

# 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, 21 Desember 2018	Tempat	: R. Meeting Daishogun (mess)
Waktu	: Pukul 09.00 s/d 10.10 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>		
<b>1. <u>REVIEW HASIL AUDIT MUTU INTERNAL</u></b>			
<b>A. TEMUAN KETIDAKSESUAIAN (NON CONFORMITY) BERDASARKAN ELEMEN ISO 9001:2015 ADALAH SEBAGAI BERIKUT :</b>			
Elemen 6.1. Tindakan Untuk menangani resiko dan peluang	:	6	temuan ketidaksesuaian
Elemen 7.1. Sumber daya	:	5	temuan ketidak sesuaian
Elemen 7.2. Kompetensi	:	7	temuan ketidaksesuaian
Elemen 8.1. Perencanaan dan pengendalian operasional	:	10	temuan ketidaksesuaian
Elemen 8.4. Pengendalian produk dan layanan eksternal yang disediakan	:	2	temuan ketidaksesuaian
Elemen 8.6. Pelepasan atas produk dan layanan	:	1	temuan ketidak sesuaian
Elemen 7.1.3. Infrastruktur	:	1	temuan ketidak sesuaian
Elemen 7.1.4. Lingkungan untuk pengoperasian proses	:	4	temuan ketidak sesuaian
Elemen 7.1.5. Pemantauan dan pengukuran sumber daya	:	2	temuan ketidak sesuaian
Elemen 7.5.3. Pengendalian informasi terdokumentasi	:	1	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	:	1	temuan ketidak sesuaian
Elemen 8.4.2. Jenis dan tingkat pengendalian	:	2	temuan ketidak sesuaian
Elemen 8.5.1. Pengendalian produksi dan penyediaan layanan	:	6	temuan ketidak sesuaian
Elemen 8.5.4. Perlindungan	:	3	temuan ketidak sesuaian
<b>B. TEMUAN KETIDAKSESUAIAN (NON CONFORMITY) BERDASARKAN AREA ADALAH SEBAGAI BERIKUT :</b>			
R&D	:	0	temuan ketidaksesuaian
Sales & Marketing	:	7	temuan ketidaksesuaian
PPIC	:	8	temuan ketidaksesuaian
QC	:	4	temuan ketidaksesuaian
Produksi	:	9	temuan ketidaksesuaian

IT	:	1	temuan ketidaksesuaian
ENG	:	3	temuan ketidaksesuaian
HR&GA	:	13	temuan ketidaksesuaian
MR & ISO TIM	:	2	temuan ketidaksesuaian
Purchasing	:	4	temuan ketidaksesuaian
<b>2. REVIEW TINDAK LANJUT DARI TINJAUAN MANAJEMEN SEBELUMNYA</b>			
<input checked="" type="checkbox"/> Tahapan migrasi ISO 9001:2008 ke ISO 9001:2015 sudah dilaksanakan dan sudah Mendapat sertifikat ISO 9001:2015 <input checked="" type="checkbox"/> Re Lay Out Gudang PPIC belum mencapai 100% dikarenakan kondisi stok yang cukup banyak dan keterbatasan area, akan tetapi pada lantai 2 re lay out belum maksimal dikarenakan lay out actual belum sama dengan denah perencanaan (70%) <input checked="" type="checkbox"/> Monitor RPB Bulanan untuk pemenuhan CS 100% sudah dilakukan dan ada bukti pelaksanaan, adapun monitoring pencapaian dilakukan tiap bulan <input checked="" type="checkbox"/> Untuk Hasil Tinjauan yang lain sudah dilaksanakan 100%			
<b>3. REVIEW PERUBAHAN DIDALAM INFORMASI EKSTERNAL dan INTERNAL</b>			
<input checked="" type="checkbox"/> Isu-isu terkait dengan organisasi PT. Chitose Internasional Tbk sudah dibuat identifikasinya, baik itu isu eksternal maupun isu internal dan hasil tinjuannya setelah 6 (enam) bulan sebagian sudah diselesaikan dan ditargetkan awal januari 2019 sudah selesai (PIC Ass. MR) <input checked="" type="checkbox"/> Tinjauan terhadap Harapan pelanggan setelah 6 (enam) bulan sedang dilakukan dengan pemberian kuesioner ke bagian terkait dan akan diselesaikan bersamaan dengan tinjauan terhadap isu eksternal maupun internal (PIC Ass. MR) <input checked="" type="checkbox"/> Risk identifikasi tiap bagian sudah di buat dan sudah ditinjau pada saat pelaksanaan Audit Mutu Internal bulan Oktober sampai dengan November 2018, beberapa departemen sudah melaksanakan tinjauan dan perbaikan sudah dilaksanakan dan hasilnya sesuai dengan target yang ditetapkan			
<b>4. INFORMASI MENGENAI KINERJA DAN EFEKTIVITAS SISTEM MANAJEMEN MUTU TERMASUK TERHADAP :</b>			
<b>a) Kepuasan Pelanggan terhadap produk Chitose :</b>			
<input checked="" type="checkbox"/> 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>b) Kinerja Penyedia eksternal :</b>			
<input checked="" type="checkbox"/> Penilaian terhadap kinerja supplier eksternal baik oleh PPIC, QC maupun Purchasing untuk semester pertama tahun 2018 belum ada bukti pelaksanaan <input checked="" type="checkbox"/> Dikarenakan penilaian kinerja supplier eksternal belum ada, maka belum bisa dilakukan evaluasi terhadap supplier terkait dengan tindakan yang akan diberikan untuk memperbaiki kinerja			
<b>5. REVIEW KECUKUPAN SUMBER DAYA</b>			
Perencanaan kebutuhan Sumber daya dan pengembangannya untuk tahun 2018 sudah dilakukan monitoring realisasi pelaksanaannya:			
<input checked="" type="checkbox"/> Sumber Daya Manusia <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Standar Kompetensi untuk sumber daya manusia yang saat ini belum tersedia secara keseluruhan akan dibuat dan di up date untuk seluruh bagian</li> <li>▪ Akan dilakukan up date terhadap job deskripsi tiap jenis fungsi dalam struktur organisasi yang terbaru disesuaikan dengan kebutuhan dan perubahan yang terjadi.</li> </ul>			
<input checked="" type="checkbox"/> Sumber Daya Mesin : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Monitoring realisasi investasi mesin sesuai dengan rencana yang sudah diajukan</li> <li>▪ Monitoring jadwal up grade mesin lama yang teknologinya sudah ketinggalan dengan menggunakan teknologi lebih baru untuk meningkatkan efisiensi kinerjanya</li> </ul>			
<input checked="" type="checkbox"/> Infrastruktur : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Monitoring jadwal perawatan infrastruktur perusahaan dengan tetap mengedepankan kaidah 5S</li> </ul>			

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% Belum dilakukan evaluasi
- ☑ Jumlah keluhan pelanggan terhadap mutu produk maksimal 0,03% dari unit terjual Belum dilakukan evaluasi
- ☑ Peningkatan rata-rata total value (nilai) penjualan 7% per tahun Belum dilakukan evaluasi
- ☑ Pencapaian market share lokal minimal 60% atau minimal 1.200.000 unit produk per tahun Belum dilakukan evaluasi
- ☑ Pencapaian penjualan ekspor minimal 10% dari total penjualan lokal Belum dilakukan evaluasi
- ☑ Pemanfaatan dari aspek sumber daya minimal 80% Belum dilakukan evaluasi
- ☑ Aspek rasio pengembalian investasi minimal 25% per tahun Belum dilakukan evaluasi
- ☑ Kegagalan maksimal 0,5% dari total jumlah produksi Tidak Tercapai realisasi 0,68% (gagal G2)

#### 7. REVIEW UMPAN BALIK PELANGGAN

- ☑ Hasil pengukuran kepuasan pelanggan pada tahun 2018 atas produk Chitose yang dilakukan terhadap agent/ Distributor Lokal sedang dalam proses penyebaran kuesioner
- ☑ Hasil pengukuran kepuasan pelanggan pada tahun 2018 atas produk Chitose yang dilakukan terhadap buyer internasional sedang dalam proses penyebaran kuesioner

#### 8. REVIEW STATUS TINDAKAN KOREKTIF

- ☑ Tindakan Korektif yang sudah dilakukan sampai dengan pelaksanaan Tinjauan manajemen semester 2 tahun 2018 yaitu :  
Dari total 52 temuan ketidak sesuaian baru ada 11 (sebelas) temuan yang sudah dinyatakan “closed” pada 3 (tiga) area audit yaitu : area Rnd, MKT-Sales dan QC sedangkan 41 (empat puluh satu) 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 9 (Sembilan) departemen yang sudah dilakukan selama periode September sampai dengan November 2018 hasilnya :
  - 4 (empat) Departemen yaitu IT, Engineering, Marketing-Sales dan RnD 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
  - 5 (lima) Departemen yaitu PPIC, QC, Produksi, HC 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

#### 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 konversi ISO 9001:2008 ke 9001:2015 dengan melakukan tindakan perbaikan terhadap temuan hasil Audit Mutu Internal (AMI), karena sebagai perusahaan besar yang sudah berstatus Terbuka (Tbk) perlu ada pengakuan dari pihak eksternal baik itu lembaga maupun organisasi yang bersifat independen tentang system manajemen mutu di PT. Chitose internasional Tbk
2. Manajemen menargetkan kepada semua area audit bahwa untuk Audit Mutu Internal (AMI) saat ini adalah proses transisi dari ver 2008 ke 2015, maka manajemen masih mentolerir banyaknya temuan dan mengharapkan agar semua temuan ditindak lanjuti secara serius dan semua temuan bisa di closed

sesuai dengan waktu yang ditargetkan.

3. Manajemen memutuskan sesuai dengan permintaan sesuai yang tercantum dalam standar ISO 9001:2015 pada klausul 4.1. Memahami organisasi dan konteksnya, klausul 4.2 Memahami kebutuhan dan harapan dari pihak-pihak yang berkepentingan serta pada klausul 7.2. Kompetensi, agar melakukan review dan up grade terhadap :
- SWOT analisis terkait dengan kinerja organisasi sesuai dengan yang sudah dijadwalkan dimana akan dilakukan review setiap 6 (enam) bulan sekali
  - Tinjauan terhadap internal maupun eksternal isu yang dapat mempengaruhi terhadap kinerja organisasi dan analisa bila terdapat isu-isu baru baik dari eksternal maupun internal yang dapat mempengaruhi mutu kinerja system organisasi
  - Standar kompetensi yang ada dan dibuat jadwal untuk program up grade kompetensi karyawan sesuai dengan kondisi terakhir dan kebutuhan dari masing-masing bagian sesuai dengan perkembangan, dimana untuk prioritas awal akan dilakukan pada Departemen produksi dengan pertimbangan kebutuhan

Pimpinan Rapat		Notulen,
Timatius J. Paulus		<u>Agung T.</u>
Management Representatif		Ass. For MR