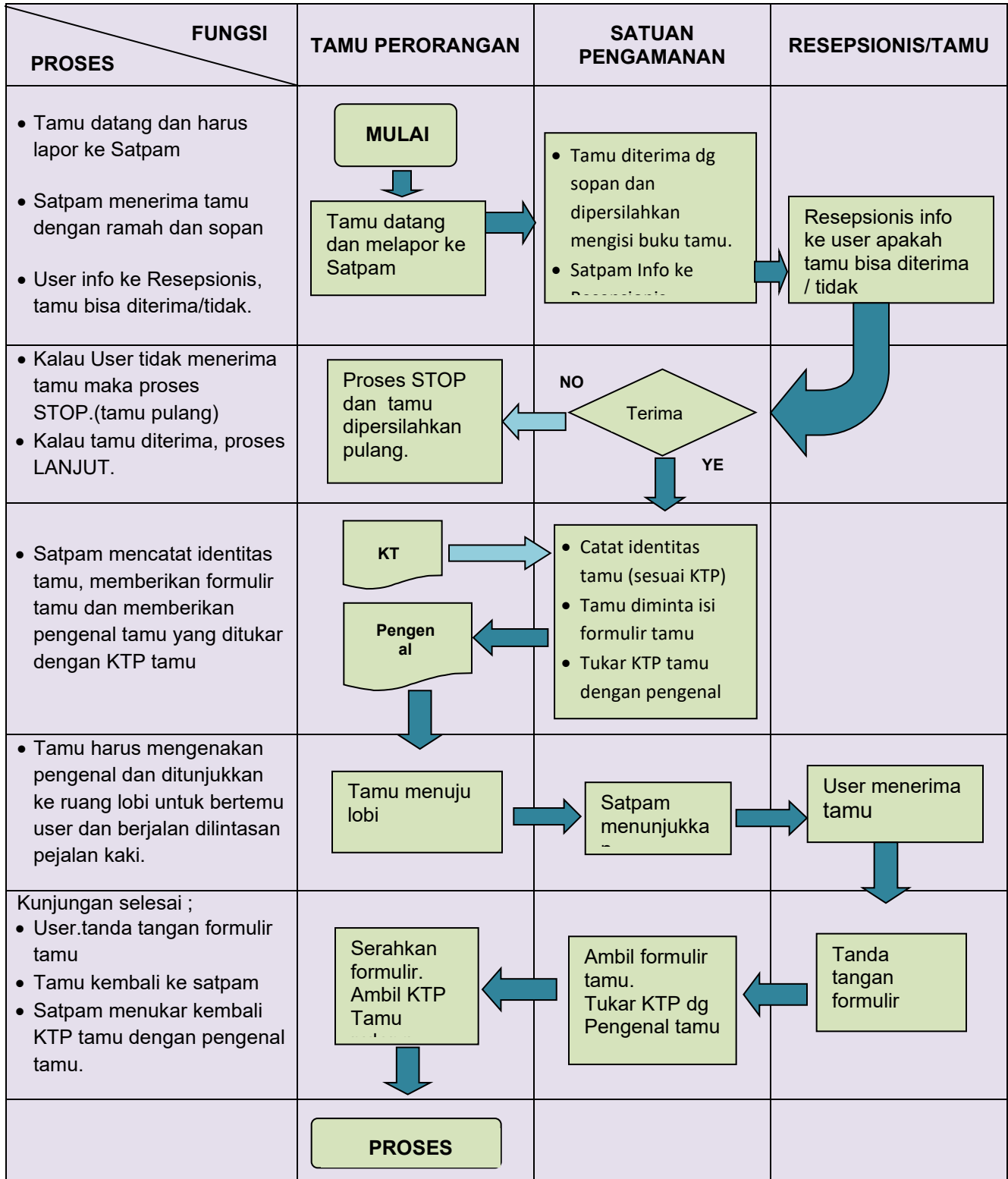
5.6. Resepsionis

- 5.6.1. Bertanggung jawab untuk menanyakan kepada user dan menyampaikan ke petugas keamanan terkait tamu bisa diterima atau tidak.

6. PROSES

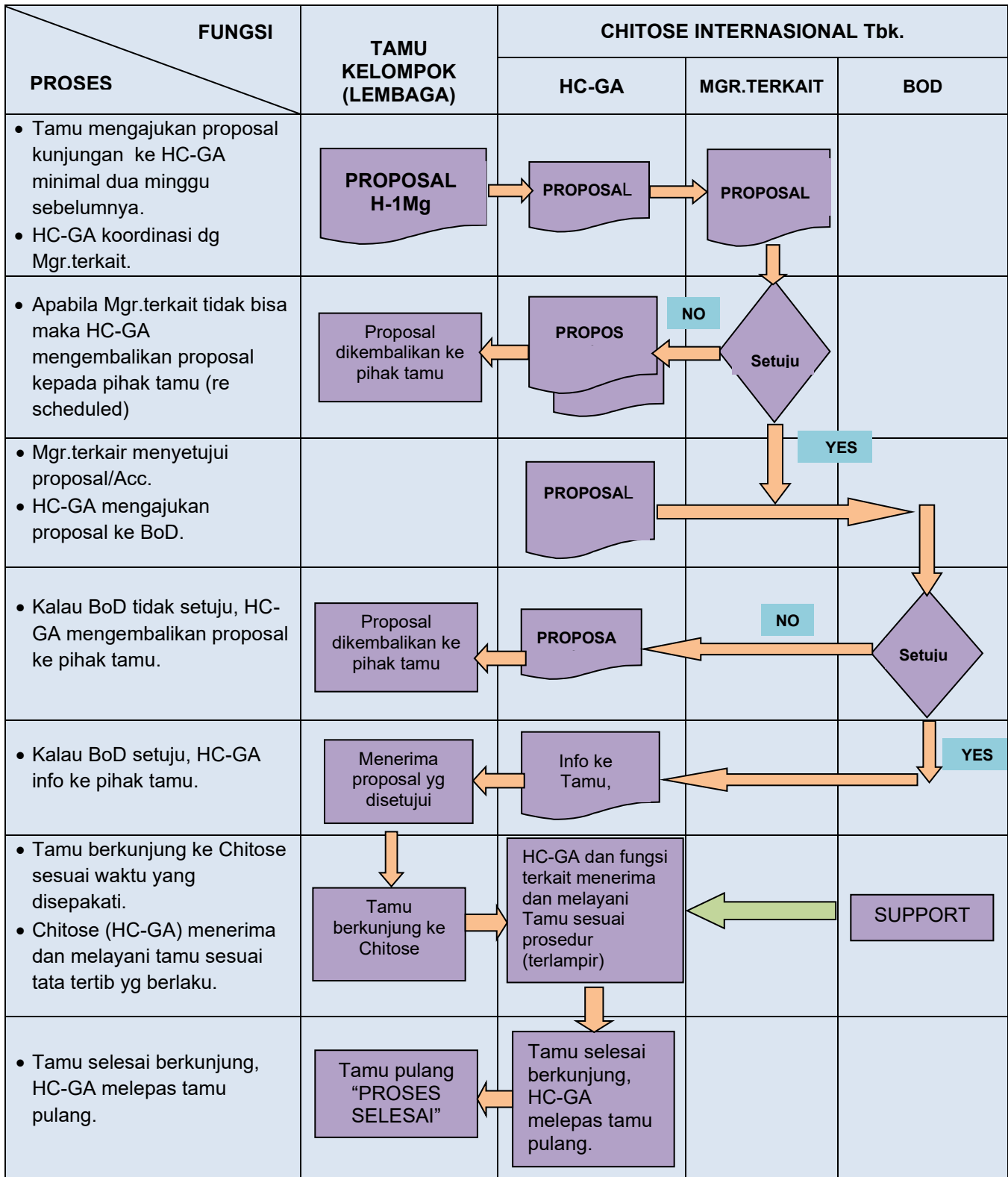
- 6.1. Diagram alir proses penanganan dan pelayanan tamu perorangan

INSTRUKSI KERJA PENERIMAAN DAN PELAYANAN TAMU	Dibuat oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl.Efektif
	CO of IR&GA	N	MANAGER HC-GA	08 Aug 2018




6.2. Diagram alir proses penanganan dan pelayanan tamu kelompok

INSTRUKSI KERJA PENERIMAAN DAN PELAYANAN TAMU	Dibuat oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl.Efektif
	CO of IR&GA	N	MANAGER HC-GA	08 Aug 2018





INSTRUKSI KERJA PENERIMAAN DAN PELAYANAN TAMU	Dibuat oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl.Efektif
	CO of IR&GA		MANAGER HC-GA	08 Aug 2018

7. KONDISI KHUSUS

-

8. RECORD

-

9. LAMPIRAN-LAMPIRAN

- 9.1 Prosedur penerimaan dan pelayanan tamu perorangan
- 9.2 Prosedur penerimaan dan pelayanan tamu Kelompok
- 9.3 Formulir tamu
- 9.4 Pengenal Tamu

10. REFERENSI


- 10.1 Manual Sistem Manajemen Terintegrasi PT.Chitose Internasional Tbk.
- 10.2 Persyaratan ISO 9001 : 2015 elemen 7.1. Sumber Daya (*Resources*)
- 10.3 Permenkes No. 20 tahun 2017 : Cara Pembuatan Alat Kesehatan dan Perbekalan kesehatan Rumah Tangga yang baik

INSTRUKSI KERJA PENERIMAAN DAN PELAYANAN TAMU	Dibuat oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl.Efektif
	CO of IR&GA	N	MANAGER HC-GA	08 Aug 2018

LAMPIRAN 9.1

PROSEDUR PENERIMAAN DAN PELAYANAN TAMU PERORANGAN DI PT.CHITOSE INTERNASIONAL Tbk

1. Setiap tamu yang berkunjung ke perusahaan dan bersifat perorangan (bukan kelompok/lembaga) untuk keperluan dinas wajib lapor ke petugas satuan pengamanan.
2. Tamu diterima dengan baik dan sopan oleh satuan pengamanan selanjutnya dipersilahkan duduk di tempat tunggu.
3. Tamu ditanya maksud, tujuan dan apakah sudah ada janji dengan user.
4. Petugas satpam segera menghubungi Resepsionis untuk menyampaikan kepada user apakah bersedia menerima tamu dimaksud atau tidak.
5. Apabila user tidak bisa menerima karena tidak ada janji terlebih dahulu, maka resepsionis menyampaikan kepada satpam agar disampaikan kepada tamu dan dipersilahkan untuk datang lain waktu dengan membuat janji terlebih dahulu.
6. Apabila informasi dari resepsionis user dimaksud bisa menerimanya, maka petugas satpam segera mencatat identitas tamu, menukar KTP/SIM tamu dengan pengenal tamu dan memberikan formulir tamu untuk dilengkapi dan ditandatangani oleh user.
7. Selanjutnya petugas satpam menunjukkan lokasi lobi kepada tamu dan mengarahkan tamu agar berjalan di lintasan pejalan kaki.
8. Setelah kunjungan selesai, user yang dikunjungi agar menandatangani formulir tamu yang dibawa tamu.
9. Tamu kembali ke pos utama satuan pengamanan untuk menyampaikan bahwa kunjungan sudah selesai dan mengembalikan formulir tamu yang sudah ditandatangani sebagai bukti.
10. Selanjutnya petugas satpam meminta kartu pengenal tamu dan mengembalikan KTP tamu.
11. Proses kunjungan tamu perorangan dan penerimaan tamu selesai, selanjutnya apabila tidak ada hal-hal lain yang bisa menghambat kepulangan tamu, maka petugas satpam dengan sopan bisa mempersilahkan tamu untuk pulang.
12. Selesai.

INSTRUKSI KERJA PENERIMAAN DAN PELAYANAN TAMU	Dibuat oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl.Efektif
	CO of IR&GA		MANAGER HC-GA	08 Aug 2018

LAMPIRAN 9.2

PROSEDUR PENERIMAAN DAN PELAYANAN TAMU KELOMPOK DI PT.CHITOSE INTERNASIONAL Tbk

1. Setiap tamu kelompok (organisasi atau lembaga) yang berkunjung ke perusahaan dan sudah memenuhi ketentuan, maka setibanya di lokasi akan diterima oleh petugas satpam dandiinfokan ke HC-GA.
2. Petugas satpam mengarahkan kendaraan tamu ke area parkir tamu yang sudah ditentukan.
3. Setelah tamu sudah turun semua dari kendaraannya, petugas satpam menyampaikan ucapan selamat datang dengan ramah kepada tamu dan meminta perwakilan tamu untuk mengisi buku tamu dan mengikuti petunjuk selanjutnya dari satuan pengamanan.
4. Petugas satpam selanjutnya menyerahkan penanganan tamu kelompok kepada bagian HC-GA.
5. Petugas HC-GA dengan ramah menyapa tamu dengan mengucapkan selamat datang dan selanjutnya mengarahkan tamu menuju ke ruang meeting. (tamu dimohon untuk berjalan dilintasan pejalan kaki).
6. Petugas HC-GA yang lain harus sudah mengkondisikan ruang meeting dan pimpinan bagian yang akan memberikan/memandu penjelasan plant tour.
7. Petugas HC-GA mempersilahkan tamu kelompok menempati ruangan dan beristirahat sejenak (sepuluh menit) sambil menikmati snack.
8. Petugas HC-GA selanjutnya memohon ijin kepada tamu untuk membuka dan memulai acara yang diantaranya menyampaikan hal-hal berikut :
 - a. Selamat datang (welcome statement)
 - b. Penjelasan sekilas tentang perusahaan dan rencana pengembangannya
 - c. Keselamatan kerja dan Tata tertib tamu selama berada di lingkungan perusahaan, diantaranya :
 - Tamu diminta berjalan di lintasan pejalan kaki, berkelompok secara rapi dan mengikuti petunjuk pembimbingnya.
 - Dilarang menyentuh material, produk dan mesin produksi yang ada di sekitar perusahaan dan terlintasi.
 - Hati-hati ketika melintas di area perlintasan forklift.
 - Dilarang mengambil photo atau video.
 - Dilarang berbicara dengan operator.
 - Dilarang makan atau minum selama dalam perjalanan plant tour.
 - Informasi keselamatan kerja (APAR, APD, Hydrant, Smoke detector, dll)
 - Menyampaikan jalur evakuasi penyelamatan apabila terjadi kondisi force major.
 - Menjelaskan atau memutar video sekilas tentang perusahaan dan Kaizen implementation system.
 - e. Pemutaran video company profile

INSTRUKSI KERJA PENERIMAAN DAN PELAYANAN TAMU	Dibuat oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl.Efektif
	CO of IR&GA	N	MANAGER HC-GA	08 Aug 2018

9. Petugas HC-GA mempersilahkan kesempatan kepada pihak tamu untuk menyampaikan Kata pengantar.
10. Petugas HC-GA mempersilahkan kesempatan kepada pihak perusahaan untuk menyampaikan Kata Pengantar.
11. Bertukar cinderamata (kalau ada).
12. Acara ceremonial di ruang meeting selesai, selanjutnya petugas HC-GA mempersilahkan tamu untuk mengikuti Plant Tour (diatur oleh petugas HC-GA secara kondisional).
13. Selesai Plant Tour, petugas HC-GA mempersilahkan tamu masuk kembali ke ruang meeting.
14. Tamu dipersilahkan memberikan kesan, pesan atau pertanyaan (waktunya situasional)
15. Petugas HC-GA menutup acara kunjungan dengan ramah dan mempersilahkan tamu menuju tempat parkir untuk persiapan pulang.(selama menuju tempat parkir, tamu diarahkan berjalan di lintasan pejalan kaki).
16. Setibanya di area parkir, petugas satpam menerima dan mendampingi tamu untuk memasuki kendaraannya dan meminta dengan ramah kartu pengenalan tamu yang dikenakan oleh tamu.
17. Setelah tamu semuanya sudah siap diatas kendaraannya dan aman, maka tamu dipersilahkan meninggalkan perusahaan.
18. Proses selesai.



INSTRUKSI KERJA PENERIMAAN DAN PELAYANAN TAMU	Dibuat oleh	Revisi	Disetujui oleh	Tgl.Efektif
	CO of IR&GA	N	MANAGER HC-GA	08 Aug 2018

