


 <small>Innovation by your inspiration</small>	RISK DETERMINATION & PLANNING TO ACTION			Document No: 004/RISK-MKT/CINT/X/2022		
	Department Name: Marketing			Version/ Revision	Issue Date	Pages
				1	18 Januari 2018	2
Prepared by: Fitri	Marketing Staff	..... & 14 April 2023	Approved by : Hendra	Marketing Manager		..... & 14 April 2023

PROSES	PIC	HASIL YANG DIHARAPKAN	RESIKO (Risk)		Prob	Dampak	Status Resiko	ANALISIS	TINDAKAN PERBAIKAN	SASARAN MUTU	REVIEW JAN-DES 2022
			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 komplain maksimal 0.5% dari produk terjual	
			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 9% 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	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.
								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 pelanggan selama Januari-Des 2022 adalah sebesar 98%
									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	Pencapaian penjualan secara kuantiti sebesar 93% dari total target sebenar 700.000 unit.
									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	Membuat stok sesuai dengan rata-rata permintaan berdasar data masa lalu	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
								Hasil produksi tidak sesuai dengan produk yang sudah dijadwalkan	Menginformasikan ke bagian terkait tentang produk yang harus dipenuhi sesuai jadwal		
								Customer tidak puas dengan pelayanan yang diberikan	Pendekatan ke customer dengan memberikan layanan yang lebih baik		

SERI ISO  Innovation by your inspiration	RISK DETERMINATION & PLANNING TO ACTION			Document No: 004/RISK-MKT/CINT/X/2022		
	Department Name: Marketing			Version/ Revision	Issue Date	Pages
			1	18 Januari 2018	2	
Prepared by: Fitri	Marketing Staff	..... & 14 April 2023	Approved by : Hendra	Marketing Manager		..... & 14 April 2023

PROSES	PIC	HASIL YANG DIHARAPKAN	RESIKO (Risk)			ANALISIS	TINDAKAN PERBAIKAN	SASARAN MUTU	REVIEW JAN-DES 2022
			Prob	Dampak	Status Resiko				
			1	2	2	Ada order yang dibatalkan secara sepihak Customer tidak bisa menerima dengan perubahan jadwal dari yang mereka harapkan	Memberikan informasi terlebih dahulu kepada customer tentang kesanggupan kita dalam pemenuhan order		Kecelakaan pemenuhan barang.
Pengiriman produk jadi	Expedition Staff	semua pengiriman bisa terkirim sesuai jadwal yang sudah ditentukan	2	3	6	Pengiriman tidak sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan Stok tidak tersedia, hasil produksi tidak bisa memenuhi kesalahan dalam penulisan DO, Kesalahan identifikasi produk saat proses muat	Membuat forecast permintaan produk yang lebih baik (mendekati aktual) Membuat checklist daftar kirim, pelatihan kepada operator lapangan	Maksimal kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 5 kasus dalam satu tahun	Selama Januari-Des 2022 permintaan pelanggan dapat dipenuhi dengan baik.
Pembuatan APS	Sales Staff	APS dibuat sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan	1	1	1	Pembuatan APS melebihi dari waktu yang ditetapkan 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, koordinatng) 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%.

## 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	Katas-tropik
Hampir pasti	5					
Kemungkinan besar	4					
Mungkin	3					
Kemungkinan kecil	2					
Sangat tidak mungkin/hampir mustahil	1					

### 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