

	PT. Chitose Internasional TBK			Dokumen No: MR.H.1		
	HARAPAN PIHAK YANG BERKEPENTINGAN			Revision	Issue Date	Pages
				N	02/04/2019	01-04
Prepared by	Sign & Date	2019/4/2	Approved by	Sign & Date		

PIHAK BERKEPENTINGAN	HARAPAN	PENINJAUAN	Prob	Severity	TKT RESIKO	RESIKO	TINDAKAN PERBAIKAN	EVALUASI (6 bulan)	BUKTI HASIL PELAKSANAAN (Jika tersedia)
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)	1. Rapat Koordinasi secara rutin baik di F, M, B meeting maupun meeting antar bagian dan briefing. Yang dilakukan sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan di bagian masing-masing 2. Record Realisasi pelatihan dan evaluasinya 3. Record Realisasi Budget pengadaan gedung dan bangunan serta Jadwal pemeliharaan gedung dan bangunan 4. Pengadaan dan up grade mesin produksi serta realisasi pemeliharaan 5. Kunjungan secara berkala (sebulan sekali) pada konsumen, National agent gathering (setahun sekali) serta regional agent gathering (setahun sekali) per region (area)	1. Notulen meeting di Secretary 2. Record di HC&GA 3. Record di HC&GA 4. Record di bagian Produksi dan engineering 5. Record di bagian MKT & Sales
	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 ketidaksesuaian 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	1. Agent of Change Program, Chitose Development program dan coaching rutin di internal masing-masing departemen 2. Audit mutu Internal semester 1 dan 2 tahun 2018, Tinjauan Mutu semester 1 dan 2 serta hasil survey kepuasan pelanggan tahun 2018 3. up grade sistem prosedur ISO 9001:2008 menjadi 9001:2015	1. Record di bagian HC&GA 2. Record di bagian QA (hard copy) dan di folder ISO server_7 (soff copy) 3. Record di bagian QA (hard copy) dan di folder ISO server_7 (soff copy)

Keuntungan meningkat	1. Laporan keuangan 2. Cash flow yang terkendali	2	4	8	1. cash flow tidak sehat 2. Kesejahteraan Karyawan menurun 3. 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	1 Penjualan tahun 2018 secara budget tidak tercapai dan pembuatan rencana target 2019 dengan kenaikan penjualan lokal 15% 2. Mencari supplier baru, memberikan proyeksi permintaan jangka panjang, peluncuran produk baru dan seleksi vendor angkutan 3. peluncuran beberapa produk baru seperti Kumi dll, serta pemberian insentif kepada customer	1. Record di bagian MKT & Sales 2. Record di bagian Purchasing 3. Record di R&D dan MKT
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. 2. 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	1. Rapat Koordinasi secara rutin baik di F, M, B meeting maupun meeting antar bagian dan juga briefing yang dilakukan sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan di bagian masing-masing 2. Program gathering karyawan baik berupa piknik bersama, internal gathering (F, M, B, Staff, Officer up dll)	1. Record di Secretary 2. Record di HC&GA
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	1. Sosialisasi Nilai-nilai yang ada didalam CoC dan PKB 2. bergabung dalam sistem pengadaan E cataloq, Peningkatan kompetensi personil penjualan, Diversifikasi produk dengan membuat produk baru maupun menjual produk lain 3. Komunikasi yang lebih intensif dengan melakukan rapat koordinasi (internal) dan melakukan kunjungan secara terjadwal kepada supplier, sub kont, buyer maupun customer 4. Meningkatkan kompetensi personil inspeksi mengupgrade sistem terkait jaminan kualitas dan memperbaiki servis layanan dan penanganan claim dari eksternal 5. Mengikuti kenaikan UMK sesuai dengan keputusan pemerintah	1. Record di HC&GA 2. Record di MKT 3. Record program Purchasing 4. Record di QC 5. Record di HC&GA

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 puasn karyawan terhadap perusahaan 2. Turn over karyawan cukup tinggi 3. 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	1. Melakukan up date PKB dan aturan lain yang terkait kesejahteraan karyawan sesuai normatif yang berlaku 2. memberikan fasilitas Piknik, Sembako, Klinik dll sesuai kemampuan perusahaan 3. Melakukan Coaching program dan briefing kerja secara harian di tiap lini kerja 4. Peninjauan PKB sesuai masa berlaku dan Penilaian Prestasi Kerja (PPK) karyawan	1. Record di HC&GA 2. Record di HC&GA 3. Record di HC&GA 4. Record di HC&GA
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. Memberikan pelayanan yang lebih baik pada pelanggan	1. Kunjungan konsumen sebulan sekali, komunikasi melalui telepon dan pembagian brosur. 2. Sistem inspeksi yang lebih ketat 3. Menepati janji ke pelanggan dalam hal ketepatan pengiriman dan kualitas produk yang sesuai	1. Record di MKT 2. Record di QC 3. Record di MKT (MD AX)
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 keungan 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	1. Penjualan 2018 menurun 2. Kinerja keuangan tidak berubah (stagnan) 3. Hubungan baik dengan perbankan masih terjaga dengan baik	1. Record di MKT & Sales 2. Record di Finance 3. Record di Finance
Pemerintah Daerah Setempat / Instansi Terkait	Mematuhi dan memenuhi peraturan dan perundang-undangan yang berlaku	1. Adanya Surat Teguran dari pema setempat/ instansi yang terkait dengan peraturan dan perundang-undangan 2. Daftar aturan dan perundangan yang berlaku dan wajib dilaksanakan oleh industri yang dikeluarkan oleh yang berwenang	1	2	2	1. Denda yang harus dibayar yang diakibatkan oleh pelanggaran terhadap aturan atau undang-undang 2. Kesulitan dalam pengurusan ijin dan adanya pemblokiran terhadap akses perusahaan	1. Mengidentifikasi dan memonitor peraturan & perundang-undangan yang sudah dilaksanakan oleh perusahaan jika ada masa berlakunya 2. Mengidentifikasi dan memonitor pembaharuan aturan atau undang-undang 3. Selalu menjaga hubungan baik dengan lembaga yang berwenang terhadap pelaksanaan peraturan atau undang-undang 4. Selalu memonitor penerapan peraturan dan perundangan di internal agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan	1. Monitoring peraturan dan perijinan dilakukan oleh bagian legal-HC terkait dengan masa berlakunya 2. bagian Legal HC melakukan identifikasi dan monitoring jika ada peraturan/ perijinan baru dan perubahan atau revisi peraturan atau perijinan. 3. Melakukan kerjasama dengan stake holder terkait kegiatan perusahaan diantaranya : Masyarakat sekitar, Disnaker, kepolisian, Institusi keamanan, Institusi pemerintahan. 4. Bagian HC selalu melakukan monitoring ketaatan terhadap penerapan regulasi yang berlaku yang terkait dengan aktivitas usaha	1. Record di HC&GA 2. Record di HC&GA 3. Record di HC&GA 4. Record di HC&GA

Masyarakat Sekita	1. Menjadi tenaga kerja sesuai dengan kompetensinya 2. Lingkungan yang terkendali (Kebisingan, limbah dan asap) 3. Kontribusi baik berupa financial maupun kerjasama kerja	1. Keluhan masyarakat baik secara langsung atau lewat lembaga kemasyarakatan 2. Ketidak puasan masyarakat terhadap kontribusi yang sudah didapat	1	1	1	1. penutupan akses perusahaan 2. Unjuk rasa untuk menyampaikan rasa ketidakpuasan 3. Pelaporan kepada instansi terkait	1. Sosialisasi dan pendekatan melalui kunjungan dan komunikasi dengan masyarakat sekitar. 2. Menjadikan masyarakat sekitar lingkungan sebagai salah satu obyek sasaran dalam program CSR	1. Komunikasi rutin kepada masyarakat sekitar baik melalui lembaga kepemudaan (karang taruna) maupun melewati jalur instansi pemerintahan (RT, RW, Kelurahan, kecamatan dst) 2. Program CSR berupa kerjasama dalam pengelolaan limbah rongsok, sumbangan tahunan berupa hewan kurban, sumbangan kepada instansi pendidikan	1. Record di HC&GA 2. Record di HC&GA
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	1. monitoring pengendalian lingkungan dan limbah secara rutin dilakukan oleh bagian GA dengan melakukan pengujian terhadap limbah proses, polutan dan kebisingan mengacu pada aturan (regulasi) yang berlaku 2. Taat (compliance) terhadap regulasi yang ada dengan ikut dalam program lingkungan "proper" dan rencana untu adopsi Sistem Manajemen Lingkungan ISO 9001:2015	1. Record di HC&GA 2. Record di HC&GA
Penyedia Eksternal	1. Kontrak yang jelas yang memberikan jaminan pada penyedia eksternal tentang kelangsungan order dan hubungan yang saking menguntungkan 2. 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	1. Perbaharuan kontrak kerjasama dengan penyedia eksternal dengan penyempurnaan klausul 2. Penilaian kinerja pemasok dan seleksi penambahan vendor dari vendor yang sudah ada 3. meningkatkan efektifitas komunikasi dengan melakukan kunjungan secara rutin minimal 1 (tahun) 2 (dua) kali 4. Melakukan pembayaran kepada vendor tepat waktu sesuai dengan yang sudah disepakati	1. Record di HC&GA 2. Record di Purchasing 3. Record di Purchasing 4. Record di FNA

Kompetitor	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambil alihan market position yang ada 2. kualitas produk dibawah standar permintaan pasar 3. Rendahnya pelayanan terhadap customer 	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kehilangan pelanggan 2. Penurunan jumlah order 	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jadwal kunjungan ke pelanggan miniml 1 (bulan) sekali, pengiriman brosur dan kataloq 2. Melakukan peningkatan sistem inspeksi di internal organisasi 3. Peningkatan dalam kualitas ketepatan pengiriman barang, kecepatan penanganan claim dan up dating informasi terkait produk 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Record di MKT & Sales 2. Record di QC 3. Record di PPIC dan Purchasing
------------	---	---	---	---	---	--	--	--	---