
		RISK DETERMINATION & PLANNING TO ACTION					Document No: MR.P.6.Pengendalian Risiko & Peluang				
		Department Name: Marketing					Version/ Revision	Issue Date	Pages		
Prepared by: Fitri		Marketing	Fitri & 22 Januari 2024	Approved by : Hendra		Marketing Manager			Sign & Date 8 Januari 2024	Hendra O & 22 Januari 2024	
PROSES	PIC	HASIL YANG DIHARAPKAN	RESIKO (Risk)			ANALISIS	TINDAKAN PERBAIKAN	SASARAN MUTU	REVIEW JAN-DES		
			Prob	Dampak	Status Resiko					OPPORTUNITY (Peluang)	
keluhan pelanggan	MKT and Sales Staff	Keluhan pelanggan dapat diselesaikan sesuai dengan harapan dan tidak lebih dari 0.5% dari total produk terjual	Jumlah keluhan maksimal 0.5% dari produk terjual	1	3	3	produk yang dikirim tidak sesuai (Kualitas, Type, Kuantitas) dan terjadinya kerusakan saat pengiriman	Informasi ke internal (QC dan PRD) untuk melakukan proses sesuai standar dan memberikan atau meminta manual keamanan cara pengangkutan saat pengiriman	total komplain maksimal 0.5% dari produk terjual	Komplain selama tahun 2023 adalah total 1.035 unit atau di persenkan sebesar 0,2% dari qty penjualan. Sasaran Mutu Tercapai.	
			Keluhan tidak dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang di tetapkan	3	2	6	bagian terkait tidak fokus pada penyelesaian complain	menyampaikan teguran ke bagian terkait untuk fokus pada complain			
Peningkatan Total value penjualan sebesar 7%	MKT and Sales Staff	Peningkatan value penjualan meningkat 7% dari tahun sebelumnya	Peningkatan penjualan tidak mencapai 7% dari tahun sebelumnya	2	5	10	Harga jual di nilai terlalu tinggi oleh konsumen	Marketing melakukan evaluasi harga jual	peningkatan penjualan sebesar 9% dari tahun sebelumnya	Peningkatan penjualan dibandingkan tahun 2022 secara total adalah sebesar 5%. Sasaran mutu belum tercapai namun sudah melebihi angka budget 2023.	
							Kurangnya event atau program yang menarik bagi konsumen dan/atau jaringan pemasaran	Marketing membuat event dan program yang dapat membantu peningkatan penjualan.misalnya tambahan discount atau clearance sale			
Memenuhi kebutuhan pelanggan minimal 90%	MKT dan sales staff	Kebutuhan pelanggan terpenuhi minimal 90%	pencapaian kebutuhan pelanggan kurang dari 90%	1	4	4	tidak terpenuhinya produk yang diinginkan pelanggan	memastikan bahwa PO pelanggan sudah masuk ke dalam rencana produksi, sehingga produk bisa dipenuhi ke pelanggan	Terpenuhinya kebutuhan pelanggan minimal 90% dari total order	CINT dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sebesar 95%	
								Memastikan barang pelanggan terdistribusi sesuai dengan rencana (koordinasi dengan bagian ekspedisi dan angkutan)			
								Koordinasi dengan bagian PPIC dan produksi agar material produk tersedia saat dibutuhkan			
Pencapaian penjualan produk minimum 700.000 unit per tahun	MKT dan sales staff	penjualan produk mencapai 700.000 unit per tahun	<700.000 unit per tahun	1	4	4	tidak terpenuhinya produk yang diinginkan pelanggan karena kurang produksi	melakukan koordinasi dengan bagian PPIC dan produksi untuk pembuatan produk agar sesuai dengan waktu yang diperlukan	Tercapainya penjualan produk minimal 700.000 unit per tahun	Target sasaran mutu penjualan qty mencapai 700.000 unit belum tercapai. Hanya tercapai 586.710 (84%)	
								Melakukan teguran kepada bagian terkait jika produk tidak dapat diselesaikan produksinya sesuai dengan waktu yang ditentukan			
Penanganan Order	MKT staff	Semua order yang masuk bisa dipastikan pemenuhannya	Ada order yang tidak bisa dipenuhi baik sesuai jumlah maupun jangka waktu	1	2	2	Ready stock tidak tersedia sesuai permintaan Hasil produksi tidak sesuai dengan yang sudah dijadwalkan	Membuat stok sesuai dengan rata-rata permintaan berdasar data masa lalu Menginformasikan ke bagian terkait tentang produk yang harus dipenuhi sesuai jadwal	Maksimal order batal sebanyak 5 % dari total order yang masuk dalam satu tahun	Tidak ada kasus pembatalan order selama tahun 2023	
			Ada order yang dibatalkan secara sepihak	1	2	2	Customer tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Customer tidak bisa menerima dengan perubahan jadwal dari yang mereka harapkan	Pendekatan ke customer dengan memberikan layanan yang lebih baik Memberikan informasi terlebih dahulu kepada customer tentang kesanggupan kita dalam pemenuhan order			
Pengiriman produk jadi	Expedition Staff	semua pengiriman bisa terkirim sesuai jadwal yang sudah ditentukan	Pengiriman tidak sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan	2	3	6	Stok tidak tersedia, hasil produksi tidak bisa memenuhi	Membuat forecast permintaan produk yang lebih baik (mendekati aktual)	Maksimal kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 5 kasus dalam satu tahun	Tidak ada kasus keterlambatan pengiriman barang.	
			Kesalahan dalam pengiriman barang (type, jumlah dan komposisi produk)				Membuat checklist daftar kirim, pelatihan kepada operator lapangan				
Pembuatan APS	Sales Staff	APS dibuat sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan	Pembuatan APS melebihi dari waktu yang ditetapkan	1	1	1	Inputan dari eksternal belum diterima sampai batas waktu yang ditetapkan	memberikan dead line ke eksternal dan intensif melakukan follow up	pembuatan APS tidak sesuai jadwal maksimal 1 kali dalam satu tahun	APS on time 100%	
							Inputan dari internal belum diterima sampai batas waktu yang ditetapkan	memberikan dead line ke internal dan intensif melakukan follow up			
							Kesepakatan dengan bagian internal terkait belum tercapai	Komunikasi intensif dengan internal (meeting, koordinatng) untuk mencari solusi dari kesulitan yang dihadapi.			

	RISK DETERMINATION & PLANNING TO ACTION				Document No: MR.P.6.Pengendalian Risiko & Peluang					
	Department Name: Marketing				Version/ Revision	Issue Date	Pages			
					0	8 Januari 2024	2			
Prepared by: Fitri	Marketing	Fitri & 22 Januari 2024	Approved by : Hendra	Marketing Manager	Sign & Date 8 Januari 2024	Hendra O & 22 Januari 2024				
PROSES	PIC	HASIL YANG DIHARAPKAN	RESIKO (Risk) OPPORTUNITY (Peluang)	Prob	Dampak	Status Resiko	ANALISIS	TINDAKAN PERBAIKAN	SASARAN MUTU	REVIEW JAN-DES

CATATAN :

KERANGKA PENGUKURAN PROBABILITAS (KEMUNGKINAN TERJADI)

Rating	Kriteria
1	Sangat tidak mungkin/hampir mustahil
2	Kecil kemungkinan, tapi tidak mustahil
3	Kemungkinan terjadi
4	Kemungkinan sering terjadi
5	Hampir pasti terjadi

KERANGKA PENGUKURAN SEVERITY (DAMPAK)

Rating	Kriteria
1	Tidak berpengaruh terhadap hasil
2	Berpengaruh terhadap hasil namun masih dapat diterima
3	Hasil tidak sesuai dan dapat diperbaiki
4	Kemungkinan berakibat fatal/merugikan
5	Sangat Fatal/sangat merugikan

TEMPLATE MATRIKS / PETA RESIKO

MATRIKS ANALISIS RESIKO 5X5		Severity (Dampak)				
Deskripsi	Probability	1	2	3	4	5
		Tidak signifikan	Rendah	Medium	Tinggi	Katastropik
Hampir pasti	5	Yellow	Orange	Red	Red	Red
Kemungkinan besar	4	Blue	Yellow	Orange	Red	Red
Mungkin	3	Blue	Yellow	Yellow	Orange	Red
Kemungkinan kecil	2	Green	Blue	Yellow	Yellow	Orange
Sangat tidak mungkin/hampir mustahil	1	Green	Green	Blue	Blue	Yellow

RATING STATUS

Deskripsi	Level	Level dari status
Katastropik/Bencana	5	≥15
Tinggi	4	10 - 14
Moderat	3	5 - 9
Rendah	2	3 - 4
Tidak signifikan	1	< 3