



**MANAGEMENT REVIEW MEETING  
PT. CHITOSE INTERNASIONAL Tbk.**

**Date : Mei 16,2019**

Form : CINT/QA/F-001/ MGT Review Mei 2019

**HASIL AUDIT MUTU INTERNAL SEMESTER 1 TAHUN 2019**

# A. HASIL AUDIT MUTU INTERNAL I ( Periode : 15 April – 02 Mei 2019)

## 1. RUANG LINGKUP AUDIT MUTU INTERNAL

1.1. Audit Proses terdokumentasi terhadap :

- Seluruh persyaratan ISO 9001:2015
- Seluruh kebijakan perusahaan yang tertuang dalam sasaran mutu PT. Chitose Internasional Tbk.

1.2. Audit Implementasi terhadap beberapa area yang berhubungan dengan persyaratan ISO 9001:2015.

- PPIC
- Marketing-Sales (MKT-SLS)
- Engineering
- HC&GA
- MR&ISO Tim
- IT
- Production (PRD)
- Quality Control (QC)
- R&D
- Purchasing

## 2. RENCANA DAN PELAKSANAAN

Rencana :Audit mutu Internal akan di bagi menjadi 2 tahap yaitu audit tahap ke-1 dan audit tahap ke- 2 (tindak lanjut perbaikan terhadap temuan)

**A.** Pelaksanaan Audit Mutu Internal tahap ke-1 direncanakan untuk dilaksanakan dari tanggal 15 April 2019 sampai dengan 30 April 2019, akan tetapi realisasi pelaksanaan mengalami perubahan yaitu dari tanggal 15 April 2019 sampai dengan 02 Mei 2019 dikarenakan :

- Ketidak sesuaian jadwal antara auditee dengan auditor
- Beberapa Auditee mengundur jadwal audit karena ada kegiatan di luar kota

**B.** Audit tindak lanjut terhadap temuan Audit mutu Internal direncanakan dengan jadwal tanggal 14 Mei 2019 sampai dengan selesai, sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan. Sebagai antisipasi jika ::

- Jadwal penyelesaian tindakan perbaikan terhadap temuan masih belum selesai
- Kesibukan auditor dan auditee.

## 3. AUDITOR AUDIT MUTU INTERNAL

Pelaksanaan Audit dilakukan oleh beberapa personel yang sudah mendapatkan pelatihan Internal Audit, diantaranya :

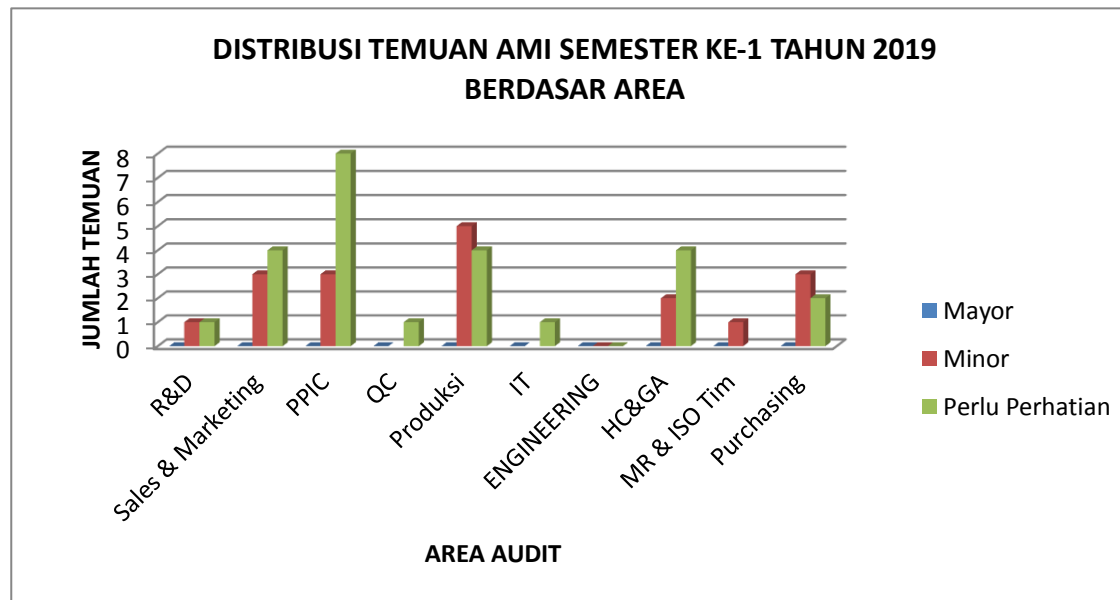
Koordinator : Agung T.I  
Auditor 1 : Andreas A.  
Auditor 2 : Berry Rahmanto

#### 4. TEMUAN KETIDAKSESUAIAN

##### A. TEMUAN KETIDAKSESUAIAN BERDASARKAN AREA

###### 1. TEMUAN KETIDAKSESUAIAN BERDASARKAN AREA

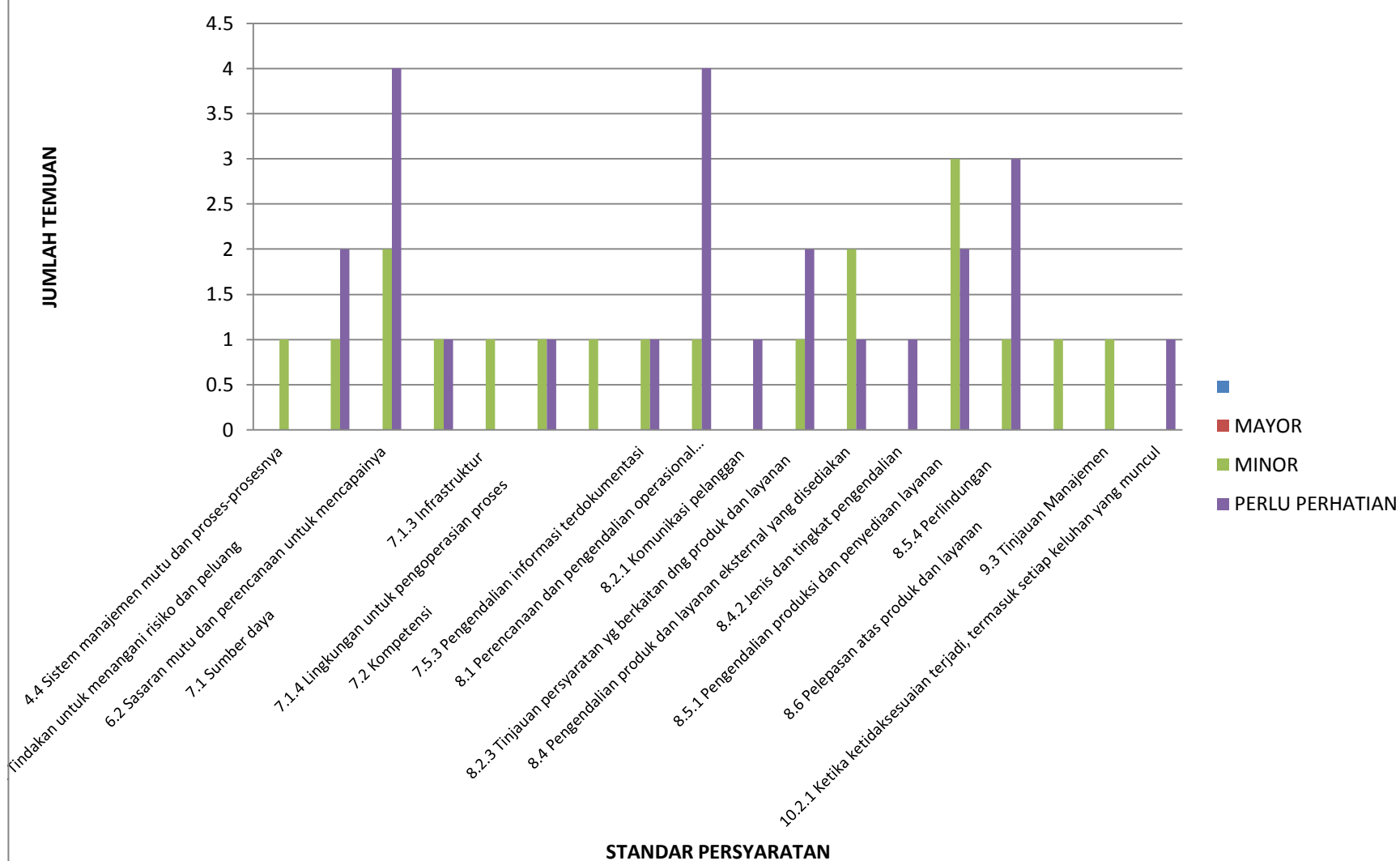
		Mayor	Minor	Perlu Perhatian	Total	Status 13-5-2019
1	R&D	0	1	1	2	closed
2	Sales & Marketing	0	3	4	7	closed
3	PPIC	0	3	8	11	closed
4	QC	0		1	1	closed
5	Produksi	0	5	4	9	closed
6	IT	0		1	1	closed
7	ENGINEERING	0	0	0	0	closed
8	HC&GA	0	2	4	6	closed
9	MR & ISO Tim	0	1		1	closed
10	Purchasing	0	3	2	5	closed
	<b>Total</b>	0	18	25	43	



**B. TEMUAN KETIDAKSESUAIAN BERDASARKAN PERSYARATAN ISO 9001:2015**

Klausul Standar ISO 9001:2015	MAYOR	MINOR	PERLU PERHATIA N	TOTAL
4.4 Sistem manajemen mutu dan proses-prosesnya		1		1
6.1 Tindakan untuk menangani risiko dan peluang		1	2	3
6.2 Sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapainya		2	4	6
7.1 Sumber daya		1	1	2
7.1.3 Infrastruktur		1		1
7.1.4 Lingkungan untuk pengoperasian proses		1	1	2
7.2 Kompetensi		1		1
7.5.3 Pengendalian informasi terdokumentasi		1	1	2
8.1 Perencanaan dan pengendalian operasional		1	4	5
8.1 Perencanaan dan pengendalian operasional				
8.2.1 Komunikasi pelanggan			1	1
8.2.3 Tinjauan persyaratan yg berkaitan dng produk dan layanan		1	2	3
8.4 Pengendalian produk dan layanan eksternal yang disediakan		2	1	3
8.4.2 Jenis dan tingkat pengendalian			1	1
8.5.1 Pengendalian produksi dan penyediaan layanan		3	2	5
8.5.4 Perlindungan		1	3	4
8.6 Pelepasan atas produk dan layanan		1		1
9.3 Tinjauan Manajemen		1		1
10.2.1 Ketika ketidaksesuaian terjadi, termasuk setiap keluhan yang muncul			1	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>43</b>

**DISTRIBUSI TEMUAN AMI SEMESTER KE-1 TAHUN 2019 BERDASAR STANDAR PERSYARATAN**



**C. TEMUAN KETIDAKSESUAIAN BERDASARKAN PERSYARATAN ISO 9001:2015 DAN AREA**

Klausul Standar ISO 9001:2015	R&D	MKT	PPIC	QC	PRD	ENG	HC&GA	PCH	MR&ISO TIM	IT	TOTAL
<b>4.4 Sistem manajemen mutu dan proses-prosesnya</b>	1										1
<b>6.1 Tindakan untuk menangani risiko dan peluang</b> <i>Action to address risks and opportunities</i>		1	1				1				3
<b>6.2 Sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapainya</b>		1	1		2			1		1	6
<b>7.1 Sumber daya</b> <i>Resources</i>							2				2
<b>7.1.3 Infrastruktur</b>					1						1
<b>7.1.4 Lingkungan untuk pengoperasian proses</b>					1		1				2
<b>7.2 Kompetensi</b> <i>Competence</i>							1				1
<b>7.5.3 Pengendalian informasi terdokumentasi</b>							1	1			2
<b>8.1 Perencanaan dan pengendalian operasional</b> <i>Operational planning and control</i>											5
<b>8.1 Perencanaan dan pengendalian operasional</b>		1	1		1			2			
<b>8.2.1 Komunikasi pelanggan</b>		1									1
<b>8.2.3 Tinjauan persyaratan yg berkaitan dng produk dan layanan</b>	1	1	1								3
<b>8.4 Pengendalian produk dan layanan eksternal yang disediakan</b> <i>Control of externally provided products and services</i>		1	1					1			3
<b>8.4.2 Jenis dan tingkat pengendalian</b>			1								1
<b>8.5.1 Pengendalian produksi dan penyediaan layanan</b>			2		3						5
<b>8.5.4 Perlindungan</b>		1	3								4
<b>8.6 Pelepasan atas produk dan layanan</b> <i>Release of products and services</i>					1						1
<b>9.3 Tinjauan Manajemen</b>									1		1
<b>10.2.1 Ketika ketidaksesuaian terjadi, termasuk setiap keluhan yang muncul</b>				1							1
<b>TOTAL</b>	2	7	11	1	9	0	6	5	1	1	43

**D. TEMUAN KETIDAKSESUAIAN MINOR PERSYARATAN ISO 9001:2015 DAN AREA**

KLAUSUL STANDAR ISO 9001:2015	AREA AUDIT	STATUS TEMUAN			RINGKASAN TEMUAN AUDIT
		Ma	Mi	P	
4.4 Sistem manajemen mutu dan proses-prosesnya	R&D		Y		Struktur Organisasi dan Job Desc. R&D ter up date tahun 2019 belum dapat ditemukan bukti tertulisnya
6.1 Tindakan untuk menangani risiko dan peluang	MKT		Y		Evaluasi pengendalian resiko di departemen marketing yang sudah dicapai pada tahun 2018 belum bisa ditunjukkan
6.2 Sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapainya	MKT		Y		QMS planning tahun 2018 sudah dibuat, namun monitoring atas realisasi pencapaiannya masih belum dapat ditunjukkan
	PCH		Y		Evaluasi Pencapaian QMS tahun 2018 dan rencana tahun 2019 belum bisa ditunjukkan
7.1 Sumber daya	HC&GA		Y		Belum semua pekerjaan dari setiap fungsi yang ada sesuai struktur organisasi, baik struktur induk maupun struktur turunan tersedia job deskripsinya dan juga bukti validasi bahwa sudah adanya sosialisasi atau penyampaian job deskripsi tersebut ke personil terkait.
7.1.3 Infrastruktur	PRD		Y		Tidak ditemukan gambar Layout Assembling Line dan Konstruksi yang paling up date sesuai kondisi yang ada
7.1.4 Lingkungan untuk pengoperasian proses	PRD		Y		Belum adanya standar terkait penerangan, suhu dan kebisingan untuk ruangan
7.2 Kompetensi	HC&GA		Y		Belum adanya matriks kompetensi karyawan sesuai dengan latar belakang keahlian, pelatihan dan pengalaman yang dimiliki setiap karyawan di semua bagian dalam organisasi PT. Chitose.
7.5.3 Pengendalian informasi terdokumentasi	PCH		Y		Salinan perjanjian kontrak atau kesepakatan kerja dengan vendor per update tahun 2019 belum dimiliki Dept. PCH.
8.1 Perencanaan dan pengendalian operasional	PRD		Y		Tidak adanya bukti catatan (laporan) dan evaluasi oleh Manager Produksi terhadap hasil produksi yang penyimpangannya lebih dari 30%.
8.2.3 Tinjauan persyaratan yg berkaitan dng produk dan layanan	MKT		Y		Rekapitulasi Data update tahun 2018 terkait : 1. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan 2. Tindak lanjut terhadap hasil questioner pengukuran pelanggan yang nilainya dibawah standar, (local atau trading) 3. Jumlah responden (local atau trading) serta feedback respon terhadap kuesioner yang diberikan belum bisa ditunjukan
8.4 Pengendalian produk dan layanan eksternal yang disediakan	MKT		Y		Data rekanan suplier angkutan dan hasil evaluasi penilaiannya untuk update terakhir tahun 2018 belum bisa ditunjukkan

	PCH		Y	Tidak adanya data masukan dari PPIC di tahun 2018 terkait hasil penilaian terhadap pemasok sesuai daftar.
<b>8.5.1 Pengendalian produksi dan penyediaan layanan</b>	PPIC		Y	Belum ada resume record hasil komparasi actual,kartu stock & MDAX pada WIP
	PPIC		Y	Pengalihan pembuatan RPB dari Produksi ke bagian PPIC secara tertulis belum diikuti dengan pengalihan Prosedur
	PRD		Y	Tidak ditemukan bukti tertulis tentang Data/ Resume/ List Kapasitas Real Produksi (KRP) untuk assembling Line, konstruksi dan Finishing
<b>8.5.4 Perlindungan</b>	PPIC		Y	Update denah atau lay out penempatan barang gudang IC yang sudah tersedia belum sesuai dengan kondisi actual yang ada Ex : lantai 2 (dua) belum sesuai dengan lay out yang ada
<b>8.6 Pelepasan atas produk dan layanan</b>	PRD		Y	Prosedur/ketentuan yang mengatur serah terima fungsi inspeksi dan pengesanan selama proses, khususnya pemeriksaan barang setengah jadi di bagian Bending dan Las Multy, Bending dan Las Yamato, Rangka Cosmo dan Bending dan Las Nursing Bed belum dibuat.
<b>9.3 Tinjauan Manajemen</b>	MR		Y	Sesuai dengan prosedur bahwa tinjauan manajemen akan dilakukan sebanyak 2 kali dalam satu tahun, yaitu pada semester ke-1 dan ke-2 sesuai dengan yang sudah dijadwalkan dalam SMM PT. CINT Ev. Tidak diemukan bukti pelaksanaan Tinjauan manajemen semester ke-1 tahun 2019 ( Materi Tinjauan, Daftar Hadir dan notulen Meeting Tinjauan Manajemen)

Catatan :

1. Temuan Minor Sebanyak 19 temuan dari Total 43 temuan atau 44%
2. Temuan pada satu klausul persyaratan standar yang ditemukan pada beberapa bagian :
  - a. Matrik kompetensi belum bisa ditemukan pada beberapa bagian (klausul 7.2)
  - b. Evaluasi analisa resiko dari pekerjaan belum ditemukan pada beberapa bagian (Klausul 6.1)
  - c. Evaluasi pencapaian QMS tahun 2018 dan rencana tahun 2019 belum ditemukan pada beberapa bagian (6.2)
  - d. Bukti penyampaian job deskripsi ke pada personil baru, mutasi dan rotasi belum ditemukan pada beberapa bagian (7.1)
3. Temuan yang berulang dari temuan pada audit sebelum.
  - a. Gambar Lay out line produksi yang ter up date (Lay out konstruksi Yamato)
  - b. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan
  - c. Pengalihan pembuatan RPB dari bagian produksi belum diikuti dengan pengalihan/ penyesuaian prosedur
  - d. Data/ List/ Resume tentang kapasitas real produksi ter up date
  - e. Denah atau lay out gudang IC
  - f. Pengalihan personel dan pelaksanaan inspeksi di Line Konstruksi belum diikuti dengan pengalihan atau penyesuaian prosedur.

**E. TEMUAN KETIDAKSESUAIAN PERLU PERHATIAN PERSYARATAN ISO 9001:2015 DAN AREA**

KLAUSUL STANDAR ISO 9001:2015	AREA AUDIT	STATUS TEMUAN			RINGKASAN TEMUAN AUDIT
		Ma	Mi	P	
<b>6.1 Tindakan untuk menangani risiko dan peluang</b>	<b>HC&amp;GA</b>			√	Belum adanya monitoring terkait penggunaan peralatan keamanan kerja (P2K3) di lingkungan PT. Chitose.
<b>6.2 Sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapainya</b>	<b>PPIC</b>			√	Data realisasi hasil evaluasi pengendalian & sasaran mutu (CS) sesuai dengan yang ditetapkan antara lain : 1. Realisasi sasaran mutu tahun 2018 2. Rencana Sasaran Mutu tahun 2019
	<b>PRD</b>			√	Data rekap minimal pencapaian absensi (jumlah kehadiran) karyawan dari Dept. HRD belum di dimiliki oleh Dept. Produksi sebagai monitoring ketercapaian target rata-rata absensi sebesar 95% per bulan.
	<b>PRD</b>			√	Data rekap kegagalan dari Dept. QC belum dimiliki oleh Dept. Produksi sebagai monitoring ketercapaian maksimal total kegagalan produksi sebesar 0,5% per bulan secara value dan quantity.
	<b>IT</b>			√	Target untuk spek PC minimal Dual Core realisasinya baru mencapai 87% (sisa 24 unit PC)
<b>7.1 Sumber daya</b>	<b>HC&amp;GA</b>			√	Belum semua pekerjaan dari setiap fungsi yang ada sesuai struktur organisasi, baik struktur induk maupun struktur turunan tersedia job deskripsinya dan juga bukti validasi bahwa sudah adanya sosialisasi atau penyampaian job deskripsi tersebut ke personil terkait.
<b>7.1.4 Lingkungan untuk pengoperasian proses</b>	<b>HC&amp;GA</b>			√	Belum adanya denah lokasi titik-titik penempatan APAR dan Hydran di lingkungan PT. Chitose (up date).
<b>7.5.3 Pengendalian informasi terdokumentasi</b>	<b>HC&amp;GA</b>			√	Monitoring terkait seluruh perijinan, sertifikasi dan pengujian di PT. Chitose yang menjadi tanggung jawab HC GA belum dapat ditunjukkan. (Sasaran mutu dan analisa bagian HC)
<b>8.1 Perencanaan dan pengendalian operasional</b>	<b>PPIC</b>			√	Kolom Otorisasi BOD terhadap APS yang sudah disepakati belum berjalan, rata rata otorisator hanya sampai pada masing masing pimpinan departemen terkait
	<b>PCH</b>			√	Belum adanya personel yang ditunjuk untuk bertugas dan ketetapan tentang pemantauan rekapitulasi realisasi pengiriman diprogram AX (Purchase Line Status, Receive Recapitulation)
	<b>PCH</b>			√	Belum adanya ketentuan yang mengatur permintaan (quantity) pada PO yang didasarkan pada kompetensi pemasok untuk barang yang sama dengan jumlah pemasok lebih dari satu.

	MKT			√	Schedule pemeriksaan berkala atau Stok Opname dan bukti tindak lanjut dari hasil stok opname : 1. Belum ada realiasi pelaksanaan terhadap schedule rutin 2. ex Hasil sampling IA tanggal 21 maret'19 belum ada proges tindak lanjut (Lampiran 9.1)
8.2.1 Komunikasi pelanggan	MKT			√	Rekapitulasi data untuk penanganan keluhan pelanggan dimulai dari keluhan diterima sampai dengan realisasi tindakan perbaikan (melengkapi status & tindakan penyelesaian sebagai kontrol monitoring leadtime proses sejak form masuk, eksekusi dan penyelesaian (brg dikirim)), untuk 3 bulan terakhir (okt s/d des 2018), data belum bisa ditunjukkan
8.2.3 Tinjauan persyaratan yg berkaitan dng produk dan layanan	R&D			√	Bukti pelaksanaan proses pemilihan terhadap masukan perancangan yang di validasi oleh bagian terkait tidak ditemukan ev : Pengembangan Kumi
	PPIC			√	Belum adanya bukti/resume/notulensi pembahasan APS dalam satu forum dengan bagian terkait
8.4 Pengendalian produk dan layanan eksternal yang disediakan	PPIC			√	Bukti penyampaian hasil penilaian pemasok dari PPIC kepada bagian purchasing masih belum efektif
8.4.2 Jenis dan tingkat pengendalian	PPIC			√	Monitoring kesanggupan pemenuhan JKB (tools monitoring), dimana pernyataan kesanggupan sudah harus diterima maksimal 3 HK dari tanggal JKB diterima Ex: pengambilan sample dari beberapa suplier pipa baru Araya yang sudah ada feedback konfirmasi tanggapan by email untuk JKB per Mei 2019
8.5.1 Pengendalian produksi dan penyediaan layanan	PRD			√	Tidak ditemukan bukti legalitas / surat resmi yang menetapkan bahwa pembuatan Rencana Produksi Bulanan (RPB), dialihkan dari produksi ke PPIC beserta dengan alasan penetapannya.
	PRD			√	Data mesin dan peralatan yang seharusnya dimiliki oleh bagian produksi (termasuk Jig & Fixtures, Mall Inspeksi, Dies, dll) dari Dept. ENG belum di dimiliki oleh Dept. Produksi.
8.5.4 Perlindungan	MKT			√	Denah atau layout penempatan barang di gudang DC tidak up date sesuai kondisi aktual Ex : Hasil field audit Lantai 1 Area untuk ETD masih terdapat barang ZAO Area Cosmo masih terdapat barang multi (Echool) (Gambar 9.1)
	PPIC			√	Ketetapan tentang ketentuan dan tatacara perawatan barang yang disimpan di gudang dan diluar gudang sesuai dengan yang ditetapkan, realisasi pelaksanaannya masih belum efektif 1. record resume hasil pelaksanaannya belum bisa ditunjukkan, 2. hasil field audit tata cara perawatan & ketentuan secara visual tidak ada di area gudang

	PPIC			√	Matrik pembagian zona dan penanggung jawab di gudang IC (nama personil dan nama zona yang jadi wewenangnya) ex untuk Project / (Rolland) belum ada penanggung jawab terkait mutasi barang in out sesuai dengan fungsi & wewenang petugas Gudang IC
<b>10.2.1 Ketika ketidaksesuaian terjadi, termasuk setiap keluhan yang muncul</b>	QC			√	Daftar rekap follow up tindakan koreksi dimulai dari penerimaan klaim sampai dengan tindakan perbaikan dan pencegahan belum dibuat dan masih berupa dokumen bukti masing-masing klaimnya saja.

Analisa :

1. Total temuan Perlu Perhatian sebanyak 24 temuan dari total 43 temuan atau sebesar 56%
2. Temuan pada persyaratan standar yang terjadi pada beberapa bagian :
  - a. Notulensi Resume pembahasan APS tidak ditemukan
  - b. Standar penggunaan alat pelindung diri (APD) dan monitoring penerapannya
  - c. Kolom Otorisasi APS oleh BOD sesuai dengan yang sudah disepakati belum ditemukan bukti pelaksanaan
3. Temuan yang sudah menjadi temuan pada audit sebelum.
  - a. Target untuk spek PC minimal Dual Core realisasinya baru mencapai 87% (sisa 24 unit PC)
  - b. Belum adanya denah lokasi titik-titik penempatan APAR dan Hydran di lingkungan PT. Chitose (up date).
  - c. Belum adanya personel yang ditunjuk untuk bertugas dan ketentuan tentang pemantauan rekapitulasi realisasi pengiriman diprogram AX (Purchase Line Status, Receive Recapitulation)
  - d. Rekapitulasi data untuk penanganan keluhan pelanggan dimulai dari keluhan diterima sampai dengan realisasi tindakan perbaikan (melengkapi status & tindakan penyelesaian sebagai kontrol monitoring leadtime proses sejak form masuk, eksekusi dan penyelesaian (brg dikirim)),
  - e. Denah atau layout penempatan barang di gudang DC tidak up date sesuai kondisi aktual