

# PT. CHITOSE INTERNASIONAL TBK

Jl. Industri III No. 5 Leuwigajah RT 001 RW 008 Kel. Utama, Kec. Cimahi Selatan, Cimahi, Jawa-Barat 40533

## NOTULENSI MEETING TINJAUAN MANAJEMEN

Hari, Tanggal	: Jum'at, 15 Mei 2019	Tempat	: R. Meeting Daishogun (mess)
Waktu	: Pukul 13.00 s/d 14.20 WIB	Peserta	: (Daftar Terlampir)
Agenda Rapat	: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Hasil Audit Mutu Internal</li><li>2. Perubahan didalam informasi eksternal dan internal mengenai relevansi sistem manajemen mutu.</li><li>3. Informasi mengenai kinerja dan efektifitas Sistem manajemen mutu termasuk kepada:<ol style="list-style-type: none"><li>a) Kepuasan pelanggan.</li><li>b) Kinerja penyedia eksternal</li></ol></li><li>5. Kecukupan sumber daya</li><li>6. Kinerja Proses dan Kesesuaian produk</li><li>7. Umpan Balik Pelanggan</li><li>8. Status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya</li><li>9. Efektifitas tindakan yang diambil untuk memenuhi resiko dan peluang.</li><li>10. Peluang untuk peningkatan atau perbaikan</li></ol>		

### 1. REVIEW HASIL AUDIT MUTU INTERNAL

#### **A. TEMUAN KETIDAKSESUAIAN (NON CONFORMITY) BERDASARKAN ELEMEN ISO 9001:2015 ADALAH SEBAGAI BERIKUT :**

Elemen 4.4 Sistem manajemen mutu dan proses-prosesnya	: 1 temuan ketidaksesuaian
Elemen 6.1. Tindakan Untuk menangani resiko dan peluang	: 3 temuan ketidak sesuaian
Elemen 6.2 Sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapainya	: 7 temuan ketidaksesuaian
Elemen 7.1. Sumber daya	: 2 temuan ketidaksesuaian
Elemen 7.1.3 Infrastruktur	: 1 temuan ketidaksesuaian
Elemen 7.1.4 Lingkungan untuk pengoperasian proses	: 2 temuan ketidaksesuaian
Elemen 7.2. Kompetensi	: 1 temuan ketidak sesuaian
Elemen 7.5.3 Pengendalian informasi terdokumentasi	: 2 temuan ketidak sesuaian
Elemen 8.1. Perencanaan dan pengendalian operasional	: 5 temuan ketidak sesuaian
Elemen 8.2.1. Komunikasi pelanggan	: 1 temuan ketidak sesuaian
Elemen 8.2.3. Tinjauan persyaratan yg berkaitan dng produk dan layanan	: 3 temuan ketidak sesuaian
Elemen 8.4. Pengendalian produk dan layanan eksternal yang disediakan	: 3 temuan ketidak sesuaian
Elemen 8.4.2. Jenis dan tingkat pengendalian	: 1 temuan ketidak sesuaian
Elemen 8.5.1. Pengendalian produksi dan penyediaan layanan	: 4 temuan ketidak sesuaian
Elemen 8.5.4. Perlindungan	: 4 temuan ketidak sesuaian
Elemen 8.6. Pelepasan atas produk dan layanan	: 1 temuan ketidaksesuaian
Elemen 9.3 Tinjauan Manajemen	: 1 temuan ketidaksesuaian
Elemen 10.2.1 Ketika ketidaksesuaian terjadi, termasuk setiap keluhan yang muncul	: 1 temuan ketidaksesuaian

**B. TEMUAN KETIDAKSESUAIAN (NON CONFORMITY) BERDASARKAN AREA ADALAH SEBAGAI BERIKUT :**

R&D	:	2	temuan ketidaksesuaian
Sales & Marketing	:	7	temuan ketidaksesuaian
PPIC	:	11	temuan ketidaksesuaian
QC	:	1	temuan ketidaksesuaian
Produksi	:	9	temuan ketidaksesuaian
IT	:	1	temuan ketidaksesuaian
ENG	:	0	temuan ketidaksesuaian
HC&GA	:	6	temuan ketidaksesuaian
MR & ISO TIM	:	1	temuan ketidaksesuaian
Purchasing	:	5	temuan ketidaksesuaian

**2. REVIEW TINDAK LANJUT DARI TINJAUAN MANAJEMEN SEBELUMNYA**

- Up date Job deskripsi pekerjaan dan proses sosialisasi ke personil terkait, belum seluruhnya dilaksanakan, masih ada beberapa bagian yang belum up date.
- Pembuatan matrik kompetensi belum dilaksanakan di akhir tahun 2018 dikarenakan tidak adanya personil yang langsung menangani
- Pembuatan standar acuan untuk inspeksi QC secara visual sebagian sudah dilaksanakan terutama beberapa item produk yang sering dibuat.
- Data supplier angkutan yang terdaftar sebagai rekanan & hasil evaluasinya belum update dan belum diselesaikan sampai akhir tahun 2018
- Evaluasi terhadap pemasok oleh Departemen Purchasing belum dilakukan karena data dari PPIC belum diterima sesuai ketentuan evaluasi yaitu 6 bulan sekali
- Prosedur untuk melakukan inspeksi di bagian konstruksi oleh personil produksi belum disesuaikan dengan kondisi perpindahan (Belum dibuat oleh produksi)
- Tidak ditemukan bukti tertulis tentang Data/ Resume/ List Kapasitas Réal Produksi (KRP) untuk assembling Line, konstruksi dan Finishing
- Untuk temuan yang lain sudah dilakukan perbaikan dan statusnya "Closed"

**3. REVIEW PERUBAHAN DIDALAM INFORMASI EKSTERNAL dan INTERNAL**

- Isu-isu terkait dengan organisasi PT. Chitose Internasional Tbk yang sudah dibuat identifikasinya, baik itu isu eksternal maupun isu internal hasil tinjauannya setelah 6 (enam) bulan/ sampai akhir desember 2018 sudah diselesaikan (PIC Ass. MR)
- Tinjauan terhadap Harapan pelanggan setelah 6 (enam) bulan sudah dilakukan evaluasi pencapaiannya yaitu sampai dengan akhir desember 2018 (PIC Ass. MR)
- Risk identifikasi tiap bagian sudah di buat dan sudah ditinjau pada saat pelaksanaan Audit Mutu Internal bulan April sampai dengan Mei 2019, beberapa departemen sudah melaksanakan tinjauan dan beberapa target tidak tercapai sesuai yang telah ditetapkan (PIC MGR. departemen)

**4. INFORMASI MENGENAI KINERJA DAN EFEKTIVITAS SISTEM MANAJEMEN MUTU TERMASUK TERHADAP :**

**a) Kepuasan Pelanggan terhadap produk Chitose :**

- Untuk meningkatkan pelayanan dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada pelanggan maka setiap keluhan (claim) akan direspon dalam 1 (satu) hari dan perbaikan terhadap claim akan dilaksanakan maksimal 10 (sepuluh) hari

**b) Kinerja Penyedia eksternal :**

- Penilaian terhadap kinerja supplier eksternal oleh PPIC belum dilakukan penilaian sehingga Purchasing untuk semester akhir tahun 2018 belum bisa melaksanakan penilaian
- Dikarenakan penilaian kinerja supplier eksternal belum ada, maka belum bisa dilakukan evaluasi terhadap supplier terkait dengan tindakan yang akan diberikan untuk memperbaiki kinerja

## 5. REVIEW KECUKUPAN SUMBER DAYA

Perencanaan kebutuhan Sumber daya dan pengembangannya untuk tahun 2019 sudah dilakukan monitoring realisasi pelaksanaannya:

- Sumber Daya Manusia
  - Standar Kompetensi untuk sumber daya manusia saat ini sedang dilakukan pembuatan dan di up date untuk seluruh bagian
  - Akan dilakukan up date terhadap job deskripsi tiap jenis fungsi dalam struktur organisasi yang terbaru disesuaikan dengan kebutuhan dan perubahan yang terjadi serta sosialisasi kepada personil baru hasil rekrutmen, Mutasi atau rotasi
- Sumber Daya Mesin :
  - Monitoring realisasi investasi mesin sesuai dengan rencana yang sudah diajukan
  - Monitoring jadwal up grade mesin lama yang teknologinya sudah ketinggalan dengan menggunakan teknologi lebih baru untuk meningkatkan efisiensi kinerjanya
- Infrastruktur :
  - Monitoring jadwal perawatan infrastruktur perusahaan dengan tetap mengedepankan kaidah 5S dan P2K3
  - Evaluasi kebutuhan infrastruktur terkait dengan perkembangan keadaan dan proses yang terjadi di area pabrik

## 6. REVIEW KINERJA PROSES DAN KESESUAIAN PRODUK

Kinerja terhadap proses dan kesesuaian produk diukur salah satunya dengan melihat pencapaian sasaran mutu perusahaan 2018 yaitu sebagai berikut :

- Memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan minimal 85% **tercapai realisasi 99%**
- Jumlah keluhan pelanggan terhadap mutu produk maksimal 0,03% dari unit terjual **Tercapai realisasi 0,02%**
- Peningkatan rata-rata total value (nilai) penjualan 7% per tahun **Tidak tercapai realisasi 0,5%**
- Pencapaian market share lokal minimal 60% atau minimal 1.200.000 unit produk per tahun **Tidak tercapai realisasi 1.066.168**
- Pencapaian penjualan eksport minimal 10% dari total penjualan local **Tidak Tercapai realisasi 5%**
- Pemanfaatan dari aspek sumber daya minimal 80% **Tercapai realisasi 94.30**
- Kegagalan maksimal 0,5% dari total jumlah produksi **Tidak Tercapai realisasi 0.53% (gagal G2)**

## 7. REVIEW UMPAN BALIK PELANGGAN

- Hasil pengukuran kepuasan pelanggan pada tahun 2018 atas produk Chitose yang dilakukan terhadap agent/ Distributor Lokal **Tidak dilakukan**
- Hasil pengukuran kepuasan pelanggan pada tahun 2018 atas produk Chitose yang dilakukan terhadap buyer internasional **Tidak dilakukan**

## 8. REVIEW STATUS TINDAKAN KOREKTIF

- Tindakan Korektif yang sudah dilakukan sampai dengan pelaksanaan Tinjauan manajemen semester 1 tahun 2019 yaitu :

Dari total 43 temuan ketidak sesuaian baru ada 28 (duapuluh delapan) temuan yang sudah dinyatakan "closed" sedangkan 15 (lima Belas) temuan masih dinyatakan "Open". Karena masih dalam proses pelaksanaan tindakan perbaikan


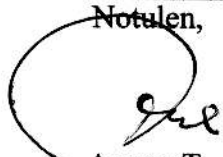
## 9. REVIEW EFEKTIVITAS TINDAKAN YANG DIAMBIL DALAM MEMENUHI RESIKO DAN PELUANG :

- Dari hasil audit terhadap 10 (Sepuluh) departemen yang sudah dilakukan selama periode April sampai dengan Mei 2019 hasilnya :
  - 6 (enam) Departemen yaitu Engineering, IT, QC, Produksi, Marketing dan Purchasing sudah melakukan review dan analisa terhadap efektivitas dari tindakan yang diambil dalam mengantisipasi resiko yang akan timbul sebagai dampak dari proses pekerjaan yang menjadi tanggung jawab di departemen masing-masing

- 3 (Tiga) Departemen yaitu HC, R&D dan PPIC belum melakukan review dan analisa terhadap efektivitas dari tindakan yang diambil dalam mengantisipasi resiko yang akan timbul sebagai dampak dari proses pekerjaan yang menjadi tanggung jawab di departemen masing-masing
- MR dan ISO tim tidak dibuat analisa resiko pekerjaan

**10. KEPUTUSAN MANAJEMEN BERKAITAN DENGAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 ADALAH SEBAGAI BERIKUT :**

1. Manajemen mengharapkan kepada semua bagian agar serius dan aktif dalam proses follow up temuan Audit mutu Internal (AMI) 9001:2015 semester ke- 1 tahun 2019 dengan melakukan tindakan perbaikan terhadap temuan, karena sebagai perusahaan besar yang sudah berstatus Terbuka (Tbk) perlu ada perhatian lebih untuk melakukan perbaikan terhadap temuan audit sebagai upaya perbaikan dari kinerja system yang ada
2. Managemen menargetkan kepada semua area audit bahwa sebelum eksternal surveillance Audit pada tanggal 25-26 Juni 2019, semua temuan yang sesuai dengan tanggal kesanggupan untuk perbaikan sudah bisa di Closed.
3. Manajemen memutuskan berdasar hasil audit agar :
  - Semua departemen lebih focus dalam melakukan analisa resiko terhadap proses kerja yang ada di bagiannya, sebagai upaya untuk peningkatan perbaikan manajemen system yang ada sesuai dengan permintaan persyaratan pada standar ISO 9001:2015
  - Temuan yang terjadi sebagai akibat pengulangan dari temuan pada audit sebelumnya agar lebih serius untuk dilakukan perbaikan dan diselesaikan.
  - Improvement atau revisi terhadap prosedur yang ada, terutama prosedur yang kondisinya sudah tidak sesuai antara yang tertulis dengan actual agar lebih focus untuk dikerjakan

Pimpinan Rapat  Timatius J. Paulus Management Representatif		Notulen,  Agung T. Ass. For MR
---	--	--