
		RISK DETERMINATION & PLANNING TO ACTION					Document No: 004/RISK-MKT/CINT/X/2022				
Department Name: Marketing					Version/ Revision		Issue Date		Pages		
					1		23 Januari 2018		3		
Prepared by:	Marketing Staff	Sign & Date : Fitri & 14 April 2023			Approved by : Hendra O.		Marketing Manager	Sign & Date :		Hendra O. & 14 April 2023	
PROSES	PIC	HASIL YANG DIHARAPKAN	RESIKO (Risk)			ANALISIS	TINDAKAN PERBAIKAN	SASARAN MUTU	REVIEW JAN-SEP 2022	REVIEW JAN-DES 2022	
			Prob	Dampak	Status Resiko						OPPORTUNITY (Peluang)
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 complain maksimal 0.5% dari produk terjual		
			Keluhan tidak dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan	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 9% dari tahun sebelumnya	2	5	10	Harga jual di nilai terlalu tinggi oleh konsumen Kurangnya event atau program yang menarik bagi konsumen dan/atau jaringan pemasaran	Marketing melakukan evaluasi harga jual Marketing membuat event dan program yang dapat membantu peningkatan penjualan.misalnya tambahan discount atau clearance sale	peningkatan penjualan sebesar 9% dari tahun sebelumnya	Peningkatan penjualan selama bulan Januari-Sept 2022 adalah sebesar 35%. Sasaran mutu tercapai. Hal ini di dukung oleh kelancaran pengiriman produk untuk project-project yang dilakukan baik oleh CINT maupun oleh jaringan pemasaran.	Peningkatan penjualan selama bulan Januari-Des 2022 adalah sebesar 53%. Sasaran mutu tercapai. Hal ini di dukung oleh kelancaran pengiriman produk untuk project-project yang dilakukan baik oleh CINT maupun oleh jaringan pemasaran.
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 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	Terpenuhinya kebutuhan pelanggan minimal 90% dari total order	Pemenuhan order pelanggan selama Januari-Sep 2022 adalah sebesar 97%	Pemenuhan order pelanggan selama Januari-Des 2022 adalah sebesar 98%
Pencapaian penjualan produk minimum 700.000 unitper 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 Melakukan teguran kepada bagian terkait jika produk tidak dapat diselesaikan produksinya sesuai dengan waktu yang ditentukan	Tercapainya penjualan produk minimal 700.000 unit per tahun	Pencapaian penjualan secara kuantiti sebesar 63% dari total target sebenar 700.000 unit.	Pencapaian penjualan secara kuantiti sebesar 93% dari total target sebenar 700.000 unit.
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	Pembatalan PO yang terjadi adalah untuk penggantian produk ke produk lain. Belum ada pembatalan karena keterlambatan pemenuhan barang.	Pembatalan PO yang terjadi adalah untuk penggantian produk ke produk lain. Belum ada pembatalan karena keterlambatan pemenuhan barang.
			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	Pengiriman tidak sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan	7	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	Selama Januari-Sep 2022 permintaan	Selama Januari-Des 2022 permintaan

	RISK DETERMINATION & PLANNING TO ACTION				Document No: 004/RISK-MKT/CINT/X/2022		
	Department Name: Marketing				Version/ Revision	Issue Date	Pages
				1	23 Januari 2018	3	
Prepared by:	Marketing Staff	Sign & Date : Fitri & 14 April 2023	Approved by : Hendra O.	Marketing Manager	Sign & Date :	Hendra O. & 14 April 2023	

PROSES	PIC	HASIL YANG DIHARAPKAN	RESIKO (Risk)			ANALISIS	TINDAKAN PERBAIKAN	SASARAN MUTU	REVIEW JAN-SEP 2022	REVIEW JAN-DES 2022
			Prob	Dampak	Status Resiko					
						kesalahan dalam penulisan DO, Kesalahan identifikasi produk saat proses muat	Membuat checklist daftar kirim, pelatihan kepada operator lapangan	kasus dalam satu tahun	pelanggan dapat dipenuhi dengan baik.	pelanggan dapat dipenuhi dengan baik.
Pembuatan APS	Sales Staff	APS dibuat sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan	1	1	1	Inputan dari eksternal belum diterima sampai batas waktu yang ditetapkan Inputan dari internal belum diterima sampai batas waktu yang ditetapkan Kesepakatan dengan bagian internal terkait belum tercapai	memberikan dead line ke eksternal dan intensif melakukan follow up memberikan dead line ke internal dan intensif melakukan follow up Komunikasi intensif dengan internal (meeting, koordinating) untuk mencari solusi dari kesulitan yang dihadapi.	pembuatan APS tidak sesuai jadwal maksimal 1 kali dalam satu tahun	Pembuatan APS Sesuai dengan jadwal yang telah disepakati para pihak terkait 100%.	Pembuatan APS Sesuai dengan jadwal yang telah disepakati para pihak terkait 100%.

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

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

RATING STATUS

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