

	PT. Chitose Internasional TBK			Dokumen No : MR.E.1		
	MONITOR AND REVIEW OF EXTERNAL ISSUES			Revision	Issue Date	Pages
				00	16 April 2019	01 - 04
Prepared by	MR	Date & Sign	16 April 2019	Approved by		Date & Sign

ISSUES	PEMANTAUAN / MONITOR	PENINJAUAN	Resiko			RESIKO	Tindakan Koreksi dan Perbaikan	HASIL EVALUASI (Dalam satu periode 6 Bulan)	Bukti hasil Pelaksanaan (Jika tersedia)
			Prob	Severit y	Tingkat Resiko				
Persyaratan Pelanggan	1. Jumlah (kuantiti) Pelanggan yang aktif. 2. Tingkat turun naik (fluktuasi) jumlah Permintaan Pelanggan. 3. Jumlah Keluhan Pelanggan dalam satu periode (satu tahun). 4. Tingkat kepuasan Pelanggan terhadap produk dan layanan	Evaluasi jumlah pelanggan secara kontinyu periode terakhir dan sebelumnya	2	4	8	Terjadi Penurunan jumlah pelanggan setia yang disebabkan oleh berpindahnya pelanggan ke pesaing dan tidak ada penambahan jumlah pelanggan baru	mencari informasi sebanyak mungkin tentang harapan dan penilaian pelanggan terhadap produk dan sistem kerja yang sudah berjalan, melalui kunjungan dan kuesioner	Penyebaran Kuesioner Kepuasan pelanggan dan membuat analisa hasil kuesioner kepuasan pelanggan per tahun terhadap buyer lokal maupun internasional, terakhir tahun 2018	laporan hasil Kuesioner kepuasan pelanggan 2018
		Turun naiknya (fluktuasi) permintaan pelanggan berdasar pada jumlah pembatalan dan penurunan permintaan ulang				1. Peningkatan jumlah permintaan pelanggan yang dibatalkan 2. penurunan permintaan dari pelanggan yang ada (Existing) 3. Perpindahan pelanggan existing ke pesaing 4. Tidak ada penambahan pelanggan baru	Meningkatkan frekwensi kunjungan / komunikasi dengan pelanggan baik yang existing ataupun potensial customer.	Kunjungan dan follow up kunjungan ke PT. Indomaguro, Universitas Perbanas, Puri Indah Financial Tower, NET TV, Puri Indah Financial Tower, Gudang Garam pada Agustus 2018. OT Group, Indomilk&Nutrisia, Utra Jaya, P&G, Nestle pada Oktober 2018.	laporan Hasil Kunjungan
			3	4	12		Menindaklanjuti hasil survey kepuasan pelanggan dan meminta umpan balik terhadap semua program yang dilakukan terkait dengan hasil evaluasi dari survey kepuasan pelanggan	Analisa kuesioner dan umpan balik pelanggan terakhir tahun 2018	laporan hasil Kuesioner kepuasan pelanggan 2018
							Melakukan komunikasi dengan pelanggan lama yang sudah tidak menggunakan produk kita	Dilakukan bersamaan dengan survey kepuasan pelanggan.	Formulir atau nutulensi hasil kunjunga
						Mengikuti event promosi yang diselenggarakan oleh asosiasi, lembaga pemerintahan atau swasta baik tingkat lokal atau internasional yang terkait dengan produk furniture	Sudah dilakukan diantaranya furnifair, hospital expo dll	laporan pelaksanaan furnifair	
		Laporan hasil kunjungan atau audit kepada pelanggan	2	2	4	1. Lambat dalam pemenuhan permintaan sesuai dengan jadwal yang diharapkan 2. Harga yang terlalu tinggi dibandingkan yang ditawarkan oleh kompetitor untuk produk yang sama 3. Kualitas produk yang semakin menurun	1. Penambahan kapasitas produksi dan peningkatan efisiensi untuk menaikkan tingkat kesanggupan dalam pemenuhan order. 2. Pengembangan produk baru atau modifikasi sesuai kebutuhan pasar 3. Evaluasi sistem kerja dan menurunkan tingkat biaya akibat proses yang tidak efisien 4. Sistem pengawan kualitas yang lebih baik dan lebih teliti	1. Saat ini sedang dilakukan program bersama dengan lembaga PQM untuk menaikkan produktivitas dan penambahan karyawan serta line produksi baru untuk menaikkan kapasitas 2. Pada Tahun 2018, PT. CINT Tbk melakukan launching produk 7 produk baru. Untuk meningkatkan penjualan, beberapa produk diikutsertakan dalam promo WPPC (Tambahkan discount 10%) 3. Review sistem prosedur dan	1. Laporan dan absensi program kenaikan produktifitas dan proses recruitmen karyawan baru untuk penambahan 2. Laporan launching produk marketing

		Monitoring kepuasan pelanggan melalui hasil survey kepuasan pelanggan	2	4	8	Naiknya jumlah keluhan dan jumlah pembatalan order dari pelanggan	Buat skala prioritas ketidakpuasan pelanggan lakukan perbaikan sistem atau sosialisasi ulang sistem kepada pihak terkait dan buat program untuk meningkatkan kembali tingkat kepuasan pelanggan melalui perbaikan mutu produk, servis, delivery dan layanan	Program marketing 2019	
Perkembangan Teknologi	Perubahan sistem, teknologi mesin dan peralatan	Hasil evaluasi kinerja sistem, mesin dan peralatan dalam proses	2	2	4	sistem, mesin dan peralatan sudah tidak sesuai dengan kebutuhan perusahaan	Melakukan investasi baru atau meng up grade sistem, mesin dan peralatan sesuai dengan perkembangan jaman dan kebutuhan	- Penggantian tanki rinsing mesin Chrome I (Blk) pada tgl 22 s/d 24 Des 2018 - Penggantian touchscreen dan barcode mesin Chrome I (Blk) pada tgl 24 s/d 25 Des 2018	Foto pelaksanaan oleh bagian engineering
Persyaratan Lingkungan dari pemerintah	Regulasi tentang lingkungan baik yang berasal dari pemerintahan daerah maupun pusat	Daftar regulasi yang terkait dengan lingkungan serta perubahan kebijakan lingkungan	1	2	2	1. Pelanggaran terhadap persyaratan regulasi dan perundang-undangan 2. Denda atau sanksi akibat pelanggaran	1. Memonitor persyaratan regulasi yang harus dilaksanakan dan dikerjakan serta perubahan jika ada 2. Koordinasi dengan instansi terkait yang menagani lingkungan untuk memastikan bahwa yang dikerjakan sudah sesuai dengan	Program kerja di bagian HC legal	Daftar sertifikasi dan perijinan
Peningkatan Kemampuan Kompetitor	Hasil evaluasi kemampuan kompetitor dan perkembangannya serta mapping penguasaan market share	Identifikasi kompetitor dan kelebihan dalam pemberian pelayanan serta penguasaan market share.	1	2	2	share kompetitor meningkat ( mengambil share) yang mengakibatkan share kita menurun atau bertambahnya kompetitor baru	evaluasi kapabilitas pelayanan ke pelanggan dan tindak lanjut (minimal sama atau bahkan lebih baik) serta selalu monitor perkembangan pasar dan penambahan kompetitor.	Dilakukan bersamaan dengan survey kepuasan pelanggan.	laporan hasil Kuesioner kepuasan pelanggan 2018
Kebijakan Pemerintah	Kelengkapan perijinan sesuai dengan regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah	List daftar perijinan yang wajib di miliki oleh organisasi, Regulasi atau perundangan baru terkait dengan perijinan	1	1	1	Denda atau Hukuman dikarenakan belum adanya ijin sesuai dengan yang diatur oleh Undang-undang dan turunannya	Memonitor, meninjau dan Pembaharuan daftar Undang-undang, regulasi pemerintah serta mengevaluasi dan penyesuaian sistem / kebijakan internal perusahaan.	Program kerja di bagian HC legal	
Kemampuan Rekanan / Supplier/ Sub. Kontraktor	kinerja rekanan dalam merealisasikan produk / jasa yang diminta berdasarkan dari persyaratan (Spt: kualitas produk / jasa, waktu pengiriman, jumlah yang dikirim, pelayanan (after sales))	1. Laporan hasil Evaluasi Rekanan / supplier yang dilakukan secara periodik. 2. Tinjauan (audit verifikasi) secara langsung ke lokasi supplier/ sub. Kontraktor	3	2	6	1. Keterlambatan realisasi jadwal pengiriman produk ke pelanggan 2. peningkatan jumlah produk tidak sesuai (gagal), karena ketidakmampuan dalam merealisasikan pesanan sesuai spesifikasi	Melakukan penilaian kinerja supplier berdasar hasil evaluasi secara periodik dari rekanan / supplier/ Sub. Kontraktor untuk memberikan treatment yang tepat terhadap permasalahan yang ada (spt: Realisasi pengiriman pesanan, Kualitas produk yang dikirim dan metode pembayaran)	1. penilaian kinerja supplier dilakukan secara berkala sebanyak 2 (dua) kali dalam satu tahun (per semester) 2. Buat list supplier yang dinilai (supplier Utama) sementara saat ini ada 26 supplier yang dinilai.	1. raport Penilaian supplier di bagian PPIC 2. List Supplier yang dinilai di bagian PPIC, QC dan Purchasing
Konsistensi ketersediaan Bahan baku /Spare parts/komponen	Ketersediaan stok dan turn over bahan baku / spare part / komponen , Hasil Opname stok secara periodik	Jumlah stok bahan baku / spare parts / komponen yang tersedia (kartu Stok) termasuk turn over sesuai perencanaan (MRP), identifikasi kebutuhan dan proses pembelian bahan baku / spare parts / komponen dengan perencanaan, Review dan revisi stok hasil opname antara aktual dengan Komputer (AX program)	3	2	6	Keterlambatan proses produksi dan keterlambatan pengiriman produk ke pelanggan, Penyimpanan bahan baku / spare part / komponen yang tidak diperlukan (over stok), Penumpukan Reject atau tidak dapat digunakan kembali terhadap produk.	identifikasi jumlah kebutuhan bahan baku / spare part / komponen dan monitoringnya, Evaluasi jumlah stok optimal yang disimpan sesuai kebutuhan, pengendalian penyimpanan bahan baku / spare part / komponen	Perencanaan Material (MRP)	PPIC

Perkembangan perekonomian	Perkembangan infrastruktur serta peningkatan daya beli konsumen	1. peningkatan pembangunan dan pembaharuan infrastruktur industri dan bangunan. 2. Kenaikan tingkat penghasilan dan belanja masyarakat terhadap barang furniture	1	2	2	1. Pembangunan dan pembaharuan infrastruktur industri dan bangunan tidak banyak membutuhkan furniture 2. Kenaikan penghasilan masyarakat diikuti dengan kenaikan inflasi yang tinggi, sehingga daya beli masyarakat pada produk furniture tidak naik bahkan cenderung turun karena mengangap furniture adalah kebutuhan tersier (ketiga)	1. identifikasi kebutuhan pasar terhadap furniture untuk mengetahui tingkat kebutuhan masyarakat pada produk furniture dan mencari segmen pasar yang masih ada potensi untuk dikembangkan. 2. Memperluas segmentasi pasar dengan masuk ke segmen yang belum tersentuh sebelumnya dan yang mempunyai potensi daya beli	Tahun 2018 sudah ada kunjungan ke perusahaan di Australia untuk pengembangan produk NEO.	
Ancaman Teror	1. ancaman teror yang masuk ke perusahaan baik melalui media telepon, email maupun surat. 2. penyerangan, penyusupan atau sabotasi dari luar perusahaan, ancaman pemogokan dari luar perusahaan	Laporan terjadinya penerimaan ancaman teror, penyerangan, penyusupan atau sabotase	1	1	1	1. Ketidakyamanan saat melakukan aktivitas kerja yang menyebabkan produktivitas turun 2. Timbulnya rasa tidak dan tidak adanya jaminan keselamatan	1. Membuat prosedur penanganan teror dan tindakan darurat yang harus diambil jika terjadi teror. 2. Membuat daftar nomor telepon penting instansi atau lembaga yang menangani masalah keamanan lingkungan serta penanganan saat menerima ancaman	1. Prosedur penanganan ada di bagian HC&GA 2. Daftar nomer penting selalu tersedia di bagian keamanan dan selalu di up date	Record di HC&GA serta security
Bencana yang disebabkan oleh alam ataupun keteledoran	adanya gempa, banjir, angin/puting beliung, temperatur tinggi, penyimpanan barang mudah terbakar, instalasi listrik	Laporan / berita adanya gejala alam yang tidak normal, fakta kejadian dilapangan dan hasil pengecekan instalasi listrik	1	1	1	1. produktivitas turun disebabkan oleh ketidaknyamanan saat bekerja 2. Terjadinya kerusakan atau ketidaknormalan fungsi dari lingkungan dan peralatan yang dimiliki	1. penetapan jalur evakuasi dan lokasi tempat berkumpul serta penetapan penanggung jawab jika terjadi bencana alam, 2. Buat standar minimal penanggulangan bencana dan lakukan latihan secara berkala simulasi bencana untuk memberikan rasa aman. 3. Mematuhi semua regulasi terkait dengan tindakan preventif jika terjadi bencana	1. Jalur evakuasi untuk keseluruhan area pabrik dimonitor dan di up date oleh bagian HC GA 2. Simulasi bencana teruma bencana kebakaran dilakukan secara rutin minimal satu tahun sekali bekerjasama dengan instansi DamKar 3. Semua regulasi terkait bencana di aplikasi dan di monitoring oleh bagian HC GA	1. Denah dan daftar di bagian GA 2. Laporan pelaksanaan dan daftar hadir 3. Daftar di bagian GA
Kecelakaan kerja	1. Monitoring Penggunaan Alat Pengaman Diri 2. Evaluasi Pemasangan rambu daerah berbahaya dan MSDS 3. Monitoring pelaksanaan kerja yang dilaksanakan oleh outsourcing (proyek) 4. Identifikasi bahan mudah terbakar 5. Ijin Kerja, apabila ada proses intalasi atau pemasangan 6. Identifikasi potensi kecelakaan di area / lokasi kerja pemasangan / perbaikan 7. verifikasi APAR dan alat safety lain yang mempunyai umur pakai (Ekspired)	Laporan Kecelakaan Kerja	2	1	2	1. Produktivitas turun 2. keterlambatan pekerjaan 3. Hasil pekerjaan tidak sesuai 4. Kerusakan alat produksi 5. Pabrik tidak dapat beroperasi untuk jangka waktu tertentu	1. Pendataan APD, Rambu keselamatan yang digunakan dan standar aturan untuk keselamatan kerja secara periodik. 2. Monitoring penggunaan APD, Rambu keselamatan dan review secara periodik standar aturan yang ada 3. Pendataan APAR dan usia pakai	1. Pendataan APD dilakukan oleh TIM K3 di bawah HC GA 2. Monitoring APD dilakukan secara rutin oleh tim K3 3. Data Apar selalu di Up date oleh bagian HC GA	Pelaksanaan akan di review setiap 3 bulan sekali