

	RISK DETERMINATION & PLANNING TO ACTION						Document No: 001/RISK-MKT/CINT/VII/2023			
	Department Name: Marketing						Version/ Revision	Issue Date	Pages	
							N	23 Januari 2018	3	
Prepared by: Fitri	Marketing	Sign & Date	Fitri & 2 Juli 2023	Approved by : Hendra	Marketing Manager	Sign & Date :	Hendra O. & 2 Juli 2023			
PROSES	PIC	HASIL YANG DIHARAPKAN	RESIKO (Risk)			ANALISIS	TINDAKAN PERBAIKAN	SASARAN MUTU	REVIEW JAN-MAR	REVIEW JAN-JUN
			OPPORTUNITY (Peluang)	Prob	Dampak					
keluhan pelanggan	MKT and Sales Staff	Keluhan pelanggan dapat diselesaikan sesuai dengan harapan dan tidak lebih dari 0.5% dari total produk terjual	Jumlah keluhan maksimal 0.5% dari produk terjual	1	3	3	produk yang dikirim tidak sesuai (Kualitas, Type, Kuantity) dan terjadinya kerusakan saat pengiriman	Informasi ke internal (QC dan PRD) untuk melakukan proses sesuai standar dan memberikan atau meminta manual keamanan cara pengangkutan saat pengiriman	total komplain maksimal 0.5% dari produk terjual	Komplain sampai bulan maret adalah sebanyak 191 unit atau 0.1% dari total produk terjual artinya sasaran mutu masih tercapai
			Keluhan tidak dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang di tetapkan	3	2	6	bagian terkait tidak fokus pada penyelesaian complain	menyampaikan teguran ke bagian terkait untuk fokus pada complain		
Peningkatan Total value penjualan sebesar 7%	MKT and Sales Staff	Peningkatan value penjualan meningkat 9% dari tahun sebelumnya	Peningkatan penjualan tidak mencapai 7% dari tahun sebelumnya	2	5	10	Harga jual di nilai terlalu tinggi oleh konsumen	Marketing melakukan evaluasi harga jual	peningkatan penjualan sebesar 9% dari tahun sebelumnya	Hingga bulan Maret (Q1) 2023, peningkatan penjualan secara value adalah sebesar 28% dari Q1 Maret 2022
							Kurangnya event atau program yang menarik bagi konsumen dan/atau jaringan pemasaran	Marketing membuat event dan program yang dapat membantu peningkatan penjualan.misalnya tambahan discount atau clearance sale		
Memenuhi kebutuhan pelanggan minimal 90%	MKT dan sales staff	Kebutuhan pelanggan terpenuhi minimal 90%	pencapaian kebutuhan pelanggan kurang dari 90%	1	4	4	tidak terpenuhinya produk yang diinginkan pelanggan	memastikan bahwa PO pelanggan sudah masuk ke dalam rencana produksi, sehingga produk bisa dipenuhi ke pelanggan	Terpenuhinya kebutuhan pelanggan minimal 90% dari total order	Pemenuhan order selama Q1 2023 adalah sebesar 96% dari total order masuk.
								Memastikan barang pelanggan terdistribusi sesuai dengan rencana (koordinasi dengan bagian ekspedisi dan angkutan)		
								Koordinasi dengan bagian PPIC dan produksi agar material produk tersedia saat dibutuhkan		
Pencapaian penjualan produk minimum 700.000 unit per tahun	MKT dan sales staff	penjualan produk mencapai 700.000 unit per tahun	<700.000 unit per tahun	1	4	4	tidak terpenuhinya produk yang diinginkan pelanggan karena kurang produksi	melakukan koordinasi dengan bagian PPIC dan produksi untuk pembuatan produk agar sesuai dengan waktu yang diperlukan	Tercapainya penjualan produk minimal 700.000 unit per tahun	Hingga bulan maret 2023, penjualan secara kuantiti adalah sebesar 131ribu unit (19%) dari total target 700.000 unit per tahun
								Melakukan teguran kepada bagian terkait jika produk tidak dapat diselesaikan produksinya sesuai dengan waktu yang ditentukan		
Penanganan Order	MKT staff	Semua order yang masuk bisa dipastikan pemenuhannya	Ada order yang tidak bisa dipenuhi baik sesuai jumlah maupun jangka waktu	1	2	2	Ready stock tidak tersedia sesuai permintaan Hasil produksi tidak sesuai dengan yang sudah dijadwalkan	Membuat stok sesuai dengan rata-rata permintaan berdasar data masa lalu Menginformasikan ke bagian terkait tentang produk yang harus dipenuhi sesuai jadwal	Maksimal order batal sebanyak 5 % dari total order yang masuk dalam satu tahun	Belum ada kasus pembatalan order sampai bulan maret 2023
			Ada order yang dibatalkan secara sepihak	1	2	2	Customer tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Customer tidak bisa menerima dengan perubahan jadwal dari yang mereka harapkan	Pendekatan ke customer dengan memberikan layanan yang lebih baik Memberikan informasi terlebih dahulu kepada customer tentang kesanggupan kita dalam pemenuhan order		
Pengiriman produk jadi	Expedition Staff	semua pengiriman bisa terkirim sesuai jadwal yang sudah ditentukan	Pengiriman tidak sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan	2	3	6	Stok tidak tersedia, hasil produksi tidak bisa memenuhi	Membuat forecast permintaan produk yang lebih baik (mendekati aktual)	Maksimal kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 5 kasus dalam satu tahun	Belum ada kasus keterlambatan pengiriman produk sampai bulan maret 2023
			Kesalahan dalam pengiriman barang (type, jumlah dan komposisi produk)				Membuat checklist daftar kirim, pelatihan kepada operator lapangan			
Pembuatan APS	Sales Staff	APS dibuat sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan	Pembuatan APS melebihi dari waktu yang ditetapkan	1	1	1	Inputan dari eksternal belum diterima sampai batas waktu yang ditetapkan	memberikan dead line ke eksternal dan intensif melakukan follow up	pembuatan APS tidak sesuai jadwal maksimal 1 kali dalam satu tahun	APS on time 100%
							Inputan dari internal belum diterima sampai batas waktu yang ditetapkan	memberikan dead line ke internal dan intensif melakukan follow up		
							Kesepakatan dengan bagian internal terkait belum tercapai	Komunikasi intensif dengan internal (meeting, koordinatng) untuk mencari solusi dari kesulitan yang dihadapi.		



**RISK DETERMINATION & PLANNING TO ACTION**

Document No: 001/RISK-MKT/CINT/VII/2023

Department Name: Marketing

Version/ Revision

Issue Date

Pages

N

23 Januari 2018

3

Prepared by: Fitri	Marketing	Sign & Date	Fitri & 2 Juli 2023	Approved by : Hendra	Marketing Manager	Sign & Date :	Hendra O. & 2 Juli 2023
--------------------	-----------	-------------	---------------------	----------------------	-------------------	---------------	-------------------------

PROSES	PIC	HASIL YANG DIHARAPKAN	RESIKO (Risk)		Prob	Dampak	Status Resiko	ANALISIS	TINDAKAN PERBAIKAN	SASARAN MUTU	REVIEW JAN-MAR	REVIEW JAN-JUN
			OPPORTUNITY (Peluang)									

**CATATAN :**

**KERANGKA PENGUKURAN PROBABILITAS (KEMUNGKINAN TERJADI)**

Rating	Kriteria
1	Sangat tidak mungkin/hampir mustahil
2	Kecil kemungkinan, tapi tidak mustahil
3	Kemungkinan terjadi
4	Kemungkinan sering terjadi
5	Hampir pasti terjadi

**KERANGKA PENGUKURAN SEVERITY (DAMPAK)**

Rating	Kriteria
1	Tidak berpengaruh terhadap hasil
2	Berpengaruh terhadap hasil namun masih dapat diterima
3	Hasil tidak sesuai dan dapat diperbaiki
4	Kemungkinan berakibat fatal/merugikan
5	Sangat Fatal/sangat merugikan

**TEMPLATE MATRIKS / PETA RESIKO**

MATRIKS ANALISIS RESIKO 5X5		Severity (Dampak)				
		1	2	3	4	5
Deskripsi	Probability	Tidak signifikan	Rendah	Medium	Tinggi	Katastrof
Hampir pasti	5	Yellow	Orange	Red	Dark Red	Dark Red
Kemungkinan besar	4	Blue	Yellow	Orange	Red	Dark Red
Mungkin	3	Blue	Yellow	Orange	Red	Dark Red
Kemungkinan kecil	2	Green	Blue	Yellow	Orange	Red
Sangat tidak mungkin/hampir mustahil	1	Green	Blue	Yellow	Orange	Red

**RATING STATUS**

Deskripsi	Level	Level dari status
Katastrof/bencana	5	≥15
Tinggi	4	10 - 14
Moderat	3	5 - 9
Rendah	2	3 - 4
Tidak signifikan	1	< 3