

	<b>PT. Chitose Internasional TBK</b>				<b>Dokumen No: MR.H.1</b>			
	<b>HARAPAN PIHAK YANG BERKEPENTINGAN</b>				Revision		Issue Date	Pages
					N		15/02/2018	01-04
<b>Prepared by</b>		<b>Sign &amp; Date</b>		<b>Approved by</b>		<b>Sign &amp; Date</b>		

PIHAK BERKEPENTINGAN	HARAPAN	PENINJAUAN	Prob	Severity	TKT RESIKO	RESIKO	TINDAKAN PERBAIKAN	EVALUASI
Direksi / Owner	Kinerja perusahaan Baik	1. Peningkatan revenue dari tahun sebelumnya 2. tidak ada keluhan atau klaim 3. Kepuasan pelanggan meningkat	1	4	4	1. penurunan company image 2. cash flow tidak sehat 3. Menurunnya kepercayaan pelanggan	1. Motivasi pegawai untuk meningkatkan kemampuannya melalui rapat koordinasi dan briefing periodik 2. Monitor pengembangan kompetensi pegawai. 3. Monitor pengembangan dan pemeliharaan infrastruktur perusahaan 4. Pengembangan dan pemeliharaan peralatan produksi dan peralatan kerja 5. Perbaiki hubungan dengan jaringan pemasaran (kunjungan, gathering, dll) 6. Mengikuti event atau kegiatan promosi baik lokal maupun internasional (pameran, internasional expo)	
	Ketaatan terhadap sistem & prosedur	1. Laporan Audit Internal 2. Laporan ketidaksesuaian dalam proses 3. Laporan keluhan pelanggan dan data umpan balik pelanggan dan tindak lanjut 4. Efektifitas meeting dan internal komunikasi 5. Manajemen Review meeting	2	3	6	1. Pelanggaran terhadap sistem prosedur yang berlaku 2. peningkatan keluhan pelanggan 3. Proses tidak terkendali (sering terjadi ketidak sesuaian dan peningkatan biaya).	1. Memberikan motivasi kerja secara berjenjang dan periodik kepada pegawai berupa training, coaching, konseling dsb. 2. Monitoring penerapan sistem manajemen mutu (Internal audit, RTM, Survey kepuasan pelanggan) 3. Mengembangkan system prosedur mengikuti perkembangan kondisi ter up date	

	Keuntungan meningkat	1. Laporan keuangan 2. Cash flow yang terkendali	2	4	8	1. cash flow tidak sehat 2. Kesejahteraan Karyawan menurun Tidak ada penambahan investasi 4. Penurunan Kinerja perusahaan	1. Peningkatan penjualan 2. Menekan pengeluaran operasional dan kegiatan fungsi lainnya (improvement) 3. Improvement produk untuk meningkatkan penjualan	
	Keharmonisan hubungan antar karyawan	1. efektifitas komunikasi antar pegawai 2. Hubungan interpersonal yang baik antar pegawai, antara karyawan dengan atasan dan antara atasan dengan bawahan	1	4	4	1. Sistem tidak dapat berjalan secara efektif. Komunikasi dan hubungan kerja antar karyawan maupun antar bagian kurang lancar	1. Masing-masing pihak melakukan kontrol terhadap divisinya sendiri maupun divisi lain sebagai peningkatan integrasi antar fungsi. 2. membuat program pertemuan karyawan untuk meningkatkan kebersamaan dan menjalin komunikasi yang lebih baik	
	Peningkatan company image	1. Kinerja perusahaan berjalan dengan baik 2. Ketaatan yang semakin meningkat pada : ketentuan, peraturan, tujuan dan nilai-nilai perusahaan	2	2	4	1. Tidak ada perkembangan perusahaan. 2. Kurangnya kepedulian karyawan pada : ketentuan, peraturan, tujuan dan nilai-nilai perusahaan	1. Penetapan dan pembaharuan nilai-nilai perusahaan. 2. Melakukan pengembangan bisnis secara kontinyu berdasar hasil evaluasi kemampuan kompetitor dan kondisi perekonomian. 3. Penataan kembali hubungan kerja baik di internal perusahaan maupun antara perusahaan dengan pihak eksternal. 4. Menjaga dan meningkatkan kualitas produk dan layanan secara konsisten 5. Secara terus menerus berusaha menaikkan tingkat kesejahteraan karyawan	

Karyawan	Jaminan keamanan, kenyamanan, kesejahteraan, peningkatan kompetensi dan hubungan harmonis antar pekerja.	1. Data Tingkat Keluhan Pegawai. 2. Data Tingkat kehadiran karyawan minimal sesuai target yang sudah ditetapkan 3. Pemenuhan terhadap fasilitas kesejahteraan karyawan	2	3	6	1. Ketidak puasan karyawan terhadap perusahaan 2. Turn over karyawan cukup tinggi 4. Keluhan Karyawan terhadap fasilitas yang diberikan oleh perusahaan	1. Pemberian fasilitas sesuai dengan ketentuan normatif yang berlaku 2. Peningkatan kesejahteraan sesuai dengan tingkat kemampuan perusahaan 3. Peningkatan skill, kemampuan, moral dan etos kerja karyawan 4. Penetapan dan peninjauan aturan dan nilai perusahaan	
Pelanggan	1. Harga produk / layanan yang sesuai dengan kebutuhan pasar 2. Kualitas produk yang baik sesuai dengan harga yang ditawarkan 3. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan 4. Cepat tanggap terhadap keluhan atau ketidakpuasan	1. Laporan data keluhan pelanggan yang masuk minimal 0,3% dari total per tahun 2. Laporan hasil survey kepuasan pelanggan yang dilakukan setiap tahun sekali.	1	3	3	1. Penurunan omset yang diakibatkan Pembatalan permintaan / kontrak / perjanjian 2. Peningkatan jumlah keluhan pelanggan	1. Komunikasi / kunjungan ke pelanggan yang intent. 2. Kualitas produk dipertahankan dan ditingkatkan sesuai dengan harga yang ditawarkan 3. Membarikan pelayanan yang lebih baik pada pelanggan	
Bank / Finance coy / Leasing Coy (Bila ada)	1. Pengembalian kewajiban sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan 2. Peningkatan kerjasama financial dari yang sudah ada	1. Kinerja keuangan yang sehat 2. Penyelesaian kewajiban selalu tepat waktu	1	4	4	1. Kurang mendapatkan dukungan financial yang baik	1. Peningkatan penjualan 2. Menaikkan kinerja keuangan perusahaan secara konsisten 3. Menjaga hubungan baik dengan pihak perbankan	

Pemerintah Daerah Setempat / Instansi Terkait	Mematuhi dan memenuhi peraturan dan perundang-undangan yang berlaku	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Surat Teguran dari pemda setempat/ instansi yang terkait dengan peraturan dan perundang-undangan</li> <li>2. Daftar aturan dan perundangan yang berlaku dan wajib dilaksanakan oleh industri yang dikeluarkan oleh yang berwenang</li> </ol>	1	2	2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Denda yang harus dibayar yang diakibatkan oleh pelanggaran terhadap aturan atau undang-undang</li> <li>2. Kesulitan dalam pengurusan ijin dan adanya pemblokiran terhadap akses perusahaan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengidentifikasi dan memonitor peraturan &amp; perundang-undangan yang sudah dilaksanakan oleh perusahaan jika ada masa berlakunya</li> <li>2. Mengidentifikasi dan memonitor pembaharuan aturan atau undang-undang</li> <li>3. Selalu menjaga hubungan baik dengan lembaga yang berwenang terhadap pelaksanaan peraturan atau undang-undang</li> <li>4. Selalu memonitor penerapan peraturan dan perundangan di internal agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan</li> </ol>	
Masyarakat Sekitar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjadi tenaga kerja sesuai dengan kompetensinya</li> <li>2. Lingkungan yang terkendali (Kebisingan, limbah dan asap)</li> <li>3. Kontribusi baik berupa financial maupun kerjasama kerja</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keluhan masyarakat baik secara langsung atau lewat lembaga kemasyarakatan</li> <li>2. Ketidak puasan masyarakat terhadap kontribusi yang sudah didapat</li> </ol>	1	1	1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. penutupan akses perusahaan</li> <li>2. Unjuk rasa untuk menyampaikan rasa ketidakpuasan</li> <li>3. Pelaporan kepada instansi terkait</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sosialisasi dan pendekatan melalui kunjungan dan komunikasi dengan masyarakat sekitar.</li> <li>2. Menjadikan masyarakat sekitar lingkungan sebagai salah satu obyek sasaran dalam program CSR</li> </ol>	

Lingkungan Kawasan industri	Pengendalian lingkungan, seperti; Pencemaran limbah, Kebisingan, bahaya kebakaran dan Pengendalian karyawan	1. Laporan keluhan dari masyarakat sekitar kawasan industri 2. Teguran dari instansi yang berwenang	3	2	6	1. Protes dari masyarakat sekitar kawasan 2. Sangsi atau denda dari instansi yang berwenang	1. Melakukan Monitoring dan pengendalian lingkungan dari limbah dan gangguan yang dihasilkan oleh perusahaan sesuai dengan standar aturan yang ada, seperti; keributan, Kebisingan, asap dan kebocoran limbah 2. Taat pada regulasi yang mengatur tentang Lingkungan baik dari pemerintah daerah maupun pusat	
Penyedia Eksternal	1. Kontrak yang jelas yang memberikan jaminan pada penyedia eksternal tentang kelangsungan order dan hubungan yang saking menguntungkan Ketentuan yang jelas tentang Spesifikasi produk, standar kualitas, jadwal pengiriman, pembayaran dan hal teknis lainnya	1. Hasil evaluasi kinerja penyedia eksternal yang dilakukan oleh bagian QC, PPIC dan PCH 2. Catatan hasil evaluasi kemampuan penyedia eksternal	4	2	8	1. Barang diterima tidak sesuai dengan persyaratan yang disepakati 2. Order atau permintaan perusahaan tidak bisa direalisasikan oleh eksternal provider	1. Membuat kontrak kerjasama yang jelas dengan penyedia eksternal 2. Melakukan evaluasi dan seleksi yang sesuai terhadap rekanan ataupun calon rekanan 3. Melakukan komunikasi secara terus menerus dan efektif dengan rekanan. 4. Pembayaran sesuai dengan kesepakatan	
Kompetitor	1. Pengambil alihan market position yang ada 2. kualitas produk dibawah standar permintaan pasar 3. Rendahnya pelayanan terhadap customer	1. Laporan kunjungan ke pelanggan 2. Laporan penerimaan Order termasuk penurunan order dan jumlah customer 3. Laporan Keluhan penggan dan data tingkat kepuasan pelanggan	1	1	1	1. Kehilangan pelanggan 2. Penurunan jumlah order	1. Peningkatan Kunjungan dan komunikasi dengan pelanggan secara lebih baik 2. Meningkatkan kualitas produk sesuai dengan harapan pelanggan 3. Improvement dan perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan	