

No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	IDENTIFIKASI RISIKO				ANALISA RISIKO								RENCANA PENANGANAN RISIKO					
				Risk Category/ Kelompok Risiko	Risk event/ Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko	Dampak	Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	Score/Nilai Inherent Risk	Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko	Uraian Kontrol	Kontrol	Desain kontrol	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Tingkat Risiko Residual/ Residual Risk
Apa yang dapat berubah?		Dari apa yang berubah?		Dapat berubah di mana?		Dapat berubah kapan?		Dapat berubah bagaimana?		Dapat berubah seberapa?		Dapat berubah dengan siapa?		Dapat berubah di mana dan kapan?		Dapat berubah bagaimana dan seberapa?		Dapat berubah dengan siapa dan bagaimana?			
1.	Perencanaan Audit	- Bagian IA harus menyusun dan mendokumentasikan rencana untuk setiap pelaksanaan audit yang mencakup tujuan penugasan, ruang lingkup, waktu dan alokasi sumber daya. Rencana pelaksanaan audit harus mempertimbangkan strategi organisasi, tujuan dan risiko-risiko yang relevan untuk pelaksanaan audit tersebut. Adapun tahapan perencanaan audit antara lain: 1. Berkoordinasi dengan manajemen/ komite audit di dalam menentukan fokus audit; 2. Membuat dokumen fokus audit dan audit program yang telah disesuaikan dengan sumber daya audit internal; 3. Membuat persetujuan penerbitan Surat Perintah Tugas (SPT) pelaksanaan audit kepada GM.	- Menyusun perencanaan audit dengan tepat, yang dilengkapi dengan dokumen (fokus audit, audit program, SPT)	Risiko Operasional	- Dokumen perencanaan tidak lengkap (fokus audit, audit program, SPT)	- Penentuan dokumen fokus audit belum terkomunikasikan dengan manajemen/komite audit; - Belum adanya dokumen Risk Profile; - Dokumen RKM belum lengkap; - Keterbatasan SDM Administrasi/ auditor internal.	- Kegiatan pelaksanaan audit tunduk pada terhambat;	Kepala Internal Audit	Internal Audit	Dokumen perencanaan audit sudah lengkap 1 hari sebelum pelaksanaan audit	Dokumen perencanaan audit sudah lengkap 1 minggu sebelum pelaksanaan audit	Segera berkoordinasi dengan bagian terkait dalam hal memenuhi dokument perencanaan audit (sekper, manajemen, komite audit)	4	4	15	- belum terdapat SOP Perencanaan Audit; - Memerluka dokument dan evidence lebih teliti	Ada	belum memadai	1	5	Melakukan klarifikasi data sedini mungkin
2.	Pelaksanaan Audit	Pelaksanaan audit adalah mengumpulkan bukti audit yang cukup, kompeten dan relevan untuk mendapatkan kesimpulan audit, serta untuk mendukung temuan dan rekomendasi audit. Bukti audit dianggap relevan jika terkait langsung dan dapat mendukung temuan dan kesimpulan audit. Ruang lingkup di dalam pelaksanaan audit meliputi kegiatan sebagai berikut : a. Entrance Meeting; b. Pelaksanaan Audit; dan c. Exit Meeting. Di dalam pelaksanaan audit, auditor internal diharapkan memperhatikan hal-hal sebagai berikut : a. Mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, dan mendokumentasikan informasi yang cukup untuk mencapai tujuan penugasan. b. Mengidentifikasi informasi yang memadai, handal, relevan, dan berguna untuk mencapai tujuan penugasan. c. Penugasan audit harus disupervisi dengan tepat untuk memastikan bahwa sasaran tercapai, kualitasnya terjamin, dan staf teredukasi. d. Auditor internal harus mendasarkan kesimpulan dan hasil penugasannya pada analisis dan evaluasi yang sesuai. e. Auditor internal harus mengkomunikasikan hasil penugasannya yang mencakup tujuan, ruang lingkup dan hasil penugasan. Demikian juga terkait dengan rekomendasi dan/atau tindak perbaikan yang dapat diterapkan harus dikomunikasikan dengan Auditee. f. Komunikasi yang disampaikan harus akurat, objektif, jelas, ringkas, konstruktif, lengkap, dan tepat waktu. g. Kepala audit internal harus mengkomunikasikan hasil penugasan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.	- Pelaksanaan audit dapat tercapai dengan baik, berkualitas, ekonomi, efektif dan efisien; - Dapat berkontribusi secara efektif di dalam memberikan keyakinan atas pencapaian tujuan perusahaan serta pelaksanaan kegiatan pengawasan yang optimal	Risiko Operasional	Auditee tidak segera memberikan dokumen pendukung audit;	-Auditee tidak mendokumentasikan dokumen pendukung audit dengan tertib;	-Pelaksanaan audit terhambat;	Kepala Internal Audit	Internal Audit	Dokumen pendukung audit sudah lengkap 2 minggu sejak pelaksanaan audit;	Dokumen pendukung audit belum lengkap 1 minggu sejak pelaksanaan audit;	Segera berkoordinasi dengan manajemen bagian terkait dalam hal memenuhi dokument pendukung audit;	4	4	16	- belum memiliki SOP Pelaksanaan Audit; - Memerluka dokument dan evidence lebih teliti	Ada	belum memadai	1	5	-Melakukan klarifikasi data sedini mungkin -Berkoordinasi sesering mungkin dengan pemilik dokument (Auditee) untuk segera melengkapi dokument pendukung audit;
				Risiko Operasional	Pengetahuan & skill Auditor Internal yang tidak memadai dan kurang memadai.	-Keterbatasan pengetahuan yang memadai di area yang diaudit; -Kurang motivasi di dalam pelaksanaan audit.	Pelaksanaan audit tidak dapat terlaksana sesuai dengan rencana.	staff internal audit	Internal Audit	Kompetensi pengetahuan dan skill auditor internal harus ditingkatkan minimal 1x dalam setahun	1. Auditor tidak melakukan peningkatan kompetensi pengetahuan dan skill auditor	Segera berkoordinasi dengan bagian SDM untuk mengikuti pelatihan auditor	2	3	6	1. Mengisi formulir pengajuan diklat tahunan yang diterima dari bagian SDM, ditandangi oleh Kepala Internal Audit 2. Mengajukan nota dinas untuk mengikuti pelaksanaan diklat yang telah diajukan sebelumnya	Ada	Memadai	3	3	
				Risiko Reputasi	Auditor Internal tidak independen	Adanya pengaruh/tekanan dari auditee	Hasil audit tidak tepat sasaran	Kepala Internal Audit	Internal Audit	Hasil audit yang dilaksanakan dalam setiap semester (6 bulan sekali) tidak sesuai dengan data dan fakta	1. Hasil audit tidak sesuai dengan data dan fakta yang ada 2. Hasil audit tidak lengkap	Membuat pakta integritas/ kode etik khusus auditor	1	5	5	Auditor dan kepala internal audit menandatangani dokumen pakta integritas/ kode etik sesuai ketentuan perusahaan	Ada	Memadai	3	2	
				Risiko Operasional	Terdapat area audit yang tidak diperiksa	Keterbatasan jumlah SDM auditor untuk melakukan pemeriksaan secara menyeluruh	Fungsi dari IA sebagai lini III di dalam memberikan keyakinan atas pencapaian tujuan perusahaan menjadi tidak tercapai.	Kepala Internal Audit	Internal Audit	Jumlah SDM di bagian IA di perusahaan terdiri dari 3 orang	Jumlah SDM di bagian IA di perusahaan terdiri dari 7 orang	Mengusulkan kepada SDM untuk memenuhi kebutuhan SDM auditor	3	3	9	1. Mengusulkan kepada SDM melalui nota dinas untuk penambahan kebutuhan SDM auditor 2. Mengusulkan kepada manajemen untuk melakukan kerjasama audit dengan pihak eksternal	Ada	Memadai	3	3	
				Risiko Operasional	Rekomendasi tidak dapat ditindaklanjuti oleh auditee	Rekomendasi tidak dikonfirmasi/ didiskusikan; -Kriteria tidak tepat.	Fungsi dari IA sebagai lini III di dalam memberikan keyakinan atas pencapaian tujuan perusahaan menjadi tidak tercapai.	Kepala Internal Audit	Internal Audit	sudah melakukan rekomendasi tindak lanjut hasil audit dalam jangka waktu 3 bulan	sudah melakukan rekomendasi tindak lanjut hasil audit dalam jangka waktu yang disepakati dengan auditee dalam LHA	Berkoordinasi dengan auditee terkait untuk segera melaksanakan rekomendasi tindak lanjut	2	3	6	Melakukan kesepakatan dengan auditee untuk melaksanakan rekomendasi tindak lanjut	Ada	Memadai	3	2	
				Risiko Operasional	Keterlambatan pembuatan Laporan Hasil Audit (LHA)	Adanya keterlambatan tanggapan auditee yang harus diterima bagian IA.	Penerbitan LHA menjadi tertunda.	Kepala Internal Audit	Internal Audit	Pembuatan laporan audit maksimal dilakukan 7 hari kerja setelah audit selesai dilaksanakan	Pembuatan laporan audit belum selesai hingga 14 hari kerja setelah audit selesai dilaksanakan	Membuat SOP penugasan audit yang di dalamnya terdapat pembuatan Laporan Hasil Audit (LHA) untuk standarisasi laporan audit perusahaan	2	3	6	Pelaporan disampaikan pada saat setiap penugasan kepada General Manager dan Komite Audit	Ada	belum Memadai	1	6	1. Membuat SOP penugasan audit yang di dalamnya terdapat pembuatan Laporan Hasil Audit (LHA) untuk standarisasi laporan audit perusahaan 2. SOP disahkan dan ditandatangani oleh DGM komersial, Manager QA & SMO
				Risiko Reputasi	Penerimaan suap/ gratifikasi dari auditee sebagai upaya untuk tidak diaudit	Auditee tidak mau di tempat kerjanya diaudit	Fungsi dari IA sebagai lini III di dalam memberikan keyakinan atas pencapaian tujuan perusahaan menjadi tidak tercapai.	staff internal audit	Internal Audit	Menandatangani pakta integritas/ kode etik khusus auditor saat sebelum melakukan audit	Belum ada dokumen pakta integritas/ kode etik khusus auditor yang telah ditandatangani saat sebelum melakukan audit	Memberikan sanksi yang tegas kepada auditor yang menerima suap/gratifikasi sesuai dengan ketentuan perusahaan	1	5	5	Menandatangani pakta integritas/ kode etik khusus auditor saat sebelum melakukan audit	Ada	Memadai	3	2	
				Risiko Operasional	Keterlambatan penyelesaian tindak lanjut rekomendasi audit		Fungsi dari IA sebagai lini III di dalam memberikan keyakinan atas pencapaian tujuan perusahaan menjadi tidak tercapai.	Kepala Internal Audit	Internal Audit	sudah melakukan rekomendasi tindak lanjut hasil audit dalam jangka waktu 3 bulan	Rekomendasi tindak lanjut yang dilakukan oleh auditee melebihi batas waktu yang disepakati dalam LHA	Berkoordinasi dengan auditee terkait untuk segera melaksanakan rekomendasi tindak lanjut	2	3	6	Melakukan kesepakatan dengan auditee untuk melaksanakan rekomendasi tindak lanjut	Ada	Memadai	3	3	
3.	Pelaksanaan Monitoring	- Bagian IA harus memantau atas hasil penugasan yang telah dikomunikasikan kepada manajemen. Selain itu IA harus menetapkan proses tindak lanjut untuk memantau dan memastikan bahwa auditee telah melaksanakan tindakan perbaikan secara efektif, atau menerima risiko untuk tidak melaksanakan tindakan perbaikan.	Auditee dapat menindaklanjuti rekomendasi sesuai dengan batas waktu yang telah disepakati yang disertai dengan bukti/evidence yang relevan	Risiko Reputasi	Penerimaan suap/ gratifikasi dari auditee sebagai upaya untuk tidak menindaklanjuti rekomendasi	Auditee tidak mau menindaklanjuti rekomendasi, namun auditor sudah memberikan statemen rekomendasi telah selesai ditindaklanjuti	Fungsi dari IA sebagai lini III di dalam memberikan keyakinan atas pencapaian tujuan perusahaan menjadi tidak tercapai.	staff internal audit	Internal Audit	Menandatangani pakta integritas/ kode etik khusus auditor saat sebelum melakukan audit	Belum ada dokumen pakta integritas/ kode etik khusus auditor yang telah ditandatangani saat sebelum melakukan audit	Memberikan sanksi yang tegas kepada auditor yang menerima suap/gratifikasi sesuai dengan ketentuan perusahaan	1	5	5	Menandatangani pakta integritas/ kode etik khusus auditor saat sebelum melakukan audit	Ada	Memadai	3	2	
				Risiko Operasional	Keterlambatan penyelesaian tindak lanjut rekomendasi audit		Fungsi dari IA sebagai lini III di dalam memberikan keyakinan atas pencapaian tujuan perusahaan menjadi tidak tercapai.	Kepala Internal Audit	Internal Audit	sudah melakukan rekomendasi tindak lanjut hasil audit dalam jangka waktu 3 bulan	Rekomendasi tindak lanjut yang dilakukan oleh auditee melebihi batas waktu yang disepakati dalam LHA	Berkoordinasi dengan auditee terkait untuk segera melaksanakan rekomendasi tindak lanjut	2	3	6	Melakukan kesepakatan dengan auditee untuk melaksanakan rekomendasi tindak lanjut	Ada	Memadai	3	3	

RISK REGISTER
BAGIAN ADMINISTRASI UMUM DAN RUMAH TANGGA
TPK KOJA
Nara Sumber: Ibu Sofiani

No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	IDENTIFIKASI RISIKO					ANALISA RISIKO								RENCANA PENANGANAN RISIKO						
		Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	Risk Category/ Kelompok Risiko	Risk event/ Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko	Dampak	Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	Score/Nilai Inherent Risk			Uraian Kontrol	Kontrol	Desain kontrol	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Level of residual risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Risiko
																	Ada/tidak	Memadai /Tidak			
1	Penyediaan Catering	1. Diumumkan pembukaan tender penyediaan makanan di awal tahun. 2. Pengajuan PR ke bagian pengadaan dengan kualifikasi peserta tender dari bagian umum. catatan: -Ada 4 vendor penyedia makanan - Proses tender 3 minggu, besarnya nilai setiap vendor 1,1M/ tahun/ vendor - diputuskan 4 vendor	Memastikan penyediaan catering tepat waktu, dengan dokumen lengkap	Risiko Operasional	Tender pengadaan penyediaan catering terlambat dilaksanakan	Terdapat antrean permohonan pengadaan catering di bag. pengadaan bergantian dengan unit kerja lainnya	Pelaksanaan kesepakatan (kontrak) kerjasama penyediaan catering dengan vendor menjadi tertunda	Spv Rumah Tangga	Adm Umum & Rumah Tangga	Pelaksanaan tender pengadaan catering maksimal pada minggu ke-3 minggu sejak permohonan ke bagian pengadaan	Pelaksanaan tender pengadaan catering belum dilaksanakan pada minggu ke-2 minggu sejak permohonan ke bagian pengadaan	mengelakukan monitoring permohonan ke bagian pengadaan	1	5	5	Berkoordinasi dengan bagian pengadaan dalam hal pengadaan penyediaan catering, agar tepat waktu	Ada	Memadai	3	2	
		1. Di dalam kontrak kerja dengan vendor, dicantumkan waktu pendistribusian catering 2. Juga tercantum prosedur untuk diingatkan jika catering terlambat didistribusikan	Vendor catering menyediakan dan mendistribusikan catering secara tepat waktu	Risiko Operasional	Vendor terlambat mengirim catering	- Jalanan macet - banjir - Kunjungan dari pejabat penting	Operasional terganggu, karena jika catering datang terlambat, maka operator di bagian operasional harus mencari makanan diluar.	Spv Rumah Tangga	Adm Umum & Rumah Tangga	Vendor mengirim catering paling lambat jam 11.45	1. Vendor catering belum tiba di TPK Koja pada pukul 11.30 2. Cuaca buruk 3. Kejadian tidak terduga di perjalanan yang dialami vendor catering (misal kecelakaan kendaraan pengantar catering, dll)	1. Bag. Umum akan berkomunikasi dengan menelepon vendor catering. 2. Pemberitahuan dari vendor catering melalui grup WA bag.umum dan vendor tentang keterlambatan pengiriman	1	5	5	1. Melakukan koordinasi dengan pihak vendor penyedia catering 2. Segera melakukan antisipasi jika vendor catering terlambat dengan mencari penyedia makan siang terdekat	Ada	memadai	3	2	
2	Evaluasi kinerja vendor	- SPV URT melakukan evaluasi kinerja vendor catering dalam durasi 1 tahun sekali - SPV URT mencatat hasil evaluasi kinerja vendor dalam formulir khusus - Formulir evaluasi diapprove oleh manager URT	Menjaga kualitas makanan dan minuman yang dikirim oleh vendor	Risiko Operasional	Belum dilakukan evaluasi kinerja vendor catering	Kekurangan SDM untuk melakukan administrasi evaluasi kinerja vendor	- Kualitas catering tidak terjaga - Kinerja vendor catering tidak teridentifikasi sehingga tetap menyediakan catering di tahun berikutnya dengan kualitas yang tidak baik	Spv Rumah Tangga	Adm Umum & Rumah Tangga	Evaluasi kinerja vendor dilaksanakan minimal 1 tahun sekali	Evaluasi kinerja vendor belum dilaksanakan sampai akhir tahun	1. Berusaha membuat evaluasi kinerja vendor sesegera mungkin 2. Mengajukan tambahan SDM ke bagian SDM	1	5	5	Semaksimal mungkin evaluasi kinerja vendor catering dikerjakan oleh Spv URT	Ada	Belum Memadai	1	5	
3	Penyediaan logistik (makanan dan minuman) sesuai kualitas	Memonitor kualitas makanan dan minuman yang dikirim oleh vendor	Kualitas makanan dan minuman yang sehat dan baik (tidak basi)	Risiko Operasional	Makanan yang disediakan tidak layak dikonsumsi (basi, buah tidak layak, air minimum keruh) oleh operator dan karyawan	Proses produksi makanan oleh vendor tidak sesuai dengan standar dapat sehat (misal: makanan langsung ditutup saat matang)	1. Karyawan sakit perut atau sakit tenggorokan 2. Operasional kerja operator terganggu	Spv Rumah Tangga	Adm Umum & Rumah Tangga	Pengujian kelayakan makanan untuk dikonsumsi dalam waktu 1 bulan sebelum penyediaan catering mengirim makanan	1. Terdapat makanan yang tidak layak konsumsi pada saat supply makanan (misal: buah busuk, makanan berbau tidak sedap) 2. Terdapat karyawan yang mengalami sakit perut	1. Meminta vendor menjaga kualitas makanan dan minuman 2. Mengenur vendor saat terjadi penyediaan makanan basi	1	4	4	- Mengingatkan kepada vendor untuk menyediakan makanan yang berkualitas - Mengenur vendor secara lisan dan tertulis ditandatangani oleh DGM SDM dan Adm.	Ada	Memadai	3	2	
4	Penyediaan ATK dan kebutuhan rumah tangga	Permintaan barang gudang umum (ATK, barang cetakan, dll) dan keperluan rumah tangga (minuman, makanan, gula, kopi, dll): 1. User (Bagian/Unit kerja) membuat permintaan barang melalui sistem Aplikasi Gudang, dengan memilih nama item barang, Quantity yang dibutuhkan. Jika System Error atau semisalnya dapat dilakukan dengan mengisi Formulir Permintaan Barang (FPB) secara manual. 2. Supervisor atau Manager berhak menolak (Reject) dan/atau menyetujui (Approve) atas permintaan tersebut. 3. Jika Supervisor atau Manager menyetujui, maka permintaan diteruskan ke Bagian Administrasi dan	Menyediakan ATK dan kebutuhan rumah tangga	Risiko Operasional	Terdapat substansi (pengantian) jenis/jumlah barang ATK maupun rumah tangga yang mendesak sesuai kebutuhan	Efisiensi di setiap unit kerja yang membutuhkan ATK dan kebutuhan rumah tangga pada evaluasi di akhir tahun	Terjadi selisih jumlah ATK/kebutuhan rumah tangga yang dibutuhkan oleh setiap unit kerja lebih sedikit daripada perkiraan kebutuhan awal tahun	1. Spv Adm & Umum 2. Spv Rumah Tangga	Adm Umum & Rumah Tangga	Subtisusi jenis/ jumlah barang ATK dalam waktu 1 hari	Subtisusi jenis/ jumlah barang belum dikirimkan dalam waktu 2 hari	menghubungi vendor yang terkait dengan penyediaan ATK	1	4	4	1. Bagian administrasi umum dan rumah tangga melakukan checkist keteredian barang 2. Bagian administrasi umum dan rumah tangga segera menghubungi vendor terkait untuk segera menyediakan ATK/ kebutuhan rumah tangga yang diminta oleh unit kerja 3. Bagian administrasi umum dan rumah tangga melakukan koordinasi dengan unit kerja yang melakukan permintaan ATK/ kebutuhan rumah tangga	Ada	Memadai	1	4	
		ATK: - Penunjukan langsung penyediaan ATK oleh Bagian Pengadaan direkomendasi dari Bag. URT di awal tahun - ATK disimpan di Kopkar TPK Koja - Barang yang dicetak disimpan di supplier - Saat pengambilan barang dibuatkan tanda terima - Pembayaran sesuai ketentuan di SPK	Umum atau Bagian Rumah Tangga untuk memproses permintaan dimaksud, sesuai dengan persediaan barang di Gudang 4. Bilamana persediaan barang digudang tidak tersedia atau quantity barang tidak sesuai dengan permintaan barang, maka akan dikirim sesuai dengan ketersediaan barang yang ada dan atau permintaan (request) tersebut dikirim kembali kepada User dengan diberikan alasan. 5. Proses distribusi barang kepada User.	Risiko Operasional	Ketidaktersediaan ATK yang urgent (Termal paper rol, kertas cetak dan barang cetak)	Kurang teliti dalam memantau jumlah ketersediaan ATK yang urgent (Termal paper rol, kertas cetak dan barang cetak)	1. Komplain dari semua unit kerja 2. Operasional menjadi tertunda atau bahkan terhenti	1. Spv Adm Umum 2. Spv Rumah Tangga	Adm Umum & Rumah Tangga	Penyediaan ATK yang urgent untuk bagian operasional dalam waktu 12 jam setelah permintaan ATK tersebut	Penyediaan ATK yang urgent untuk bagian operasional belum terpenuhi dalam waktu 1 hari setelah permintaan ATK dilakukan.	menghubungi vendor yang terkait dengan penyediaan ATK	1	5	5	1. Bagian administrasi umum dan rumah tangga melakukan checkist keteredian barang 2. Bagian administrasi umum dan rumah tangga segera menghubungi vendor terkait untuk segera menyediakan ATK/ kebutuhan rumah tangga yang diminta oleh unit kerja 3. Bagian administrasi umum dan rumah tangga melakukan koordinasi dengan unit kerja yang melakukan permintaan ATK/ kebutuhan rumah tangga	Ada	Memadai	3	2	
			Risiko Operasional	Keterlambatan penyediaan ATK/ kebutuhan rumah tangga	kurang cepat dalam menindaklanjuti permintaan layanan ATK/ kebutuhan rumah tangga dari setiap unit kerja	1. Komplain dari unit kerja yang mengajukan permintaan ATK/ kebutuhan rumah tangga 2. Kegiatan operasional unit kerja menjadi tertunda	1. Spv Adm & Umum 2. Spv Rumah Tangga	Adm Umum & Rumah Tangga	Penyediaan ATK/ kebutuhan rumah tangga belum diberikan kepada unit kerja yang bersangkutan dalam waktu 2 hari setelah permintaan	Penyediaan ATK/ kebutuhan rumah tangga diberikan kepada unit kerja yang bersangkutan dalam waktu 2 hari setelah permintaan	menghubungi vendor yang terkait dengan penyediaan ATK/ kebutuhan rumah tangga	1	4	4	1. Bagian administrasi umum dan rumah tangga melakukan checkist keteredian barang 2. Bagian administrasi umum dan rumah tangga segera menghubungi vendor terkait untuk segera menyediakan ATK/ kebutuhan rumah tangga yang diminta oleh unit kerja 3. Bagian administrasi umum dan rumah tangga melakukan koordinasi dengan unit kerja yang melakukan permintaan ATK/ kebutuhan rumah tangga	Ada	Memadai	3	2		

No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	IDENTIFIKASI RISIKO					ANALISA RISIKO							RENCANA PENANGANAN RISIKO					
				Risk Category/ Keluropk Risiko	Risk event/ Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko	Dampak	Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	Score/Nilai Inherent Risk	Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Desain kontrol Memadai/Tidak	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Level of residual Risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Risiko		
		Pengadaan barang gudang umum (ATK, barang cetakan, dll) dan keperluan rumah tangga (minuman, makanan, gula, kop, dll): 1. Proses Permintaan Pengadaan Barang: Mengisi Formulir Permintaan Pengadaan Barang (FPPB), dan membuat Rencana Anggaran Biaya (RABO) 2. Meminta persetujuan dari Mgr Ad min. Umum dan RT dan diketahui oleh DGM. SDM & Administrasi 3. Membuat Purchase Requisition (PR) dan menunggu proses pembuatan Purchase Order (PO) dari Bagian Pengadaan 4. Setelah PO keluar, pemesanan Barang dilaksanakan dengan menunjuk vendor/supplier. 5. Vendor/Supplier memproses pengiriman barang dengan melampirkan tanda terima barang 6. Pengelola Gudang meneliti barang yang diterima sudah sesuai dengan PO, dan mencatatkan barang yang diterima kedalam sistem aplikasi gudang pada menu penerimaan barang masuk (Tgl terima quantity dan nama supplier) 7. Pengelola Gudang menyusun barang yang diterima sesuai dengan kodefikasi kategori, dan lokasi yang harus disusun	Evaluasi layanan administrasi umum dan rumah tangga yang laporannya diselesaikan dan diserahkan secara benar dan tepat waktu	Risiko Operasional	keterlambatan penyampaian laporan evaluasi layanan administrasi umum dan rumah tangga	1. Keterlambatan pengumpulan arsip yang berkaitan dengan layanan administrasi umum dan rumah tangga 2. Keterbatasan personil di bagian administrasi umum dan rumah tangga	Data layanan yang telah dilakukan oleh bagian administrasi umum dan rumah tangga kepada setiap unit kerja tidak ter Update	1. Spv Adm & Umum & Rumah Tangga	Adm Umum & Rumah Tangga	Laporan evaluasi bagian administrasi umum dan rumah tangga dilakukan pada akhir minggu kedua dan akhir minggu keempat pada setiap bulannya	1.Arsip untuk laporan evaluasi belum lengkap menjelang akhir pekan kedua dan keempat 2. Terdapat personil bagian administrasi yang cuti pada saat waktu pelaporan harus dilakukan 3. Pada arsip yang telah terkumpul, terdapat dokumen yang masih perlu diverifikasi kembali	1. Personil di bagian administrasi umum dan rumah tangga saling berkoordinasi untuk dapat menyelesaikan laporan evaluasi pelayanan secara tepat waktu 2. Pengumpulan dokumen dilakukan segera setelah layanan selesai dilakukan	1	4	4	1. Manager URT menggariskan koordinasi di bagian URT 2. Masing-masing spv. Adm umum dan spv rumah tangga mengumpulkan dokumen terkait bagiannya masing-masing secara tepat dan akurat 3. Masing-masing spv. Adm umum dan spv rumah tangga mengarsipkan kegiatan layanan yang telah dilakukan dengan benar dan terverifikasi oleh manager URT	Ada	Memadai	1	4	
		Keluhan layanan administrasi umum dan rumah tangga yang diselesaikan secara benar dan tepat waktu	Risiko Operasional	Keterlambatan penyelesaian keluhan layanan tidak segera didiskusikan dengan unit kerja yang mengajukan keluhan kepada bagian URT	1. Penyelesaian keluhan layanan tidak segera didiskusikan dengan unit kerja yang mengajukan keluhan kepada bagian URT 2. Tidak ada kesepakatan waktu penyelesaian keluhan dengan unit kerja yang bersangkutan	Komplain dari unit kerja yang mengajukan keluhan layanan administrasi umum dan rumah tangga	1. Spv Adm Umum & Rumah Tangga	Adm Umum & Rumah Tangga	Kesepakatan penyelesaian keluhan dengan unit kerja yang bersangkutan dalam waktu yang disepakati dengan user	1. Tidak ada kesepakatan waktu penyelesaian keluhan dengan unit kerja yang bersangkutan 2. Sulitnya berkoordinasi dengan unit kerja yang melakukan keluhan karena keluhannya belum terselasaikan	1. Membuat kesepakatan waktu dengan unit kerja yang bersangkutan, berkaitan dengan penanganan penyelesaian keluhan 2. Membuat prosedur penanganan keluhan dan waktu penanganan keluhan didiskusikan dan disepakati dengan unit kerja terkait	2	2	4	1. Bagian administrasi umum dan rumah tangga mencatat setiap keluhan yang dinyatkan oleh unit kerja 2. Koordinasi dilakukan dengan unit kerja terkait 3. Solusi perbaikan keluhan dan waktu penanganan keluhan secara lengkap dan benar (SOP resmi)	Ada	Belum memadai	1	3		
		Permintaan perbaikan perlengkapan kantor yang selesai secara benar dan tepat waktu	Risiko Operasional	Keterlambatan perbaikan perlengkapan kantor	1. Keterlambatan koordinasi dengan vendor yang bersangkutan dengan perbaikan perlengkapan kantor atau 2. Kegiatan operasional unit kerja menjadi tertunda	1. Komplain dari unit kerja yang mengajukan perbaikan perlengkapan kantor atau 2. Personil yang tidak hadir pada saat adanya permintaan perbaikan perlengkapan kantor dan rumah tangga	Spv rumah tangga	Adm Umum & Rumah Tangga	1. Untuk perbaikan yang membutuhkan jasa vendor perbaikan dilakukan sesuai dengan hasil pemeriksaan kerusakan perlengkapan kantor 2. Untuk perbaikan ringan yang sudah tersedia sparepart-nya , perbaikan dilakukan maksimal dalam waktu 30 menit (sparepart tersedia)	1. Belum ada tindak lanjut dari vendor dalam waktu 1 hari setelah permintaan perbaikan perlengkapan kantor 2. Perbaikan ringan membutuhkan waktu 1 jam	1. Staff rumah tangga menghubungi vendor alternatif yang dapat melakukan perbaikan perlengkapan kantor 2. Pengadaan sparepart secukupnya untuk perlengkapan kantor yang diidentifikasi perlu dilakukan perbaikan 3. Melakukan pemeliharaan perlengkapan kantor secara berkala dilakukan secara tepat waktu	2	2	4	1. Staff rumah tangga menghubungi vendor alternatif yang dapat melakukan perbaikan perlengkapan kantor 2. Pengadaan sparepart secukupnya untuk perlengkapan kantor yang diidentifikasi perlu dilakukan perbaikan 3. Melakukan pemeliharaan perlengkapan kantor secara berkala dilakukan secara tepat waktu	Ada	Memadai	2	2		
5.	Pengawasan kebersihan gedung/kantor	1. Umum menyerahkan checklist kebersihan dan kelengkapan kebersihan, seperti tissue, sabun dan lain-lain, ke pengawas kebersihan untuk pengajaran harian. 2. Pengawas memberikan checklist kebersihan ke petugas kebersihan untuk pelaksanaan kerja 3. Petugas kebersihan melakukan kerja sesuai checklist kebersihan dan hasil kerja dicek oleh pengawas kebersihan 4. Bagian Umum melakukan pengecekan dan bila kurang memuaskan untuk dicek kembali dan membersihkan ulang	Monitoring distribusi air bersih, kebersihan toilet gedung dan site office , tanaman di dalam gedung, taman dan tempat parkir sesuai rencana dan jadwal yang telah ditentukan	Risiko Operasional	Supply air bersih di gedung terhenti	1. Monitoring air bersih belum dilakukan sesuai jadwal 2. Kerusakan pompa air di gedung	Karyawan kesulitan melakukan aktivitas yang membutuhkan air bersih	Spv rumah tangga	Adm Umum & Rumah Tangga	Jadwal monitoring air bersih dalam 1 pekan sekali	1. Pernah terjadi kerusakan pompa air yang memerlukan perbaikan dalam waktu lama 2. Dalam durasi 1 pekan belum dilakukan monitoring ketersediaan air bersih	1	2	2	1. Melakukan pemeliharaan pompa air bersih 2. Membuat reminder jadwal monitoring air bersih 3. Segera melakukan perbaikan pompa air jika pada saat monitoring terdeteksi kemungkinan kerusakan pompa air bersih	Ada	Memadai	3	2		
6	Surat menyurat	Penanganan surat keluar: 1. Menerima surat keluar yang akan dikirim dari semua Divisi / Bagian, apabila terjadi kesalahan maka surat dikembalikan. 2. Melakukan pencatatan surat dan pemberian nomor surat yang telah ditandatangani oleh Pejabat yang bersangkutan 3. Memberikan stempel perusahaan setelah mendapatkan nomor surat dan menyimpan copy surat keluar sebagai arsip 4. Melakukan pengemasan / amplop surat, mempersiapkan pengiriman surat keluar oleh kurir untuk pendistribusian. 5. Menerima tanda terima pengiriman surat dari kurir sebagai bukti surat dikirim kepada alamat yang dituju.	Surat menyurat sampai ke tempat tujuan dengan tepat waktu dan diterima oleh yang bersangkutan	Risiko Operasional	1. Surat tidak sampai di tujuan 2. Surat sampai tujuan namun diterima oleh bukan yang bersangkutan.	Kurang hati-hati dalam menuliskan tujuan surat	1. Surat tidak sampai tepat waktu sesuai tujuan 2. Surat diterima oleh orang yang tidak tepat, sehingga isi surat penting terbaca oleh orang yang tidak berwenang	Spv Adm & Umum	Adm Umum & Rumah Tangga	penanganan surat keluar dalam waktu 1 hari setelah surat selesai dibuat dan ditandatangani	1. Penanganan surat keluar dalam belum selesai dalam waktu 1 hari setelah surat selesai dibuat dan ditandatangani 2. Terdapat surat keluar yang dikembalikan	1	3	3	1. Memastikan surat yang telah selesai dibuat untuk ditandatangani oleh pihak terkait sesuai kewenangan unit kerja 2. Memastikan tujuan surat keluar benar dan tepat 3. memastikan surat telah sampai di tujuan	Ada	Memadai	1	3		

No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	IDENTIFIKASI RISIKO					ANALISA RISIKO							RENCANA PENANGANAN RISIKO					
				Risk Category/ Kelompok Risiko	Risk event/ Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko	Dampak	Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	Score/Nilai Inherent Risk			Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Desain kontrol Memadai/Tidak	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Level of residual Risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Risiko
		Penanganan surat masuk: 1. Menerima dan meneliti surat dari bagian receptionis, apabila terjadi kesalahan alamat maka surat dikembalikan. 2. Melakukan pencatatan surat masuk yang diperuntukan General Manager dan Deputy General Manager ke buku agenda Surat Masuk, selanjutnya surat tersebut diteruskan ke para sekretaris DGM untuk diberikan baju surat dan lembar disposisi 3. Menyampaikan kepada General Manager dan Deputy General Manager lewat para sekretaris manajemen, setelah mendapatkan nomor surat masuk 4. General Manager dan Deputy General Manager memberikan arahan dan disposisi 5. Sekretaris Mendistribusikan kepada nama-nama pejabat yang dimaksud sesuai arahan disposisi dari General Manager dan Deputy General Manager kemudian menyimpan copy surat tersebut sebagai file. 6. Bagian Umum akan mem file copy surat tersebut sebagai dokumen arsip	Pencatatan Surat Masuk secara benar dan tepat waktu	Risiko Operasional	Surat belum sampai ke unit kerja yang tepat	Kurang teliti dalam membaca unit kerja/ orang yang ditujukan di dalam surat yang diterima	1.Surat tidak sampai kepada unit kerja yang tepat 2. Keterlambatan respon terhadap surat masuk yang diterima	Spv Adm Umum	Adm Umum & Rumah Tangga	penanganan surat masuk dalam waktu 1 hari setelah surat selesai dibuat dan ditandatangani	1. Surat masuk disampaikan ke unit kerja/ orang yang tidak tepat 2. Surat masuk terselip dan tertunda disampaikan kepada unit kerja/ orang yang bersangkutan	Penanganan surat masuk segera setelah surat ditandatangani	1	4	4	1. Memastikan surat yang telah selesai dibuat untuk ditandatangani oleh pihak terkait sesuai kewenangan unit kerja 2. Memastikan tujuan surat keluar benar dan tepat 3. memastikan surat telah sampai di tujuan	Ada	Memadai	2	2	
7	Proses SPPD dan Honor	1. Permohonan SPPD / Honor dibuat oleh Bagian Terkait melalui o-office 2. Memorandum permohonan SPPD / Honor yang dibuat oleh Bagian Terkait diajukan kepada DGM Terkait untuk dimintak arahan persetujuan dan tanda-tangannya, serta selanjutnya diserahkan ke DGM 3. DGM SDM dan Adm menerima permohonan SPD / Honor dari DGM Terkait, selanjutnya DGM SDM dan Adm membuat disposisi yang ditujukan ke Bagian Umum Rumah Tangga 4. Bagian Adm Umum selanjutnya momproses permohonan SPPD / Honor sesuai dengan ketentuan SKM TPK Koja yang masih berlaku 5. Setelah proses perhitungan selesai dibuat, Bagian Umum dan Rumah Tangga membuatkan memorandum yang ditandatangani oleh DGM SDM dan Administrasi yang isinya adalah permohonan pembayaran Sppd / Honor 6. DGM Keuangan dan selanjutnya membuatkan disposisi yang ditujukan kepada Bagian Akutansi Keuangan & Pajak (AKP) 7. Bagian Akutansi Keuangan & Pajak (AKP) memproses hasil yang dibulatkan	Permintaan layanan perjalanan dinas dan SPPD/honor, yang selesai secara tepat waktu	Risiko Operasional	Keterlambatan pembuatan SPPD/ honor sedang sakit atau cuti (GM/ DGM unit kerja terkait, GM/ DGM administrasi umum dan rumah tangga, DGM akutansi)	1.Personil terkait pembuatan SPPD/ honor sedang sakit atau cuti (GM/ DGM unit kerja terkait, GM/ DGM administrasi umum dan rumah tangga, DGM akutansi) 2. Aplikasi orafin untuk pengajuan anggaran SPPD tidak dapat diakses	Perjalanan dinas yang diajukan tertunda	Spv Adm & Umum	Adm Umum & Rumah Tangga	Pembuatan SPPD/Honor maksimal dilakukan 3 hari semenjak diterimanya permintaan sesuai tanggal masuk sampai dengan ditandatangani oleh Pejabat Berwenang, yaitu GM atau DGM SDM dan Administrasi.	1. Dalam waktu 3 hari SPPD/Honor belum selesai dibuat 2. Pada saat hari pengajuan SPPD/Honor aplikasi Orafin tidak dapat diakses	1. Bagian umum dan rumah tangga melakukan koordinasi internal dan koordinasi dengan unit kerja yang bersangkutan berkaitan dengan perwakilan personil yang sedang sakit/cuti 2. Melakukan koordinasi dengan bagian TI tentang aplikasi Orafin yang tidak dapat diakses	1	4	4	1. Bagian umum dan rumah tangga melakukan koordinasi internal dan koordinasi dengan unit kerja yang bersangkutan berkaitan dengan perwakilan personil yang sedang sakit/cuti 2. Melakukan koordinasi dengan bagian TI tentang aplikasi Orafin yang tidak dapat diakses	Ada	Memadai	2	2	
		Pelaporan realisasi penggunaan SPPD/Honor secara benar dan tepat waktu	Risiko Operasional	Keterlambatan pelaporan penggunaan SPPD/honor	1.Personil yang melaporkan penggunaan SPPD/Honor sakit 2. Arsip pendukung pelaporan belum lengkap pada saat laporan harus diserahkan	Keterlambatan pelaporan realisasi anggaran SPPD/Honor di bagian administrasi dan umu serta bagian akuntansi	Spv Adm & Umum	Adm Umum & Rumah Tangga	Pelaporan realisasi SPPD/Honor maksimal dilakukan pada akhir minggu kedua atau akhir minggu kedua dan keempat	1. Menjelang akhir minggu kedua atau akhir minggu keempat, pelaporan realisasi SPPD/Honor belum selesai dibuat 2. Arsip belum selesai dikumpulkan menjelang akhir waktu pelaporan realisasi anggaran SPPD/Honor	1. Bagian umum dan rumah tangga melakukan koordinasi internal dan koordinasi dengan unit kerja yang bersangkutan berkaitan dengan perwakilan personil yang sedang sakit/cuti 2. Melakukan koordinasi dengan bagian akuntansi atas keterlambatan pelaporan realisasi anggaran SPPD/honor	1	4	4	1. Bagian umum dan rumah tangga melakukan koordinasi internal dan koordinasi dengan unit kerja yang bersangkutan berkaitan dengan perwakilan personil yang sedang sakit/cuti 2. Melakukan koordinasi dengan bagian akuntansi atas keterlambatan pelaporan realisasi anggaran SPPD/honor	Ada	Belum Memadai	1	3		

RISK REGISTER
BAGIAN AKUNTANSI MANAJEMEN
TPK KOJA
Nara Sumber: Bpk. Ruli dan Ibu Dewi

No.	Kegiatan/Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	IDENTIFIKASI RISIKO					ANALISA RISIKO								RENCANA PENANGANAN RISIKO				
				Risk Category/Kelompok Risiko	Risk event/Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/Penyebab Risiko	Dampak	Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	Score/Nilai Inherent Risk	Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Desain kontrol Memadai /Tidak	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Level of residual Risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Risiko		
			Risiko keuangan	Pembayaran tertunda karena jaringan sistem error sehingga harus melakukan transfer manual	jaringan internet bermasalah	pendapatan perusahaan terlambat diterima	supervisi dan staff Billing	Bagian Akuntansi Manajemen	Pembayaran diselesaikan dalam waktu 1x24 jam dengan transfer manual	1. Terdapat pemberitahuan dari pengguna jasa bahwa pembayaran transfer gagal terkirim 2. Bagian akuntansi manajemen tidak dapat mengakses sistem orafin	Berkordinasi dengan IT dan bank	2	2	4	Berkordinasi dengan IT dan bank	Ada	Belum memadai	1	3		
3	Proses Nota	1. JRA menerima email Data Gate In dari PT Graha Segara, yaitu data kontainer yang dipindahkan dari lapangan TPK Koja ke lapangan Graha Segara (tanggal gate in, nomor kontainer, ukuran kontainer, nomor dan tanggal SPJM/Surat Pemberitahuan Jalur Merah) 2. JRA mengunduh laporan Border Pass dari aplikasi Billing Koja (Behandle) kemudian membandingkan data Border Pass dengan data Gate In. Jika terjadi perbedaan antara data Gate In dan data Border Pass maka JRA melakukan konfirmasi by email ke PT Graha Segara dan IT TPK Koja. 3. Jika data Gate In dan data Border Pass telah sesuai, JRA mencetak nota dan rekap nota untuk diverifikasi oleh Spv Billing. 4. Spv Billing melakukan verifikasi dan tanda tangan rekap nota behandle Graha Segara 5. JRA melakukan scan dokumen nota dan rekap nota untuk dikirim by email ke Graha Segara dan Bagian AKP (sebagai informasi tagihan). 6. PT Graha Segara melakukan pembayaran atas nota yang dikirim oleh JRA kemudian mengirimkan bukti pelunasan kepada JRA. 7. JRA membuat rekap pendapatan Behandle untuk memonitor pembayaran dari Graha Segara. Jika tagihan sudah dibayar, JRA melaporkan pada Bagian AKP dan nota hardcopy asli akan dikirim ke Graha Segara 8.	Risiko keuangan	Menerbitkan nota Behandle kepada PT. Graha Segara dengan tepat waktu dan dapat diverifikasi kebenarannya.	Kesalahan pembuatan nota PT. Graha Segara	Ketidaksesuaian data di aplikasi one T dan aplikasi milik Graha Segara	Komplain dari PT. Graha Segara	1. Supervisi dan staff Billing 2. Staff akuntansi keuangan dan pajak	1. Bagian Akuntansi Manajemen 2. Bagian Akuntansi dan Pajak	Pembuatan nota behandle belum selesai dilaksanakan selama 1 hari dan telah diverifikasi dengan data behandle	1. Pembuatan nota behandle dilaksanakan selama 1 hari dan telah diverifikasi dengan data behandle 2. Terdapat perbedaan antara nota behandle dengan data lampiran behandle	Koordinasi dengan IT untuk pencocokan data dan PT. Graha Segara melalui wa	4	2	8	Koordinasi dengan IT untuk pencocokan data dan PT. Graha Segara melalui wa	Ada	Belum memadai	1	3	
4	Proses Nota PT CDP	1. Billing Entry menerima dokumen pengajuan (NPE, PEB, DO) dari PT. CDP kemudian melakukan input data (nomor NPE, Booking Number, Nama Kapal, POD, FD, Owner Code, berat kontainer, temperatur reefer, kode IMO, dll) ke aplikasi One T. Data-data tersebut tersimpan dalam satu nomor Proforma. Billing Entry mencetak Proforma dan menyerahterahkan dokumen pengajuan dan Proforma ke Billing Process untuk diajukan validasi 2. Billing Process melakukan verifikasi data (nomor NPE, Booking Number, Nama Kapal, POD, FD, Owner Code, berat kontainer, temperatur reefer, kode IMO, dll) dengan membandingkan data pada aplikasi One T dan data pada dokumen pengajuan. Jika terdapat kesalahan/perbedaan data, maka dokumen pengajuan dan (dijajukan koreksi ke Billing Entry). Jika data pada aplikasi One T dan dokumen pengajuan sudah sesuai, maka Billing Process melakukan validasi Proforma pada aplikasi One T. 3. Senior Billing menerima Dokumen Pengajuan dan Proforma yang telah divalidasi kemudian melakukan cetak nota pada Aplikasi One T. dan Gatepass pada website Ebilling. Senior Billing menyerahkan Gatepass kepada PT. CDP sedangkan Dokumen Pengajuan, Proforma dan Nota diserahkan kepada JRA untuk dilakukan penagihan. 4. JRA membuat rekap transaksi PT CDP harian dan mengirimkan rekap transaksi PT CDP serta nota ke bagian AKP untuk dilakukan penagihan ke PT CDP	Risiko keuangan	Menerbitkan nota Behandle kepada PT. CDP dengan tepat waktu dan dapat diverifikasi kebenarannya.	Kesalahan pembuatan nota PT. CDP	Kesalahan entry di dalam aplikasi milik koja yang diisi oleh PT. CDP	muncul pengajuan resitusi dari PT CDP	1. Supervisi dan staff Billing 2. Staff akuntansi keuangan dan pajak	1. Bagian Akuntansi Manajemen 2. Bagian Akuntansi dan Pajak	Pembuatan nota PT. CDP pada saat yang bersamaan, ketika PT. CDP melakukan entry di aplikasi	Perbedaan data pada aplikasi dengan nota yang diterbitkan oleh aplikasi tersebut	PT CDP akan berkoordinasi dengan billing	2	2	4	Koordinasi dengan PT CDP untuk verifikasi dokumen	Ada	Belum memadai	1	3	
5	Proses Nota OBX	1. Depo melakukan transaksi (request Gate Pass) melalui website ebilling.tpkkoja.co.id (entry nomor respon Be Cukai untuk melakukan pengeluaran kontainer dari lapangan TPK Koja ke lapangan depo. Gate Pass dapat dicetak oleh depo, setelah depo mendapatkan proforma. 2. JRA melakukan monitoring pengeluaran kontainer oleh Depo melalui website ebilling.tpkkoja.co.id. Pada tabel monitoring terpantau nomor proforma, nama Depo, jumlah kontainer yang akan di pindah ke Depo, jumlah kontainer yang telah gate out ke Depo (setelah kilometer nomor proforma). 3. Jika dalam waktu yang ditentukan sesuai kontrak (2-3 hari) terdapat kontainer yang belum gate out, maka JRA menginformasikan ke PBS untuk dikoordinasikan	Risiko keuangan	Menerbitkan nota OBX ke depo dengan tepat waktu dan dapat diverifikasi kebenarannya.	Kesalahan pembuatan nota OBX catatan: aplikasi one T	Kesalahan penarikan data (jumlah container, size container, dll) dari website ebilling	komplain dari depo	1. Supervisi dan staff Billing 2. Staff akuntansi keuangan dan pajak	1. Bagian Akuntansi Manajemen 2. Bagian Akuntansi dan Pajak	Pembuatan nota OBX dilaksanakan selama 3 hari dan telah diverifikasi dengan data OBX	1. Pembuatan nota OBX belum selesai dilaksanakan selama 4 hari 2. Terdapat perbedaan antara nota OBX dengan data lampiran OBX	Koordinasi dengan bagian PBS	2	3	6	Koordinasi dengan bagian PBS terkait data tagihan. (sesuai berita acara pemindahan container ke depo)	Ada	Belum memadai	1	3	

No.	Kegiatan/Proses Bisnis	IDENTIFIKASI RISIKO					ANALISA RISIKO							RENCAWA PENANGANAN RISIKO								
		Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	Risk Category/Kelompok Risiko	Risk event/Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/Penyebab Risiko	Dampak	Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	Score/Nilai Inherent Risk	Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Desain kontrol Memadai /Tidak	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Level of residual Risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Risiko			
	dengan depo. 4. Jika seluruh kontainer (dalam satu proforma) telah gate out dari lapangan TPK Koja, maka JRA mencetak nota (dari One-T). JRA menyerahkan nota dan print out monitoring PLP ke supervisor billing untuk dilakukan verifikasi. 5. Supervisor Billing melakukan verifikasi nota dan Print out monitoring PLP 6. JRA mengirimkan nota dan print out monitoring PLP ke bagian AKP (Staf AR) untuk proses penagihan 7. Staf AR mengirimkan nota dan print out monitoring PLP ke depo	Risiko keuangan	Nota OBX gagal terkirim ke depo	jaringan internet bermasalah	pendapatan perusahaan terlambat diterima			1. Supervisi dan staff Billing 2. Staff akuntansi keuangan dan pajak	1. Bagian Akuntansi Manajemen 2. Bagian Akuntansi dan Pajak	Pembuatan nota OBX dilaksanakan selama 3 hari dan dikirim melalui email 1 hari setelahnya	1. Pembuatan nota OBX belum selesai dilaksanakan dalam 3 hari kerja 2. Terdapat email yang masuk bahwa email nota OBX gagal terkirim	Koordinasi dengan bagian PBS	2	2	4	Koordinasi dengan bagian PBS terkait data tagihan. (sesuai berita acara pemindahan container ke depo)	Ada	Belum memadai	1	3		
6	Proses Nota AR lain-lain (alih alih tujuan, sewa alat, sewa dermaga, dll)	1. Bagian terkait meyerahkan Nota Dinas yang ditujukan kepada Manager Akuntansi Manajemen untuk membuat nota tagihan lain-lain (Jasa Penumpukan, Jasa Sewa alat dan dermaga, tagihan listrik, dll) 2. Manager AKM membuat disposisi ke Supervisor Billing. 3. Supervisor Billing mereview dokumen pendukung dan membuat disposisi ke JRA. 4. JRA membuat perhitungan tagihan sesuai perintah Supervisor Billing untuk dibuktikan Nata AR dan diserahkan kepada Supervisor Billing untuk di verifikasi. 5. Supervisor Billing melakukan verifikasi nota Tagihan dan dokumen pendukung lainnya dari JRA. 6. JRA mengirimkan nota dan dokumen 7. Staf AR mengirimkan nota dan print out monitoring PLP ke depo	Menerbitkan nota AR lain-lain sesuai permintaan dengan tepat waktu dan dapat diverifikasi kebenarannya.	Risiko keuangan	Keterlambatan pembuatan nota penagihan dari kgiatan yang telah dilakukan	data dari user terlambat	pendapatan perusahaan terlambat diterima	1. Supervisi dan staff Billing 2. Staff akuntansi keuangan dan pajak	1. Bagian Akuntansi Manajemen 2. Bagian Akuntansi dan Pajak	Pembuatan nota AR lain-lain dilaksanakan selama 1 hari kerja	Pembuatan nota AR lain-lain belum selesai dibuat dalam 2 hari kerja	koordinasi bagian terkait (marketing, PPO, PBS) yang mengajukan permintaan	3	2	6	Koordinasi bagian terkait (marketing, PPO, PBS) yang mengajukan permintaan	Ada	Belum memadai	1	3		
7	Proses rekonsiliasi host to host (pendapatan cash) Vs Rekening Koran	1. JRA Mengunduh rekening koran dari aplikasi internet banking untuk periode tertentu 2. JRA mengunduh data transaksi penumpukan dari aplikasi Host to Host untuk periode tertentu 3. JRA melakukan rekonsiliasi transaksi Host to Host dengan transaksi pada rekening koran berdasarkan nomor proforma. Untuk kasus tertentu karena kendala sistem Host to Host yang menyebabkan selisih pada saat rekonsiliasi, JRA akan berkoordinasi dengan bagian IT untuk mencari sumber selisih. 4. Jika perlu dilakukan update transaksi pada aplikasi Host to Host maka update data tersebut dilakukan melalui aplikasi Billing Update.	Proses rekonsiliasi dilakukan dengan tepat waktu, akurat, dan dapat diverifikasi kebenarannya.	Risiko keuangan	Rekonsiliasi tertunda karena jaringan sistem error	jaringan internet bermasalah	Keterlambatan pelaporan keuangan		1. Supervisi dan staff Billing 2. Staff akuntansi keuangan dan pajak	1. Bagian Akuntansi Manajemen 2. Bagian Akuntansi dan Pajak	Rekonsiliasi dilaksanakan setiap hari (satu hari setelah transaksi)	Rekonsiliasi dilaksanakan dalam waktu 2 hari setelah transaksi	Koordinasi dengan bagian IT untuk pemeliharaan jaringan	2	5	10	Koordinasi dengan bagian IT untuk pemeliharaan jaringan	Ada	Belum memadai	1	4	
		Proses transfer data pendapatan dan cash ke dalam aplikasi Orafin dengan akurat, dan dapat diverifikasi kebenarannya.	Risiko keuangan	Proses transfer data ke aplikasi Orafin tertunda	jaringan internet bermasalah	Keterlambatan pelaporan keuangan		1. Supervisi dan staff Billing 2. Staff akuntansi keuangan dan pajak	1. Bagian Akuntansi Manajemen 2. Bagian Akuntansi dan Pajak	Proses transfer data pendapatan ke aplikasi orafin secara realtime dan telah terverifikasi	Proses transfer data pendapatan ke aplikasi orafin secara realtime dan telah terverifikasi	Koordinasi dengan bagian IT untuk pemeliharaan jaringan	2	5	10	Koordinasi dengan bagian IT untuk pemeliharaan jaringan	Ada	Belum memadai	1	4		
8	Contingency plan pernberitan nota dan gatepass	1. Customer melakukan entry data transaksi melalui Mobile App/Website hingga mendapatkan nomor proforma yang akan berfungsi sebagai kode pembayaran (virtual account). 2. Billing Process melakukan validasi atas data yang dientry oleh customer, jika tidak sesuai akan dikembalikan ke customer, jika sudah benar lanjut proses berikutnya. 3. Customer melakukan pembayaran melalui channel bank (Mobile App/ATMWEDC) dengan mengentry nomor proforma 4. Jika pembayaran dapat dilakukan, maka customer mencetak invoice dan gatepass. 5. Jika pembayaran tidak dapat dilakukan, customer menghubungi Senior Billing terkait kendala tidak bisa melakukan pembayaran. Senior Billing menyampaikan informasi kendala pembayaran kepada bagian IT untuk dilakukan penelusuran kendala (dibutuhkan waktu 30 menit). 6. Jika gangguan terjadi pada jaringan Bank (BNI/Mandiri/CIMB Niaga), maka bagian IT akan berkoordinasi dengan pihak IT Bank untuk perbaikan. 7. Jika gangguan terjadi pada sistem TPK Koja, maka pembayaran akan dilakukan secara manual (transfer ke rekening TPK Koja tanpa host to host). Senior Billing menginformasikan kepada pengguna jasa bahwa sedang terjadi kendala pada proses pembayaran, pengguna jasa diminta untuk melakukan pembayaran melalui transfer manual ke rekening TPK Koja. 8. Customer yang telah melakukan pembayaran (entry for...	Dapat menerbitkan nota dan gatepass kepada pengguna jasa pada saat terjadi gangguan di sistem	Risiko keuangan	Aplikasi contingency plan (back up) tidak dapat digunakan	1. Data tidak lengkap di dalam aplikasi 2. Gangguan pada server	Keterlambatan kegiatan operasional	1. Supervisi dan staff Billing 2. Staff akuntansi keuangan dan pajak	1. Bagian Akuntansi Manajemen 2. Bagian Akuntansi dan Pajak	contingency plan dengan menggunakan database backup yang ada secara realtime	contingency plan dengan menggunakan database backup yang ada tidak dapat dilakukan secara realtime	Koordinasi dengan bagian IT untuk penggunaan aplikasi contingency plan	1	5	5	Koordinasi dengan bagian IT untuk penggunaan aplikasi contingency plan	Ada	Belum memadai	1	3		
9	Proses nota penumpukan UC... uncontainerize (negosiasi)	1. Manager Marketing menyampaikan Nota Dinas kepada Manager Akuntansi Manajemen untuk dibuktikan nota UC (menggunakan tarif negosiasi antara marketing dan shipping line) 2. Manager AKM membuat disposisi ke Supervisor Billing. 3. Supervisor Billing mereview dokumen pendukung dan membuat disposisi kepada JRA. 4. JRA membuat perhitungan tagihan dan draft nota manual 5. Supervisor billing melakukan verifikasi nota dan dokumen pendukung lainnya dari JRA 6. JRA mengirimkan nota dan dokumen pendukung lainnya ke bagian AKP (Staf AR) untuk proses penagihan 7. Staf AR mengirimkan nota dan dokumen pendukung lainnya kepada Shipping Line.	Menerbitkan nota UC	Kesalahan pembuatan nota UC	Kesalahan entry data penumpukan UC	komplain dari pengguna jasa		1. Supervisi dan staff Billing 2. Staff akuntansi keuangan dan pajak	1. Bagian Akuntansi Manajemen 2. Bagian Akuntansi dan Pajak	Pembuatan nota UC dilaksanakan selama 1 hari kerja dan telah diverifikasi data UC	1. Pembuatan nota UC belum selesai selama 2 hari kerja 2. Terdapat perbedaan antara nota UC dengan data lampiran UC	Koordinasi dengan bagian marketing	1	2	2	1. nota dinas dari manager marketing 2. nota dinas diverifikasi	Ada	Memadai	3	2		
10	Proses kurs (proses menentukan dan entry kurs pada nota RBM)	1. JRA mencetak data kurs harian dari web Bank Indonesia 2. JRA mengentry kurs harian pada IBS (harus dilakukan sebelum mencetak nota tanggal tersebut atau selambatnya pukul 10:00) 3. Supervisor Billing melakukan review dengan membandingkan Print Out Kurs dari web Bank Indonesia dengan Print Out Log Kurs dari IBS. Jika kurs yang dientry tidak sesuai, JRA melakukan koreksi pada IBS, jika kurs sudah sesuai maka kurs tersebut dapat digunakan untuk transaksi RBM (berlaku untuk satu hari transaksi)	Menerbitkan nota RBM kepada shipping line dengan tepat waktu dan dapat diverifikasi kebenarannya.	Risiko keuangan	Kesalahan menentukan kurs dan entry kurs	Staff entry kurs salah melakukan pengambilan data kurs dari website BI	Jumlah rupiah pada nota RBM tidak akurat	1. Supervisi dan staff Billing 2. Staff akuntansi keuangan dan pajak	1. Bagian Akuntansi Manajemen 2. Bagian Akuntansi dan Pajak	entry kurs pada pembuatan nota RBM pada hari yang sama saat pembuatan nota RBM	1. Perbedaan nilai kurs pada nota RBM 2. Perbedaan dasar pengambilan nilai kurs	verifikasi nilai kurs pada nota RBM oleh supervisi billing	2	4	8	verifikasi nilai kurs pada nota RBM oleh supervisi billing	Ada	Belum memadai	1	3		

RISK REGISTER
BAGIAN SISTEM INFORMASI
TPK KOJA

No.	Kegiatan/ Pengelolaan aset	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	IDENTIFIKASI RISIKO			Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	ANALISA RISIKO				RENCANA PENANGANAN RISIKO					
				Risk Category/ Kelompok Risiko	Risk event/ Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko						Score/Nilai Inherent Risk	Uraian Kontrol	Kontrol	Desain kontrol	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Tingkat Risiko Residual/ Residual Risk	Rencana Penanganan Risiko			
													Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko	Ada/tidak	Memadai /Tidak				
1	Mesin Server	Support/dukungan kepada unit kerja lain yang mempergunakan aplikasi yang resmi dipakai di TPK Koja.	Agar kegiatan operasional khususnya yang mempergunakan aplikasi yang resmi dipakai di TPK Koja berjalan tanpa gangguan baik kegiatan di Billing,lapangan, gate, dan dermaga.	Risiko Operasional	Server down / rusak Catatan: - pemeliharaan server oleh vendor - penyewaan server billing dan backup billing	Server yang sudah End Of Life (EoL) atau sudah tidak di support lagi oleh vendor principal/pabrik pembuat.	Bagian Sistem Informasi tidak bisa support kegiatan operasional baik di Billing, lapangan, gate, dan dermaga.	Staf Sistem Informasi	1. Bagian Sistem Informasi Unit kerja yang terkait: 1. Bagian Operasional 2. Bagian Billing/keuangan	Maksimum 2 jam dengan catatan backup server tersedia.	Dalam waktu Maksimum 4 jam server down/rusak	Tim helpdesk SI melakukan investigasi dan berkoordinasi dengan tim Infrastruktur SI untuk mempersiapkan backup server.	1	5	5	1. Memohon penggantian server yang sudah usang. 2. Melakukan backup data real time. 3. Melakukan contingency dengan manual.	Ada	Belum Memadai	1	3	Keterangan: Kontrol pada TI belum memadai karena tata kelola TI belum sesuai COBIT 5
2	Data Center	Support/dukungan kepada unit kerja lain yang mempergunakan aplikasi yang resmi dipakai di TPK Koja.	Agar kegiatan operasional khususnya yang mempergunakan aplikasi yang resmi dipakai di TPK Koja berjalan tanpa gangguan baik kegiatan di Billing, lapangan, gate, dan dermaga.	Risiko Operasional	Ruang Data Center tidak mendapatkan aliran listrik.	Gangguan aliran listrik (PLN) dan terganggunya pembangkit listrik (generator) yang TPK Koja miliki.	Bagian Sistem Informasi tidak bisa support kegiatan operasional baik di Billing, lapangan, gate, dan dermaga.	Staf Sistem Informasi	Bagian Sistem Informasi	Kapasitas UPS yang ada di ruang Data Center hanya membackup dalam waktu 20 menit.	Kapasitas UPS yang ada di ruang Data Center hanya membackup dalam waktu 20 menit.	Tim helpdesk SI melakukan investigasi dan berkoordinasi dengan tim Infrastruktur SI dan bagian Teknik Fasutil TPK Koja.	3	5	15	1. Penggantian baterai UPS 2. Koordinasi dengan bagian teknik untuk persiapan jika terjadi mati istrik	Ada	Belum Memadai	1	5	
					Ruang Data Center tidak mendapatkan aliran listrik.	Server rusak di data center	Bagian Sistem Informasi tidak bisa support kegiatan operasional baik di Billing, lapangan, gate, dan dermaga.	Staf Sistem Informasi	Bagian Sistem Informasi	Menyelesaikan permasalahan peralatan di ruang data center pada saat terjadi kerusakan maksimal dalam waktu 30 menit misal: AC di ruang data center rusak, segera disewakan AC portable	Permasalahan peralatan di ruang data center belum selesai dalam waktu 1 jam	Koordinasi dengan bagian peralatan melalui HT	1	5	5	Koordinasi dengan bagian peralatan untuk pemeliharaan dan perbaikan seluruh fasilitas di ruang data center	Ada	Belum Memadai	1	3	
3	OS Server	Support/dukungan kepada unit kerja lain yang mempergunakan aplikasi yang resmi dipakai di TPK Koja.	Agar kegiatan operasional khususnya yang mempergunakan aplikasi yang resmi dipakai di TPK Koja berjalan tanpa gangguan baik kegiatan di Billing, lapangan, gate, dan dermaga.	Risiko Operasional	Keamanan server menjadi kurang. Ada kemungkinan diserang beberapa Malware.	Operating System (OS) server masih ada yang mempergunakan Windows 2008 dan Linux 5.	Bagian Sistem Informasi tidak bisa support kegiatan operasional baik di Billing, lapangan, gate, dan dermaga.	Staf Sistem Informasi	Bagian Sistem Informasi	Maksimum 4 jam keamanan server masih ada yang terserang malware dapat diatasi dengan catatan server backup tersedia.	Dalam waktu 8 jam keamanan server yang terserang malware belum dapat diatasi dengan catatan server backup tersedia.	Upgrade License OS Windows 2008 dan Linux 5 pada server.	1	5	5	1. Pengajuan update OS terbaru 2. Pada server baru sudah menggunakan OS terbaru	Ada	Belum Memadai	1	3	
4	Perangkat network/jaringan yang sudah End of Life.	Support/dukungan kepada unit kerja lain yang mempergunakan aplikasi yang resmi dipakai di TPK Koja.	Agar kegiatan operasional khususnya yang mempergunakan aplikasi yang resmi dipakai di TPK Koja berjalan tanpa gangguan baik kegiatan di Billing, lapangan, gate, dan dermaga.	Risiko Operasional	Keamanan jaringan kurang	Perangkat network/jaringan yang sudah tidak disupport oleh principal atau pabrik.	Bagian Sistem Informasi tidak bisa support kegiatan operasional baik di Billing, lapangan, gate, dan dermaga.	Staf Sistem Informasi	Bagian Sistem Informasi	Maksimum 4 jam keamanan jaringan yang tidak berfungsi dapat diatasi	Dalam waktu 8 jam keamanan jaringan yang tidak berfungsi belum dapat diatasi	Pengadaan perangkat network/jaringan yang baru.	1	5	5	1. Memohon pengadaan perangkat network/jaringan yang baru. 2. Melakukan contingency dengan manual.	Ada	Belum Memadai	1	3	
5	Helpdesk	1. User melaporkan masalah ke Helpdesk Agent sebagai Layer Support Pertama. Laporan bisa dilakukan melalui telepon atau email untuk Helpdesk Agent. User harus jelas menggambarkan masalah, waktu terjadinya, jenis masalah, profil User, dan lokasi 2. Helpdesk Agent menanya User dengan sapaan pribadi yang standar dan memperoleh profil User (nama, Bagian, lokasi, nomor telepon). Informasi dasar harus dicatat dalam Report log. Report log ke User disimpan dalam database Problem Log yang akan dipantau oleh Senior System Support 3. Helpdesk Agent membuat nomor tiket yang dicatat dalam Report log dan memberitahukan nomornya ke User. Masalah yang dilaporkan harus diperiksa terhadap Service Catalogue setelah penerbitan nomor tiket. Bila layanan tersedia, proses akan diteruskan dengan langkah 4 atau langkah 7 jika layanan tidak tersedia 4. Untuk masalah yang tercantum dalam Service Catalogue, Helpdesk Agent menganalisis masalah dan menemukan solusi 5. Setelah solusi ditemukan, selanjutnya dilakukan penyelesaian	Menganalisa dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi di unit kerja secara benar dan tepat waktu	Risiko Operasional	Permasalahan yang dilaporkan melalui helpdesk TI terlambat diselesaikan	1. Penyebab eksternal: misal: internet mati menunggu provider berfungsi kembali 2. Keterbatasan jumlah personil TI untuk menyelesaikan masalah yang dilaporkan oleh unit kerja terkait	Bagian Sistem Informasi tidak bisa support kegiatan operasional	Staf Sistem Informasi	Bagian Sistem Informasi	Dalam waktu 30 menit permasalahan yang disampaikan dalam helpdesk TI belum selesai	Dalam waktu 60 menit permasalahan yang disampaikan dalam helpdesk TI belum selesai	1. Menggunakan jaringan internet umum (email gmail atau yahoo) 2. Memaksimalkan potensi personil TI yang ada untuk menyelesaikan permasalahan yang dilaporkan dalam helpdesk TI	2	5	10	1. Menghubungi pihak provider untuk segera memulihkan jaringan internet 2. Mengganti provider internet	Ada	Belum Memadai	1	4	
6	Akses	1. Pemohon mengisi Form Access Request (ARF) dan pernyataan akses yang diperlukan (akses Mulai baru atau tambahan), jenis akses, jabatan pemohon, dan detil justifikasi keperluannya. 2. Atasan Pemohon mengkaji isi ARF terhadap peran dan fungsi pemohon. Formulir tersebut harus ditandatangani jika permintaan disetujui dan diserahkan kepada Administrator untuk ditindaklanjuti. 3. Form ARF akan dikembalikan ke pemohon untuk direvisi jika permintaan tidak disetujui. 4. Administrator mengkaji ARF untuk persyaratan lisensi software, jika diperlukan lisensi, Administrator membandingkan lisensi terhadap Ringkasan dari Laporan Penggunaan	Memberikan hak akses terhadap aplikasi yang resmi dipergunakan di TPK Koja	Risiko Operasional	Akses yang sudah diberikan terhadap aplikasi yang resmi dipergunakan di TPK Koja	Supervisor masing-masing unit kerja kurang memonitor penggunaan hak akses	Applikasi penting di akses oleh karyawan yang tidak berhak	Staf Sistem Informasi	Bagian Sistem Informasi	Akses hanya dilakukan oleh karyawan yang berhak sesuai dengan permohonan yang ditandatangani oleh supervisi, manager unit kerja dan manager TI	Akses dilakukan oleh karyawan yang tidak berhak	Mengingatkan supervisi atau manager untuk memonitor penggunaan hak akses sesuai dengan ketentuan	1	5	5	Form permohonan Access Request Form (ARF) yang ditandatangani oleh supervisi, manager unit kerja dan manager TI	Ada	Belum Memadai	1	3	
				Risiko Operasional	Akses karyawan yang sudah meninggal masih digunakan	1. Supervisor masing-masing unit kerja kurang memonitor penggunaan hak akses 2. Tidak ada update dari bagian SDM tentang kondisi karyawan	Applikasi keuangan diakses oleh karyawan yang tidak berhak	Staf Sistem Informasi	Bagian Sistem Informasi	Akses hanya dilakukan oleh karyawan yang berhak sesuai dengan permohonan yang ditandatangani oleh supervisi, manager unit kerja dan manager TI	Akses dilakukan oleh karyawan yang tidak berhak	1. Mengingatkan supervisi atau manager untuk memonitor penggunaan hak akses sesuai dengan ketentuan 2. Koordinasi dengan bagian SDM untuk mengetahui kondisi karyawan untuk menutup hak akses	1	5	5	1. Mengingatkan supervisi atau manager untuk memonitor penggunaan hak akses sesuai dengan ketentuan 2. Koordinasi dengan bagian SDM untuk mengetahui kondisi karyawan untuk menutup hak akses	Ada	Belum Memadai	1	3	

RISK REGISTER
BAGIAN AKUNTANSI DAN PAJAK
TPK KOJA
Nara Sumber: Bpk. Justinus

No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	IDENTIFIKASI RISIKO					Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	ANALISA RISIKO				RENCANA PENANGANAN RISIKO							
		Iktisar Proses Bisnis	Sasaran	Risk Category/ Kelompok Risiko	Risk event/ Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko						Score/Nilai Inherent Risk	Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko	Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Prosedur pengujian kecukupan desain kontrol	Desain kontrol Memadai /Tidak	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Residual risk Level of Risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Lanjutan	
1	Penanganan dan penyelesaian klaim di KSO TPK Koja - dibawah nilai deductible - ditaksir nilai deductible *nilai deductible tahun 2022: 15jt per kejadian - dibawah 15jt: diselesaikan oleh budget perusahaan - ditaksir nilai deductible ke pihak asuransi	Pekerja atau Bagian terkait melalui HandTalkie atau alat komunikasi elektronik lainnya menginformasikan kejadian/kecelakaan kerja di lingkungan TPK Koja kepada Bagian HSSE paling lambat 1 (satu) jam sejak waktu kejadian dengan melampirkan bukti-bukti terkait termasuk Stevedore Damage Report (SDR) bila ada dan ditandatangani oleh TPK Koja: 1. HSSE membuat LK/BA/LHPL dari laporan Pekerja/Bagian terkait paling lambat 3 (tiga) jam sejak informasi diterima. 2. Bagian Pemasaran meneruskan LK/BALHPL ke Shipping Line maksimal 1X24 Jam pada hari kerja sejak diterimanya LK/BALHPL dari Bagian HSSE. 3. Bagian Hukum meneruskan LK/BALHPL ke Asuransi maksimal 1X24 Jam pada hari kerja sejak diterimanya LK/BALHPL dari Bagian HSSE. 4. Asuransi mencatat sementara pemberitahuan dari Bagian Hukum atas kejadian tersebut sebelum diketahui besarnya nilai klaim, apakah dibawah atau ditaksir nilai minimum pengajuan klaim kepada Asuransi 5. a. S/L memberitahukan ke Bagian Pemasaran untuk permohonan Joint Survey	Persentase jumlah klaim dengan nilai deductible yang rendah yang disesuaikan secara tepat waktu pada bulan berjalan terhadap total jumlah klaim dengan nilai deductible yang harus diselesaikan pada bulan berjalan	Risiko operasional	Besaran nilai klaim yang tinggi. *Jika nilai klaim tinggi maka nilai premi yang dibayarkan kepada pihak asuransi menjadi tinggi	- Tingginya kecelakaan kerja yang berkaitan dengan kerugian yang dialami sehingga pengguna jasa/ shipping line mengajukan klaim atas kerugian tersebut (misal: kerusakan container, kehilangan isi container, dll)	- Jika nilai klaim tinggi, maka nilai premi yang dibayarkan kepada perusahaan asuransi . - Reputasi perusahaan menjadi berkurang - Kepercayaan pengguna jasa kepada pelayanan TPK Koja menjadi berkurang	Staff Hukum	Bagian Hukum	Claim disampaikan oleh bagian hukum dalam waktu 1x24 jam pada hari kerja kepada perusahaan asuransi . Catatan: Semua Laporan Kejadian yang berkaitan dengan kerugian yang dialami oleh pengguna jasa dikirimkan kepada pihak asuransi. Yang bukan berkaitan dengan kerugian pelanggan tidak ditangani oleh bagian hukum.	Pengajuan klaim kepada bagian hukum untuk diproses dalam waktu 5 hari kerja kepada perusahaan asuransi .	berkoordinasi dengan bagian HSSE, bagian operasional dan bagian marketing	1	5	5	Terdapat tim klaim yang anggotanya terdiri dari berbagai departemen terkait dalam penanganan klaim dan kecelakaan kerja di perusahaan	ada	-Tim klaim melakukan rapat minimal sebulan sekali untuk membahas klaim yang masuk ke perusahaan - Dalam rapat tim klaim diputuskan klaim yang akan diproses lebih lanjut atau tidak - Hasil rapat tim klaim berupa nota dinas direkomendasikan ke GM	Memadai	- Bukti notulensi rapat klaim - Bukti nota dinas yang ditandatangani oleh manager hukum kepada GM	3	2	
	Pekerja atau Bagian terkait melalui HandTalkie atau alat komunikasi elektronik lainnya menginformasikan kejadian/kecelakaan kerja di lingkungan TPK Koja kepada Bagian HSSE paling lambat 1 (satu) jam sejak waktu kejadian dengan melampirkan bukti-bukti terkait termasuk Stevedore Damage Report (SDR) bila ada dan ditandatangani oleh TPK Koja: 1. HSSE membuat LK/BA/LHPL dari laporan Pekerja/Bagian terkait paling lambat 3 (tiga) jam sejak informasi diterima. 2. Bagian Pemasaran meneruskan LK/BALHPL ke Shipping Line maksimal 1X24 Jam pada hari kerja sejak diterimanya LK/BALHPL dari Bagian HSSE. 3. Bagian Hukum meneruskan LK/BALHPL ke Asuransi maksimal 1X24 Jam pada hari kerja sejak diterimanya LK/BALHPL dari Bagian HSSE. 4. Asuransi mencatat sementara pemberitahuan dari Bagian Hukum atas kejadian tersebut sebelum diketahui besarnya nilai klaim, apakah dibawah atau ditaksir nilai minimum pengajuan klaim kepada Asuransi 5. a. S/L memberitahukan ke Bagian Pemasaran untuk permohonan Joint Survey	Persentase jumlah klaim dengan nilai dibawah nilai deductible yang disesuaikan secara tepat waktu pada bulan berjalan terhadap total jumlah klaim dengan nilai dibawah deductible yang harus diselesaikan pada bulan berjalan	Risiko operasional	Jumlah klaim dibawah nilai deductible yang tinggi *bernilai dibawah 15jt berjumlah tidak lebih dari 50	- Tingginya kecelakaan kerja yang berkaitan dengan kerugian yang dialami dana pengeluaran oleh perusahaan tinggi	- Jika jumlah klaim tinggi, pengeluaran dana pengeluaran oleh perusahaan tidak lebih dari 50	- Jika jumlah klaim tinggi, pengeluaran dana pengeluaran oleh perusahaan tinggi - Reputasi perusahaan menjadi berkurang - Kepercayaan pengguna jasa kepada pelayanan TPK Koja	Staff Hukum	Bagian Hukum	Claim disampaikan oleh bagian hukum pada 1x24 jam pada hari kerja kepada perusahaan asuransi .	Pengajuan klaim kepada bagian hukum untuk diproses dalam waktu 5 hari kerja kepada perusahaan asuransi .	Berkordinasi dengan bagian HSSE, bagian operasional dan bagian marketing	2	4	8	Terdapat tim klaim yang terdiri dari berbagai departemen terkait dalam penanganan klaim dan kecelakaan kerja di perusahaan	ada	-Tim klaim melakukan rapat minimal sebulan sekali untuk membahas klaim yang masuk ke perusahaan - Dalam rapat tim klaim diputuskan klaim yang akan diproses lebih lanjut atau tidak - Hasil rapat tim klaim berupa nota dinas direkomendasikan ke GM	Memadai	- Bukti notulensi rapat klaim - Bukti nota dinas yang ditandatangani oleh manager hukum kepada GM	3	3	
	Risiko Hukum	Gugatan pengadilan	Ketidaksepakatan nilai klaim yang dibayarkan oleh asuransi	Risiko operasional	Nilai/jumlah klaim non kecelakaan kerja yang tinggi	- Reputasi perusahaan menjadi berkurang - Kepercayaan pengguna jasa/ shippin line kepada pelayanan TPK Koja - Biaya ganti rugi terhadap putusan pengadilan	Staff Hukum	Bagian Hukum	penyelesaian gugatan yang berkekuatan hukum tetap adalah 5 tahun	terdapat gugatan dilakukan terus menerus ke tingkat pengadilan yang lebih tinggi	menyelesaikan proses pengadilan yang sedang berlangsung	1	5	5	- Menunjuk pengacara eksternal untuk menyelesaikan gugatan di pengadilan - Hadir pada setiap persidangan	ada	- Bagian hukum merekomendasikan pengacara eksternal untuk menyelesaikan gugatan pengadilan - Pengacara eksternal memberikan proposal untuk penyelesaian perkara - proposal didisposisi oleh GM - Bagian Hukum melakukan support selama persidangan berlangsung	memadai	- Surat kuasa kepada pengacara eksternal - Surat jawaban proposal untuk pengacara eksternal - berkas bukti berkaitan dengan perkara	3	2		
2	Penanganan dan penyelesaian klaim di KSO TPK Koja non kecelakaan kerja	S/L menyampaikan Klaim Ganti Rugi Non Kecelakaan kerja di KSO TPK Koja melalui Bagian Pemasaran:	Jumlah klaim non kecelakaan kerja di KSO TPK Koja harus rendah karena tidak dicover oleh pihak asuransi	Risiko operasional	Nilai/jumlah klaim non kecelakaan kerja yang tinggi	- Kesalahan input pelabuhan tujuan kapal oleh petugas terkait - Kesalahan pembacaan bayplan kesalahan muat, perletakan kontainer di dalam kapal)	Staff Hukum	Bagian Hukum	Claim disampaikan oleh bagian pemasaran kepada bagian hukum 1x24 jam pada hari kerja	Pengajuan klaim kepada bagian hukum untuk diproses dalam waktu 5 hari kerja kepada perusahaan asuransi .	Berkordinasi dengan bagian PPG, bagian operasional, dan bagian billing	1	5	5	Terdapat tim klaim yang terdiri dari berbagai departemen terkait dalam penanganan klaim dan kecelakaan kerja di perusahaan	ada	-Tim klaim melakukan rapat minimal sebulan sekali untuk membahas klaim yang masuk ke perusahaan - Dalam rapat tim klaim diputuskan klaim yang akan diproses lebih lanjut atau tidak - hasil rapat tim klaim berupa nota dinas direkomendasikan ke GM	Memadai	- Bukti notulensi rapat klaim - Bukti nota dinas yang ditandatangani oleh manager hukum kepada GM	3	2		
3	Pembuatan kontrak - kontrak pengadaan barang/asa	- Terdapat memorandum dari bagian pengadaan untuk pembuatan kontrak - Dibuatkan kontrak dengan pihak vendor	Pembuatan kontrak dengan benar, teliti dan komprehensif dan hati-hati.	Risiko operasional	Kesalahan pembuatan kontrak	- Ketidakletihan memasukkan klausul kontrak - Kesalahan membuat term & condition	Staff Hukum	Bagian Hukum	Pembuatan kontrak tanpa kesalahan dalam jangka waktu maksimal 5 hari kerja	Terjadi kesalahan pembuatan kontrak dalam jangka waktu penyelisian pembuatan kontrak 10 hari kerja	Bagian hukum melakukan pemeriksaan klausul dan term & condition yang terdapat di dalam kontrak	1	4	4	- Supervisor melakukan pemeriksaan klausul kontrak, Manager melakukan verifikasi - bagian terkait memeriksa klausul teknis yang terdapat dalam kontrak	ada	- Supervisor melakukan pemeriksaan klausul kontrak, Manager melakukan verifikasi - bagian terkait memeriksa klausul teknis yang terdapat dalam kontrak	memadai	- Kontrak beserta lampirannya (BA, tender, RKS, PO/PR) - Baju surat berupa tanda tangan dan paraf pimpinan	3	2		

No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	IDENTIFIKASI RISIKO				ANALISA RISIKO										RENCANA PENANGANAN RISIKO				
				Risk Category/ Kolompo Risko	Risk event/ Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko	Dampak	Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	Score /Nilai Inherent Risk	Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko	Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Prosedur pengujian kecukupan desain kontrol kontrol	Desain kontrol Memadai /Tidak	Prosedur pengujian efektifitas pelaksanaan kontrol	Tingkat efektivitas pelaksanaan kontrol
			Risiko hukum	Gugatan Pengadilan	- Pembuatan dan penanganan kontrak pengadaan yang tidak detail, hati-hati dan teliti - Perbedaan penafsiran terhadap klausul kontрак	- Reputasi perusahaan menjadi berkurang - Kepercayaan vendor menjadi berkurang - Biaya ganti rugi terhadap putusan pengadilan	Staff Hukum	Bagian Hukum	Penyelesaian gugatan yang berkekutan hukum tetap adalah 5 tahun	Terdapat gugatan dilakukan terus menerus ke tingkat pengadilan yang lebih tinggi	Menyelesaikan proses pengadilan yang sedang berlangsung	1	5	5	- Menunjuk pengacara eksternal untuk menyelesaikan gugatan di pengadilan - Hadir pada setiap persidangan	ada	- Bagian hukum merekomendasikan pengacara eksternal untuk menyelesaikan gugatan pengadilan - Pengacara eksternal memberikan proposal untuk penyelesaian perkara - proposal didisposisi oleh GM - Bagian Hukum	memadai	- Surat kuasa kepada pengacara eksternal - Surat jawaban proposal untuk pengacara eksternal - berkas bukti berkaitan dengan perkara	3	2	
4	Pembuatan kontrak - kontrak kerjasama: 1. Berthing contract 2. Kontrak pelindo 3. Kontrak JICT	Pembuatan kontrak dengan - Terdapat disposisi dari GM untuk membuat kontrak kerjasama - Dibuatkan kontrak kerjasama dengan pihak terkait, sesuai dengan disposisi yang diberikan oleh GM	Risiko Operasional	Kesalahan pembuatan kontrak	- Ketidaktelitian memasukkan klausul kontrak - Kesalahan membuat term & condition	- Pengguna jasa/shipping line tidak dapat melakukan kegiatan stevedoring - Reputasi perusahaan menjadi berkurang - Kepercayaan pengguna jasa menjadi berkurang	Staff Hukum	Bagian Hukum	Pembuatan kontrak tanpa kesalahan dalam jangka waktu maksimal 5 hari kerja	Terjadi kesalahan pembuatan kontrak dalam jangka waktu penyelesaian pembuatan kontrak 10 hari kerja	Bagian hukum melakukan pemeriksaan klausul dan term & condition yang terdapat di dalam kontrak	1	5	5	- Supervisor melakukan pemeriksaan klausul kontrak, Manager melakukan verifikasi - bagian terkait memeriksa klausul teknis yang terdapat dalam kontrak	ada	- Supervisor melakukan pemeriksaan klausul kontrak, Manager melakukan verifikasi - bagian terkait memeriksa klausul teknis yang terdapat dalam kontrak	memadai	- kontrak beserta lampirannya (surat permohonan kerjasama, surat jawaban persetujuan) - baju surat berupa tanda tangan dan paraf pimpinan	3	2	
					- pembuatan dan penanganan kontrak pengadaan yang tidak detail, hati-hati dan teliti - perbedaan penafsiran terhadap klausul kontрак	- reputasi perusahaan menjadi berkurang - kepercayaan vendor menjadi berkurang - biaya ganti rugi terhadap putusan pengadilan	Staff Hukum	Bagian Hukum	penyelesaian gugatan yang berkekutan hukum tetap adalah 5 tahun	Terdapat gugatan dilakukan terus menerus ke tingkat pengadilan yang lebih tinggi	menyelesaikan proses pengadilan yang sedang berlangsung	1	5	5	- menunjuk pengacara eksternal untuk menyelesaikan gugatan di pengadilan - hadir pada setiap persidangan	ada	- Bagian hukum merekomendasikan pengacara eksternal untuk menyelesaikan gugatan pengadilan - Pengacara eksternal memberikan proposal untuk penyelesaian perkara	memadai	- Surat kuasa kepada pengacara eksternal - Surat jawaban proposal untuk pengacara eksternal - berkas bukti berkaitan dengan	3	2	

No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	Risk Category/ Kelompok Risiko	IDENTIFIKASI RISIKO			Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	ANALISA RISIKO			RENCANA PENANGANAN RISIKO					
					Risk event/ Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko	Dampak						Score/Nilai Inherent Risk	Score/Nilai Inherent Risk	Uraian Kontrol	Kontrol	Desain kontrol	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Residual Risk Level of risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Risiko	
								Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko											
1	Pengadaan Barang dan Jasa	TATA CARA SELEKSI UMUM: - PR/Memorandum permintaan lelang lengkap dengan RKS Teknis, OE (dengan ketepatan alokasi anggaran), drawing (jika ada) dan sistem penilaian yang ditandatangani oleh Manager User diterima Bagian Pengadaan. - Nilai Pekerjaan : Konsultansi Teknik dan IT- Rp. 500.000.000,-, Konsultansi Umum > Rp. 300.000.000,-. 1. Bagian Pengadaan membuat pengumuman Seleksi Umum di Website dan Papan Pengumuman KSO TPK Koja. 2. Supplier mendaftarkan diri menjadi peserta lelang dan atau Bagian Pengadaan mencari vendor yang belum termasuk dalam Daftar Rekanan Terdaftar. 3. Penghitungan jumlah pendaftar minimum 3 (tiga) peserta. 4. Bagian Pengadaan melakukan Prakualifikasi meliputi pemenuhan syarat pendaftaran/peserta: Pemberitahuan hasil Prakualifikasi dan masa sanggah 1 hari 5. Rapat Penjelasan Seleksi Umum kepada peserta yang memenuhi syarat 6. Pemasukan penawaran: minimum 2. Pada Seleksi Umum 1: penawaran kurang dari 2 adalah gagal dan dilulang. Pada Seleksi Umum Ulang : penawaran kurang dari 2 adalah gagal dan dilulang.	Bagian pengadaan melaksanakan proses Pengadaan Barang/Jasa dengan ketepatan waktu dan dokumen yang lengkap, sesuai dengan ketentuan dalam SKM Pengadaan Barang/Jasa	Risiko operasional	PR sudah diinput dalam sistem oracle, tetapi belum diapprove oleh pihak yang berwenang (manager User, manager keuangan) dan Dokumen dari User/Pengguna kurang lengkap (hard copy, tidak diupload ke sistem oracle).	- User belum memahami secara utuh prosedur pengadaan yang ada dalam SKM Pengadaan	- Bagian Pengadaan tidak dapat melaksanakan proses Pengadaan Barang dan Jasa - Pengguna/ bagian yang mengajukan permohonan pengadaan tidak dapat menerima barang/jasa yang dibutuhkan tepat waktu/sesuai spesifikasi	Staff dan Spv Pengadaan	Bagian Pengadaan	Bagian Pengadaan Proses PR menjadi Purchase Order (PO) / Surat Pesanan (SP) / Surat Perintah Kerja (SPK) sesuai dengan besarnya nilai pengadaan barang/jasa. - diatas 500jt: tender umum: 6 minggu diumumkan di website TPK Koja - antara 150jt s.d 500jt: tender terbatas: 4 minggu, diundang oleh Bagian Pengadaan - dibawah 150 jt: penunjukan langsung: 2 minggu, usulan dari user dan diverifikasi oleh pengadaan	- Terjadi keterlambatan waktu penyelenggaraan tender, - Waktu penyelesaiannya dikembalikan lagi kepada user yang memohonkan PR	Berkordinasi dengan user yang membuat permohonan PR	3	4	12	- User id masing-masing untuk tiap bagian (manager, staf yang ditunjuk) untuk membuat PR - Approval dari manager user - Approval dari supervisor dan manager keuangan - manager pengadaan melakukan approval Lembar Perbandingan Harga (LPH) dari sistem oracle. - approval draft PO di sistem oracle	Ada	Belum memadai	1	4	Sosialisasi ulang kepada user tentang prosedur pengadaan
	- User / Pengguna mengajukan Purchase Request (PR) tepat waktu, dokumen lengkap (Nota Dinas,Spesifikasi Teknis,BoQ,RKS dan Owner Estimate)	TATA CARA PENGADAAN LANGSUNG: 1. PR muncul di System dan Homepage KSO TPK Koja http://www.tpkkoja.co.id , menu : Procurement>Approved PR User menyampaikan RKS/drawing (jika ada) ke Bagian Pengadaan Bagian Pengadaan dan User mengevaluasi perlu/tidaknya dilakukan Anwijzing Nilai pekerjaan : - Barang/Jasa Teknik dan IT : Rp. 1,- sampai dengan > Rp. 100.000.000,- - Barang/Jasa Umum : Rp. 1,- sampai dengan Rp. 100.000.000,- 2. Rekanan melihat PR dan mengajukan penawaran / Bagian Pengadaan mengundang vendor yang dianggap kompeten 3. Pemasukan penawaran peserta (minimal 1 (satu) peserta) 4. Bagian Pengadaan : - Melakukan konfirmasi teknis yang dibutuhkan : Spec/ruang lingkup - Certificat of Origin dll - Melakukan negosiasi harga - Membuat Lembar Perbandingan Harga (LPH) yang diverifikasi oleh Manajer Pengadaan 5. Penerbitan PO dan atau Kontrak 6. Supplier menerima PO dan atau Kontrak	Bagian pengadaan melaksanakan proses Pengadaan Barang/Jasa dengan ketepatan waktu dan dokumen yang lengkap, sesuai dengan ketentuan dalam SKM Pengadaan Barang/Jasa	Risiko operasional	Tender yang dilaksanakan gagal	- Harga yang didapat dari vendor masih diatas budget - jumlah vendor tidak memenuhi batas minimum sesuai SKM Pengadaan Barang/Jasa	- Keterlambatan pengadaan barang/jasa - Realisasi rencana kerja user menjadi tertunda	Staff dan Spv Pengadaan	Bagian Pengadaan	Durasi waktu pelaksanaan tender ulang. Prosedur dan waktu sama dengan tender sejak awal.	- Terjadi keterlambatan waktu penyelenggaraan tender, - Waktu penyelesaiannya dikembalikan lagi kepada user yang memohonkan PR	- User melakukan rebudgeting dan review kualifikasi vendor sebelum tender ulang dilaksanakan	2	3	6	- Koordinasi bagian Pengadaan kepada user tentang data kegagalan pelaksanaan tender - Koordinasi antara user dan bagian keuangan	Ada	Memadai	3	3	Perencanaan permohonan pengadaan dari si budget dan kualifikasi vendor harus diperbaiki
	TATA CARA LELANG: - PR/Memorandum permintaan lelang lengkap dengan RKS Teknis OE (dengan ketepatan alokasi anggaran), drawing (jika ada) dan sistem penilaian yang ditandatangani oleh Manager User diterima Bagian Pengadaan. - Nilai Pekerjaan : Barang/Jasa Teknik dan IT > Rp. 500.000.000,-, Barang/Jasa Umum > Rp. 300.000.000,- 1. Bagian Pengadaan membuat pengumuman Lelang melalui Website dan Papan Pengumuman KSO TPK Koja 2. Supplier mendaftarkan diri menjadi peserta lelang dan atau Bagian Pengadaan mencari vendor yang belum termasuk dalam Daftar Rekanan Terdaftar. 3. Penghitungan jumlah pendaftar minimum 3 (tiga) peserta. 4. Bagian Pengadaan dan User melakukan Prakualifikasi meliputi pemenuhan syarat pendaftaran/peserta - Pemberitahuan hasil Prakualifikasi dan masa sanggah 1 hari 5. Rapat Penjelasan Pelelangan kepada peserta yang memenuhi syarat 6. Pemasukan penawaran : minimum 2.	Bagian pengadaan melaksanakan proses Pengadaan Barang/Jasa dengan ketepatan waktu dan dokumen yang lengkap, sesuai dengan ketentuan dalam SKM Pengadaan Barang/Jasa	Risiko operasional	Tuntutan/sanggahan atas proses tender dari vendor peserta tender	- aturan dalam RKS masih menimbulkan multtafsir diantara peserta tender	-Reputasi perusahaan menjadi berkurang - ketidaksesuaian dengan SKM Pengadaan Barang/Jasa	Manager Pengadaan	Bagian Pengadaan	Permasalahan tuntutan/sanggahan atas proses tender diselesaikan dalam waktu 2 hari kerja penjelasan dari perusahaan bisa diterima atau tidak.	Permasalahan tuntutan/sanggahan atas proses tender belum selesai dalam waktu 3 hari kerja	Memberikan penjelasan kepada vendor yang memberikan tuntutan/sanggahan	1	3	3	Koordinasi dengan user untuk menyusun RKS yang lebih tegas dan tidak menimbulkan multtafsir	Ada	Memadai	3	2	Koordinasi dengan user untuk menyusun RKS yang lebih tegas dan tidak menimbulkan multtafsir	
2	Evaluasi Daftar Rekanan Mampu (DRM) *Proses Evaluasi dilakukan satu kali dalam setahun terhadap Penyedia yang ada dalam DRM (Daftar Rekanan Mampu) yang aktif	1. Melakukan evaluasi supplier dengan mengambil data dari sistem Oracle sistem dari parameter yang ada (ketepatan delivery dan kualitas produk) 2. Bagian Pengadaan selanjutnya menentukan apakah evaluasi supplier tersebut layak atau tidak. Jika supplier tersebut layak, maka proses selesai 3. Untuk Suplier yang tidak layak evaluasi akan dibuatkan Surat Keterangan oleh Bagian Pengadaan	Mempunyai Daftar Rekanan Mampu (DRM) yang layak	Risiko operasional	Bagian Pengadaan dan User tidak memiliki daftar DRM	Bagian Pengadaan dan User tidak melakukan evaluasi/penilaian terhadap penyedia	- Ada vendor yang tidak layak namun masih terdaftar sebagai vendor aktif dan bisa mengikuti tender	Staff dan Spv Pengadaan	Bagian Pengadaan	penyelesaian pembuatan DRM selama 2 minggu	penyelesaian pembuatan DRM belum selesai selama 3 minggu	Saat ada proses tender, bagian pengadaan harus melakukan verifikasi ulang untuk seluruh peserta tender	1	3	3	Terdapat Daftar DRM yang dibuat oleh staf bag. Pengadaan dan diverifikasi oleh manager Bag. Pengadaan,	ada	memadai	3	2	dibuatkan menu di oracle untuk memudahkan pembuatan DRM

No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	IDENTIFIKASI RISIKO				ANALISA RISIKO							RENCANA PENANGANAN RISIKO						
				Risk Category/ Kelompok Risiko	Risk event/ Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko	Dampak	Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	Score/Nilai Inherent Risk	Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Desain kontrol Memadai /Tidak	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Residual Risk Level of Risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Risiko		
3	Monitoring surat perjanjian yang telah kadaluarsa	Melakukan monitoring surat perjanjian, untuk mengetahui yang kadaluarsa untuk dilaporkan kepada Manajer pengadaan untuk ditindaklanjuti	Monitoring surat perjanjian yang telah kadaluarsa dengan benar tepat waktu	Risiko operasional	Keterlambatan tindak lanjut surat perjanjian yang kadaluarsa	Bagian Pengadaan tidak memiliki daftar lengkap surat perjanjian yang akan kadaluarsa	Pengadaan barang/jasa yang tercantum dalam surat perjanjian yang kadaluarsa dilakukan secara tidak resmi	Staff dan Spv Pengadaan	Bagian Pengadaan	Monitoring surat perjanjian yang kadaluarsa pada 2 minggu	Belum dilakukan monitoring surat perjanjian yang kadaluarsa pada 2 minggu	Bagian pengadaan melakukan pencatatan setiap surat perjanjian dengan vendor	1	3	3	Terdapat Daftar catatan surat perjanjian dengan vendor dalam sistem oracle pengadaan	ada	Belum memadai	1	2	

No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	Risk Category/ Kelompok Risiko	Risk event/ Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko	Dampak	IDENTIFIKASI RISIKO				ANALISA RISIKO				RENCANA PENANGGULANGAN RISIKO				
								Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko tersebut	Score/Nilai inherent Risk	Uraian Kontrol	Kontrol	Desain kontrol	Tingkat efektivitas pelaksanaan kontrol	Tingkat Risiko Residual/ Residu Risk	Rencana Penanganan Risiko	
Likelihood / Impact / frekuensi	Level of Risk / Tingkat risiko																			
1	Perencanaan Pengajuan Purchase Request/PR barang dan jasa	Pengguna (enduser QCC, RTG, HT-CH-RS-ECH) , mengajukan permohonan pengadaan barang dan jasa dengan pengajuan melalui form internal (Formulir Pengadaan Barang/PRB) ke bagian Dukungan Peralatan, dengan tepat waktu (4 hari kerja).	Nota Dinas pengadaan barang dan jasa diajukan ke DGM teknik dengan tepat waktu (4 hari kerja), dengan detail lengkap dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (ada lampiran PRB, RFI/Request for Information and BoQ (jika terdapat part dan jasa)	Risiko kesiapan jumlah/stok/operasional/tidak maksimal	1. Nota Dinas pengadaan barang tidak dapat diselesaikan secara tepat waktu, di luar kerja. 2. barang yang dipesan tidak sesuai dengan spesifikasi teknis yang diperlukan. 3. Ada biaya tambahan untuk part dan jasa, yang tidak dapat diperlukan pada saat perencanaan. 4. Part baru diganti jika diperlukan (tidak memperbaiki umur teknis alat)	1. Karena pabrik sudah tidak memproduksi part yang dibutuhkan. 2. Ada biaya tambahan untuk part dan jasa, yang sebenarnya tidak dibutuhkan. 3. Part baru diganti jika diperlukan (tidak memperbaiki umur teknis alat)	1. Spv. Dukungan Peralatan 2. Mgr. Peralatan	Peralatan	Nota Dinas pengadaan barang dan jasa diajukan ke DGM Teknik dalam 5 hari kerja.	1. DGM tidak menyertai jumlah/harga barang/ jasa 2. Nomor urut pengadaan RSI 3. Barang tidak ada di pasar 4. BOQ(bill of quantity) tidak lengkap	1. Memberitahui End-user bahwa proses pengadaan barang belum selesai. 2. Mengintervensi jumlah persediaan part di aplikasi Oracle Finance. 3. Bagian Peralatan mencari part yang teknis/ equivalent, jika part tidak ada di pasar. 4. Part teknis memiliki jumlah persediaan minimum, jika jumlah part berada di bawah jumlah minimum, maka End-user akan mengajukan permintaan pengadaan part. 5. Bagian peralatan mencari parts yang sudah tidak tersedia di pasar dengan harga yang sama. 6. Bagian peralatan mencari parts yang masih tersedia di pasar dengan harga yang sama.	4	4	10	1. End-user memonitor permintaan pengadaan barang di aplikasi Oracle Finance. 2. End-user memonitor jumlah persediaan part di aplikasi Oracle Finance. 3. Bagian Peralatan mencari part yang teknis/ equivalent, jika part tidak ada di pasar. 4. Part teknis memiliki jumlah persediaan minimum, jika jumlah part berada di bawah jumlah minimum, maka End-user akan mengajukan permintaan pengadaan part. 5. Bagian peralatan mencari parts yang sudah tidak tersedia di pasar dengan harga yang sama. 6. Bagian peralatan mencari parts yang masih tersedia di pasar dengan harga yang sama.	Ada	3 - Memadai	1	4 - Medium to High	Dukungan peralatan membuat pengadaan barang dan jasa yang sesuai dengan spesifikasi teknis kebutuhan, maka End-user akan mengajukan permintaan pengadaan barang maupun rincian anggaran biaya/jasa pekerjaan
2	Master Preventive maintenance	1. Manager Peralatan memerlukan evaluasi. Proses ini dilakukan setiap 12 bulan 2. Supervisor & Engineer mengeluarkan Master Preventive Maintenance basik dari item pekerjaan misalnya perawatan. 3. Supervisor & Engineer membuat rekomendasi tentang perubahan Master Preventive Maintenance 4. Manager Peralatan memerlukan rekomendasi perubahan Master Preventive Maintenance 5. Manager Peralatan menyediakan rekomendasi perubahan Master Preventive Maintenance 6. Supervisor & Engineer :	Panduan maintenance dapat disusun untuk menjadi pedoman proses maintenance (mencakup alat, proses, toolkit, dan bahan)	- Toolkit (alat bantu maintenance) tidak sesuai standar yang ada di pedoman maintenance. - Bahan yang digunakan (misalnya pelumas) berbeda dengan yang disarankan oleh Principal.	1. Toolkit yang sesuai standar, tidak tersedia 2. Bahan yang sesuai standar, harganya mahal	1. Pemakaian bahan yang digunakan, secara volume menjadi lebih banyak. 2. Kegiatan perawatan menjadi tidak maksimal karena toolkitnya tidak standar.	1. Spv. QCC 2. Spv. RTG 3. Spv. HT/CH/RS/ECH 4. Mgr. Peralatan	Peralatan	Pendua maintenance harus ada - Toolkit tidak sesuai standar saat digunakan - Bahan yang digunakan tidak sesuai standar	- Tidak ada panduan maintenance - Toolkit tidak sesuai standar dan tidak dapat digunakan - Bahan tidak sesuai standar dan tidak dapat digunakan	1. Beli panduan maintenance 2. Membeli toolkit yang sesuai standar 3. Menggunakan bahan yang sesuai standar	4	1	4	Bagian Peralatan memastikan setiap alat sudah dilengkapi dengan pedoman maintenance, toolkit dan bahan sesuai standar.	Ada	3 - Memadai	3 - Memadai	2- Low to Medium	
3	Perawatan Periodik	1. Supervisor mengidentifikasi kebutuhan PM berdasarkan Master List PM 2. Supervisor memerlukan bantuan dan Mekanik terkait memerlukan kebutuhan part dan tool untuk kebutuhan PM tersebut 3. Manager dan Mekanik terkait memerlukan ketelitian part yg dibutuhkan 4. Supervisor memerlukan konfirmasi teknis part alat 5. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 6. Supervisor/Engineer Planter dan Control mengkoordinasikan ke bagian Perencanaan 7. Enginee Planner dan Control membuat schedule mingguan 8. Supervisor menyediakan schedule mingguan. Doc : schedule mingguan 9. Supervisor menyediakan schedule mingguan. Doc : schedule mingguan 10. Supervisor mengeluarkan Work Order Form, apabila pekerjaan tidak selesai. Sp. Menyampaikan laporan dimulai kepada Manager Peralatan untuk dikordinasikan dan ditetapkan. 11. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 12. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 13. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 14. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 15. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 16. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 17. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 18. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 19. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 20. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 21. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 22. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 23. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 24. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 25. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 26. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 27. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 28. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 29. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 30. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 31. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 32. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 33. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 34. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 35. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 36. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 37. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 38. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 39. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 40. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 41. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 42. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 43. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 44. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 45. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 46. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 47. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 48. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 49. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 50. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 51. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 52. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 53. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 54. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 55. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 56. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 57. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 58. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 59. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 60. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 61. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 62. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 63. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 64. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 65. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 66. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 67. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 68. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 69. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 70. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 71. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 72. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 73. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 74. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 75. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 76. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 77. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 78. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 79. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 80. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 81. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 82. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 83. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 84. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 85. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 86. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 87. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 88. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 89. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 90. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 91. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 92. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 93. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 94. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 95. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 96. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 97. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 98. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 99. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 100. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 101. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 102. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 103. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 104. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 105. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 106. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 107. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 108. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 109. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 110. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 111. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 112. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 113. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 114. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 115. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 116. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 117. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 118. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 119. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 120. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 121. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 122. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 123. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 124. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 125. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 126. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 127. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 128. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 129. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 130. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 131. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 132. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 133. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 134. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 135. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 136. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 137. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 138. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 139. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 140. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 141. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 142. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 143. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 144. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 145. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 146. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 147. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 148. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 149. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 150. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 151. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 152. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 153. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 154. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 155. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 156. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 157. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 158. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 159. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 160. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 161. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 162. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 163. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 164. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 165. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 166. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 167. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 168. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 169. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 170. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 171. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 172. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 173. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 174. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 175. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 176. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 177. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 178. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 179. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 180. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 181. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 182. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 183. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 184. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 185. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 186. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 187. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 188. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 189. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 190. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 191. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 192. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk menghitung kelayakan alat 193. Supervisor memerlukan perlengkapan teknis untuk meng																		

No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	Risk Category/ Kelompok Risiko	Risk event/ Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko	Dampak	Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	Score/Nilai Inherent Risk			Uraian Kontrol	Kontrol	Desain kontrol	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Residual risk / Level of Risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Lanjutan
													Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko						
1	Perencanaan stedvoring sebelum kapal sandar	- Pengguna jasa/ shipping line/ perusahaan pelayaran, mengajukan permohonan pelayaran kapal (sandar kapal/ stedvoring/ lainnya) dengan tepat waktu, lengkap dan dapat diverifikasi kebenarannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku* untuk meningkatkan efesiensi waktu stedvoring catatan: 1. Target pelayanan perencanaan stedvoring Bongkar: 25 B/C/H Muat: 25 B/C/H - bayplan - CVIA (Container Vessel Identification Advice), ETA, ETB - dokumen pendukung pembuatan rencana bongkar (restow list, reefer status, DC list, list transhipment, Over Dimension and unicontainerized description, batal bongkar, tambahan bongkar dll) 4.Pembuatan perencanaan untuk pengguna jasa/ shipping line/ perusahaan pelayaran berdasarkan dokumen yang sudah terverifikasi. oleh: - Berth Allocation planner (BA Planner) yang membuat berthing plan (rencana sandar kapal) dalam aplikasi TOPS (Terminal Operation Planning System) menu Berth Allocation, sehingga dihasilkan VMR (Vessel Meeting Result) *VMR berisi waktu ETA, ETB, ETD, Start Bitt No., End Bitt No., Berth No., Berth Side, Suggested No. Of QC, Est. QC rate, Assign QC, Movement (bongkar/muat), Gang Deployment (TKBM) - Ship planner membuat rencana stedvoring dalam aplikasi nGen yang terdiri dari CWP dan bayplan. Ship planner juga membuat RPKOP (Rencana Penyandaran Kapal dan Operasi) 5. Bagian perencanaan membuat Print out dari VMR, bay plan, stedvoring, profile bongkar dan CWP untuk didistribusikan kepada Pengendalian, bagian Operasi Terminal (Spv. Shift, Foreman Zona Dermaga) dan arsip perencanaan	Menyusun perencanaan kegiatan stedvoring (bongkar/ muat) dengan tepat waktu, lengkap dan dapat diverifikasi kebenarannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku* untuk meningkatkan efesiensi waktu stedvoring	Risiko operasional	Dokumen dari Pengguna jasa/ shipping line/ perusahaan pelayaran kurang lengkap	-Dokumen pada email yang dikirimkan terhapus - Dokumen terlewat (belum terbaca)	Bagian perencanaan terhambat dalam membuat perencanaan untuk pelayaran kapal (sandar kapal/ stedvoring, dll)	- BA planner - Reguler planner	Bagian Perencanaan dan Pengendalian (PPG)	Kelengkapan dokumen dari shipping line maksimal 1x24 jam sebelum pelayaran dilaksanakan	Kelengkapan dokumen dari shipping line dalam waktu 5 hari.	- BA planner dan reguler planner menghubungi pihak pengguna jasa/shipping line untuk segera melengkapi dokumen yang diperlukan untuk sandar kapal	2	4	8	- BA planer dan reguler planner menghubungi pihak shipping line - Koordinasi internal dengan anggota bagian PPG	Ada	Memadai	3	3	1. Pembuatan berthing contract (kontrak kerjasama) dengan Pengguna jasa/shipping line/ perusahaan pelayaran, untuk kapal dengan jadwal sandar tetap beserta ketentuan kelengkapan dokumen di dalamnya. 2. Petugas perencanaan (ship planner) berkomunikasi dengan penanggungjawab pengiriman data pihak Pengguna jasa/ shipping line/ perusahaan pelayaran
		2. Target pelayanan perencanaan stedvoring berdasarkan aplikasi inaportnet tidak dapat diakses	Risiko operasional	Aplikasi inaportnet tidak dapat diakses	Jaringan dari aplikasi dephub	Bagian perencanaan terhambat dalam membuat perencanaan untuk pelayaran kapal (sandar kapal/ stedvoring, dll)	- BA planner - Reguler planner	Bagian Perencanaan dan Pengendalian (PPG)	Upload dokumen dari shipping line maksimal 1x24 jam sebelum pelayaran sandar kapal dilaksanakan	Kelengkapan dokumen dari shipping line dalam waktu 1 hari.	1. Menghubungi pihak dephub Otoritas Pelabuhan/ ILCS melalui wa dan email sesegera mungkin 2. Menghubungi shipping line yang bersangkutan untuk memberikan aduan ke OP karena tidak bisa mengakses inaportnet	2	4	8	- Bagian PPG (reguler planner) menghubungi OP/ILCS dan shipping line -	Ada	Memadai	3	3		
		Dokumen EDI BAPILE tidak dapat diupload ke aplikasi n Gen	Risiko operasional	sistem terminal operation	1. Bagian perencanaan tidak dapat membuat bayplan 2. Kegiatan Operasional menjadi dilaksanakan secara manual	- ship planner - supervisor shift PPG - supervisor reguler planner	1. Bagian Perencanaan dan Pengendalian (PPG) 2. Bagian Operasi Terminal	Upload dokumen dari shipping line maksimal 1x24 jam sebelum pelayaran sandar kapal dilaksanakan	Kelengkapan EDI BAPILE dari shipping line dalam waktu 2 hari.	1. Membuat aduan melalui helpdesk IT tentang sistem yang down sehingga tidak bisa upload EDI BAPILE 2. Koordinasi antara Koja dan ICT untuk antisipasi alternatif upload EDI BAPILE (baplieviewer online) 3. Menggunakan template EDI BAPILE dalam bentuk excel, kemudian upload secara online ke baplieviewer online	1	5	5	- Koordinasi internal dengan TI - koordinasi eksternal dengan JICT - koordinasi eksternal dengan pihak shipping line/kapal untuk meminta vessel profile dan bayplan milik shipping line	Ada	Memadai	3	2			
		Ketidakcocokan atau ketidaksesuaian antara dokumen EDI BAPILE dengan CVIA	Risiko operasional	1. Ketidaksinkronan data antara data pada EDI BAPILE dan CVIA 2. Jumlah peti kemas yang berbeda antara dokumentasi EDI BAPILE dan CVIA	Terdapat kelebihan/kekurangan data/jumlah peti kemas yang tertera di bayplan	- ship planner - supervisor reguler planner	Bagian Perencanaan dan Pengendalian (PPG)	Upload dokumen dari shipping line maksimal 1x24 jam sebelum pelayaran sandar kapal dilaksanakan atau sebelum penerbitan VMR (rapat kapal)	verifikasi jumlah peti kemas yang terdapat dalam EDI BAPILE atau CVIA dari shipping line dalam waktu 2 hari.	verifikasi jumlah peti kemas yang terdapat dalam EDI BAPILE atau CVIA kepada shipping line melalui telepon	2	5	10	- Koordinasi dengan pihak shipping line tentang data/jumlah peti kemas yang benar apakah sesuai dokumentasi EDI BAPILE atau CVIA	Ada	Memadai	3	3			
		Perencanaan tidak akurat karena Komunikasi (serah terima) dokumen petugas tercercer pada saat serah terima antar shift.	Risiko operasional	1. Dokumen yang belum masuk di dalam sistem tercercer pada saat serah terima antar shift. 2. Tidak melakukan serah terima dokumen dengan lengkap. 3. Supervisor shift tidak melakukan monitoring 4. Planner shift tidak memberikan laporan pada saat pergantian shift	Terhambatnya proses bisnis (receiving, delivery, stedvoring, dll)	- Planner yang bertugas shift - supervisor shift	Bagian Perencanaan dan Pengendalian (PPG)	koordinasi saat pergantian shift melalui telepon maksimal 30 menit untuk memberikan keterangan serah terima dokumen	koordinasi saat pergantian shift melalui telepon maksimal 60 menit untuk memberikan keterangan serah terima dokumen	Pada saat pergantian shift dilakukan serah terima melalui telepon	1	4	4	- Koordinasi antar shift - Monitoring Supervisor shift	Tidak ada						
	Permohonan batal muat:	Menghindari klaim dari shipping line, cargo owner dan bea cukai	Risiko operasional	Peti kemas ekspor yang batal muat, termuat ke kapal	1. Permohonan melalui email terlewat/ terhapus 2. Yard planner tidak melakukan remark dan status PV sesuai dengan permohonan 3. Pemberitahuan petikemas batal ekspor terlambat	1. Klaim dari shipping line dan cargo owner 2. Biaya yang ditimbulkan untuk alih kapal 3. Peti kemas yang sudah termuat, dibongkar kembali atas permintaan Bea Cukai 3. Terhambatnya kegiatan stedvoring	- ship planner - supervisor reguler planner - supervisor shift PPG	Bagian Perencanaan dan Pengendalian (PPG)	Toleransi peti kemas ekspor termuat ke kapal 2 kali dalam setahun	Toleransi peti kemas ekspor termuat ke kapal 5 kali dalam setahun	1. Bagian PPG (supervisor reguler planer) membuat kronologis kejadian peti kemas batal muat dengan mengumpulkan informasi melalui supervisor shift 2. Koordinasi dengan CS untuk berkomunikasi dengan bea cukai 3. Koordinasi dengan shipping line dan bea cukai tentang peti kemas ekspor batal muat	2	5	10	1. Bagian PPG (supervisor reguler planer) membuat kronologis kejadian peti kemas batal muat dengan mengumpulkan informasi melalui supervisor shift 2. Koordinasi dengan CS untuk berkomunikasi dengan bea cukai 3. Koordinasi dengan shipping line dan bea cukai tentang peti kemas ekspor batal muat	Ada	Memadai	3	3		

No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	Risk Category/ Kelompok Risiko	Risk event/ Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko	Dampak	Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	Score/Nilai Inherent Risk			Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Desain kontrol Memadai /Tidak	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Residual risk Level of Risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Lanjutan
												Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko							
		keluhan pelanggan yang terselesaikan dalam jangka waktu yang disepakati terkait layanan Bagian Perencanaan dan Pengendalian	Risiko operasional	Keterlambatan penanganan keluhan dari pengguna jasa/shipping line	email yang berisi keluhan pelanggan terlambat/terlewat dibaca	Reputasi perusahaan terganggu	Manager PPG	Bagian Perencanaan dan Pengendalian (PPG)	Penanganan keluhan dari pengguna jasa/shipping line diselesaikan dalam jangka waktu sesuai kesepakatan dengan pengguna jasa/shipping line	Penanganan keluhan dari pengguna jasa/shipping line belum dapat diselesaikan dalam jangka waktu sesuai kesepakatan dengan pengguna jasa/shipping line	1. Melakukan pengecekan terhadap tahap penanganan keluhan pengguna jasa/shipping line 2. Koordinasi dengan bagian operasi terminal untuk segera meangani	1	5	5	1. Melakukan pengecekan terhadap tahap penanganan keluhan pengguna jasa/shipping line 2. Koordinasi dengan bagian operasi terminal untuk segera meangani	Ada	Memadai	3	2		
2	Kegiatan sandar kapal	- Setelah kapal tiba di area pelabuhan, kapal dalam posisi Lepas Jangkar (Anchorage), staf operasional naik ke atas kapal untuk menemui Nakoda kapal, meminjam dan memeriksa dokumen atau sertifikat kapal untuk verifikasi atas dokumen yang sebelumnya telah dikirim melalui email - Setelah mendapat informasi bahwa kapal akan sandar pada waktu dan jam yang telah ditentukan, awak kapal akan mempersiapkan mesin dan mengangkat jangkar, bersiap mengikuti kapal pandu. - Kapal kepaduan mengarahkan kapal shipping line/perusahaan pelayaran untuk memasuki dermaga sesuai yang direncanakan dalam bayplan	Melakukan monitoring kesiapan sandar kapal dalam kondisi aman	Risiko operasional	Tidak dilakukan monitoring sandar kapal dalam kondisi aman catatan: Kondisi aman adalah: 1. crane boom up 2. jarak crane 10 % dari LOA: Length of overall 3. kade meter sesuai dengan VMR yang ditandai oleh lampu/ bendera sandar kapal 4. Jarak antar kapal minimum 10% dari LOA atau 25m	1.CCTV untuk monitoring tidak berfungsi dengan baik, sehingga tidak dapat melihat posisi crane 2. HT untuk berkommunikasi dengan bagian operasional tidak support. 3. Komunikasi dengan pihak shippingline terhambat	1. Kapal tidak dapat sandar 2. Proses sandar kapal terhambat	- Tower officer - supervisor shift PPG	Bagian Perencanaan dan Pengendalian (PPG)	Toleransi tidak dilakukan monitoring 1% dari kegiatan sandar kapal dalam waktu satu sepekan	Toleransi tidak dilakukan monitoring 2% dari kegiatan sandar kapal dalam waktu satu sepekan	1.Koordinasi dengan bagian Foreman Zona Dermaga (FZD) bagian operasional dan supervisor shift bagian operasi 2. Koordinasi dengan pihak shipping line terkait posisi kapal 3. Koordinasi dengan pihak kepaduan untuk memastikan bahwa kondisi sandar kapal aman	1	5	5	1.Koordinasi dengan bagian Foreman Zona Dermaga (FZD) bagian operasional dan supervisor shift bagian operasi 2. Koordinasi dengan pihak shipping line terkait posisi kapal 3. Koordinasi dengan pihak kepaduan untuk memastikan bahwa kondisi sandar kapal aman	Ada	Belum memadai catatan: Tipe alat komunikasinya tidak bisa melakukan recording percakapan antara karyawan yang sedang bertugas	1	3	
		Membuat laporan progress report kapal yang darsan dan atau kondisi lapangan tenmpat penyimpanan peti kemas	laporan progress report kapal dan atau lapangan secara benar dan tepat waktu	Risiko operasional	keterlambatan pembuatan laporan progress report kapal dan atau lapangan	Berul dilakukan serah terima pekerjaan berserta dokumentanya, pada saat pergantian shift operator/tenaga kerja di lapangan belum dilakukan serah terim	1. Keterlambatan laporan kondisi kapal yang sandar dan atau lapangan 2. Keterlambatan laporan realisasi RBM	supervisor shift PPG	Bagian Perencanaan dan Pengendalian (PPG)	laporan progress report kapal dan atau dilakukan setiap 2 jam (dalam 1 hari terdapat 4 progress report)	laporan progress report kapal dan atau dilakukan setiap 2 jam (dalam 1 hari kurang dari 4 progress report)	Melakukan monitoring laporan progress report untuk memastikan operasi terminal berjalan dengan baik	2	5	10	SPV shift PPG melakukan briefing diawal pergantian shift tentang: 1. Pembuatan progress report kapal dan atau lapangan pada shift yang akan dilanjuti 2. Serah terima pekerjaan antar shift	ada	belum memadai	1	4	
		Membuat berthing window yang merupakan gambaran layanan kapal yang dilayani dan alokasi waktunya dalam setiap minggu berdasarkan ketersediaan dermaga;	Berthing window yang sesuai antara rencana kapal dengan rencana dermaga dan telah terverifikasi	Risiko operasional	Kapal salah sandar	proses verifikasi Berthing Window yang kurang optimal	1. Keluhan dari pengguna jasa/pelanggan 2. meningkatnya waktu sandar yang berpotensi pada keterlambatan untuk mencapai pelabuhan berikutnya sehingga tertinggal kapal yang seharusnya menjadi tujuan angkut lanjut pada pelabuhan berikutnya	Spv. Reg planning	Bagian Perencanaan dan Pengendalian (PPG)	Berthing window telah diverifikasi maksimal dalam waktu 3 hari sebelum kapal sandar	Berthing window belum diverifikasi pada saat sehari sebelum kapal sandar	memeriksa kembali dokumen permohonan sandar kapal dari pengguna jasa/shipping line untuk memastikan semua permohonan tersebut telah dibuatkan berthing window	1	5	5	1. Spv regular planning memeriksa dokumen permohonan sandar kapal dari shipping line 2. Spv regular planning memeriksa berthing window yang telah dibuat untuk memastikan kesesuaianya dengan permohonan dari shipping line	Ada	Memadai	3	2	
3	Kegiatan Stevedoring (Bongkar/Muat)	1. Berdasarkan hasil rapat kapal didapatkan data mengenai jumlah dan No. QCC yang akan dipergunakan dalam melayani penyandaran kapal. 2. Berdasarkan jumlah QCC yang akan dipergunakan maka dapat ditentukan Bay-bay mana saja di kapal yang dapat dilayani oleh QCC tertentu dengan jumlah yang paling optimal. 3. Buka menu "Guider" pada sistem N-Gen kemudian pilih "crane working plan" tentukan Bay-bay mana saja yang dapat dilayani oleh QCC yang dilingginkan. 4. Tentukan estimasi jumlah peti kemas per jamnya yang akan dibongkar/muat di menu N-Gen dalam sistem N-Gen. 5. Tentukan kapan QCC tersebut memulai pekerjannya yang disesuaikan dengan rapat kapal dan shift kerja di lingkungan Operasi Terminal.	Melakukan perencanaan dan monitoring kegiatan stevedoring (bongkar/muat) dengan tepat waktu, efektif dan efisien, serta sesuai dengan CWP	Risiko operasional	Stevedoring tidak sesuai dengan CWP	Operator tidak mengikuti CWP 2. Distribusi bongkar muat tidak merata catatan: 1. Long crane 2. Crane crash 3. Idle crane 4. Prioritas bongkar muat dekat ship crane	Kegiatan stevedoring terhambat	-Tower officer - Ship planner - supervisor PPG	Bagian Perencanaan dan Pengendalian (PPG)	Toleransi tidak dilakukan monitoring stevedoring sesuai CWP adalah 2 jam	Monitoring stevedoring tidak dilakukan sesuai CWP selama 4 jam	1.Koordinasi dengan bagian operasi terminal 2. Koordinasi dengan shipping line	4	5	20	1.Koordinasi dengan bagian operasi terminal untuk melaksanakan stevedoring sesuai CWP 2. Koordinasi dengan shipping line agar distribusi bongkar muat merata	Ada	Belum memadai	1	5	
		Membuat laporan RBM sesuai dengan realisasi RBM untuk diberikan kepada bagian billing sebagai dasar untuk membuat nota RBM yang akan disampaikan kepada pengguna jasa/shipping line	Laporan RBM yang di buat dengan benar dan tepat waktu	Risiko operasional	Keterlambatan membuat laporan realisasi RBM	1. Verifikasi data realisasi RBM dalam sistem nGen terlambat 2. Keterlambatan konfirmasi data realisasi RBM dari pengguna jasa/shipping line	1. Keterlambatan penyerahan data realisasi RBM kepada bagian billing 2. Keterlambatan pembuatan nota RBM	Manager PPG	Bagian Perencanaan dan Pengendalian (PPG)	Laporan RBM selesai dan terkirim ke Bagian Billing maksimal 2 hari kerja sejak menerima email konfirmasi terkait RBM dari S/L.	Laporan RBM selesai dan terkirim ke Bagian Billing maksimal 2 hari kerja sejak menerima email konfirmasi terkait RBM dari S/L.	Berkordinasi dengan bagian billing, bahwa data realisasi RBM yang telah terverifikasi dan sudah dikonfirmasi oleh pengguna jasa/shipping line	2	5	10	Bagian PPG memberikan data realisasi RBM yang telah terverifikasi dan sudah dikonfirmasi oleh pengguna jasa/shipping line	Ada	Memadai	3	3	
		Menyusun laporan pelayanan kapal untuk dikirimkan kepada shipping line yang berisi: Laporan Bukti Pelayanan Kegiatan B/M Petikemas mencakup CWP, Approved Profile dan Bay Plan Bongkar/Muat, serta Revisi - revisinya.	Laporan pelayanan kapal dikirim secara benar dan tepat waktu	Risiko operasional	Keterlambatan membuat laporan pelayanan kapal	Dokumen lampiran yang perlu dilampirkan dalam lampiran belum lengkap	1. Keterlambatan pengiriman laporan pelayanan kapal kepada shipping line 2. Keterlambatan pembuatan nota (invoice) yang berkaitan dengan laporan	ship planner	Bagian Perencanaan dan Pengendalian (PPG)	Pengiriman laporan pelayanan kapal kepada shipping line belum dilakukan pada hari keempat setelah kapal berangkat	Pengiriman laporan pelayanan kapal kepada shipping line makimal dalam waktu 3 hari setelah kapal berangkat	1. Dokumen yang terkait dengan laporan pelayanan kapal dilengkapi sebagai lampiran sesegera mungkin 2. berkoordinasi dengan SPV shift tentang serah terima dokumen pelayanan kapal	1	5	5	1. Dokumen yang terkait dengan laporan pelayanan kapal dilengkapi sebagai lampiran sesegera mungkin 2. berkoordinasi dengan SPV shift tentang serah terima dokumen pelayanan kapal	Ada	Belum memadai	1	3	

No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	Risk Category/ Kelompok Risiko	Risk event/ Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko	Dampak	Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	Score/Nilai Inherent Risk			Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Desain kontrol Memadai /Tidak	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Residual risk Level of Risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Lanjutan
												Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko							
	'Transhipment Koja ke Koja: 1. Ship planner menerima EDI BAPLIE dan List Transhipment dari shipping line, merubah status peti kemas dari IF menjadi TF, mengupdate POD dan memberikan remark NEXT VESSEL di sistem nGEN 2. Yard Planner, membuat PA bongkar untuk kapal T/S sesuai dengan connecting vessel, bila connecting vessel ada di JICT, PA disiapkan di blok khusus TIS JICT 3. Operasional, membongkar dan menstack sesuai dengan job 4. Yard Planner, menerima TIS Letter dari Shipping Lines (FIDER) yang sudah di ACC oleh Bea Cukai, dan mengubah status TF menjadi OF, menentukan Connecting Vessel, menentukan POD sesuai dengan dokumen TS Letter 5. Ship Planner, membuat Loading Plan untuk Connecting Vessel, mengecek ulang petikemas transhipment yang belum dialih kapalikan dengan mensorit daftar petikemas TF dengan remark connecting vessel yang sedang dikerjakan dan dari permohonan shipping lines. Bila ada petikemas yang masih ketinggalan	Melakukan perencanaan transhipment dengan efektif dan efisien	Risiko operasional	1. Kesalahan muat kapal dalam proses transhipment	1. Salah input vessel name dalam proses transhipment 2. Tidak membuat status OF (outbond full/empty)/TF (Transhipment Full)	1. Klaim dari shipping line karena kesalahan muat kapal 2. Perusahaan mengeluarkan biaya untuk alih kapal (COV: Change Of Vessel)	- Yard Planner - Supervisor shift PPG	Bagian Perencanaan dan Pengendalian (PPG)	Pembuatan PA transhipmet maksimal 1x24 jam saat pengajuan sebelum kapal sandar	Pembuatan PA transhipmet saat pengajuan sebelum kapal sandar	1. Yard Planner membuat PA transhipment di dalam sistem n Gen secara tepat waktu sebelum kapal sandar 2. Koordinasi internal dengan tim marketing 3.Koordinasi dengan shipping line/ feeder	2	3	6	1. Yard Planner membuat PA transhipment di dalam sistem n Gen secara tepat waktu sebelum kapal sandar 2. Koordinasi internal dengan tim marketing 3.Koordinasi dengan shipping line/ feeder	Ada	Memadai	3	3		
6	Pengecekan jumlah peti kemas impor di lapangan dan tingkat kepadatan lapangan impor (YOR impor)	Akurasi data peti kemas impor di lapangan	Risiko operasional	Ketidaksesuaian update data antara fisik peti kemas dengan yang terdapat dalam sistem n Gen	1. Kesalahan input blok, slot, Row, Tier 2. Terdapat data sampaht (misal fisik peti kemas sudah tidak ada, namun data peti kemas tersebut masih ada) 3. Tidak dilakukan pemisahan peti kemas longstay dan yang terkini	1. Perhitungan YOR impor tidak akurat 2. Terhambatnya perencanaan lapangan (pembuatan PA tidak aktif) 3. Tidak dilakukan pemisahan peti kemas longstay dan yang terkini	- Yard Planner - Supervisor shift PPG - Reguler planner	Bagian Perencanaan dan Pengendalian (PPG)	1. Proses update data jumlah peti kemas impor di lapangan sebulan sekali 2.Pembuatan dan pengiriman YOR setiap shift 1 jam diawal shift	1. Proses update data jumlah peti kemas impor di lapangan 6 bulan sekali 2. Pembuatan dan pengiriman YOR setiap shift 2 jam diawal shift	1. copy yard melakukan update secara berkala dengan hand held 2. Jika ditemukan data tidak terecord dalam sistem, akan dicatat secara manual, 3. Koordinasi dengan help desk IT untuk menginput ke dalam sistem	2	4	8	1. Copy yard melakukan update secara berkala dengan hand held 2. Jika ditemukan data tidak terecord dalam sistem, akan dicatat secara manual, 3. Koordinasi dengan help desk IT untuk menginput ke dalam sistem	Ada	1. Memadai 2.Tidak memadai catatan: Tidak ada rekap data setelah pengecekan	3	3		

RISK REGISTER
BAGIAN SEKRETARIS PERUSAHAAN
TPK KOJA
Nara Sumber: Bpk. Toto dan Ibu Lita

No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran/Target	Risk Category/ Kelompok Risiko	Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko	Dampak	Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	Score/Nilai inherent Risk			Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Desain kontrol Memadai /Tidak	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Level of Residual Risk / Tingkat risiko residual	Rencana Penanganan Risiko
													Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko						
1	CSR Pemberian Bea Siswa Putra Putri Anak Karyawan TPK Koja	1. Sekper memberitahukan kepada karyawan bahwa ada program beasiswa dengan pengumuman tertulis dan elektronik (dalam bentuk flyer dan wa) untuk putera putri karyawan kepada karyawan TPK Koja. 2. Proses Pengumpulan Dokumen persyaratan bea siswa: foto kopi raport legalisir, ranking 1-5, surat keterangan dari sekolah mendapatkan ranking 1-5, KK 3. Senior Staff Humas melakukan Verifikasi data-data yang masuk: Merekap data pendafatar berdasarkan tingkat pendidikan (SD, SMP, SMA) 4. Senior Staff Humas membuat permohonan pembayaran kepada bagian keuangan, bagian Keuangan memproses pembayaran beasiswa dengan melakukan transfer ke rekening karyawan sesuai daftar penerima yang tercantum dalam permohonan pembayaran	Program beasiswa untuk putera putri karyawan terlaksana tepat waktu dengan penerima beasiswa yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Risiko Operasional	Program beasiswa untuk putera putri karyawan tidak terlaksana dengan tepat waktu dan kurang tepat sasaran	- Informasi pemberian beasiswa putera putri karyawan tersampaikan dengan baik - Staff senior humas Kurang teliti dalam melakukan pemeriksaan dan verifikasi dokumen beasiswa yang diajukan - Staff senior humas kurang teliti dalam melakukan rekapitulasi daftar penerima beasiswa untuk setiap levelnya (SD, SMP, SMA)	- CSR Perusahaan tidak terlaksana - Manajemen mendapat teguran dari regulator karena tidak melaksanakan CSR	senior staff Humas	Bagian Sekretaris Perusahaan	Program beasiswa dilaksanakan pada akhir semester dalam 30 hari (1 bulan setelah penerimaan raport)	Program beasiswa dilaksanakan pada akhir semester melebih 30 hari	- Memberikan informasi program beasiswa kepada karyawan dengan jelas, sesuai dengan waktu yang ditentukan - Mengingatkan kepada karyawan yang sedang mengajukan permohonan beasiswa untuk segera melengkapi dokumentasi persyaratan	1	2	2	- Kepala Bagian Sekper mengkonfirmasi kepada senior staff humas bahwa program beasiswa telah diumumkan - Senior staff humas melakukan pemeriksaan data pengajuan permohonan beasiswa - Kepala bagian Sekper melakukan approval rekapitulasi data penerima beasiswa	ada	memadai	3	2	
2	Rapat Manajemen Jenis rapat terdiri dari: - Rapat manajemen sebelum rapat dengan Dewan Pengawas (dilaksanakan sebulan sekali sesuai permintaan manajemen) - Rapat Dengan Dewan Pengawas : jadwal dari Dewas	1. Bagian SekPer melakukan perencanaan rapat dengan: - Membuat jadwal, - Mengumpulkan materi/ bahan rapat lengkap akomodasi. - Menyiapkan sarana prasarana rapat 2. Bagian SekPer melaksanakan rapat dengan menyiapkan dokumen rapat yang diperlukan.	Menyusun pelaksanaan rapat koordinasi manajemen sejak perencanaan, pelaksanaan dan pengadministrasian hasil rapat lengkap dan sarana prasarana yang kurang memadai.	Risiko Operasional	Rapat manajemen dilaksanakan dengan bahan rapat yang tidak lengkap dan sarana prasarana yang kurang memadai.	- RKM dan BPR yang merupakan materi rapat belum diberikan dari para DGM masing-masing bagian sehingga tidak dapat dibuatkan slide PPTnya sebagai bahan rapat - Terdapat kendala teknis saat melakukan persiapan sarana dan prasarana	- Pelaksanaan rapat manajemen dapat terhambat atau tidak berjalan dengan baik atau rapat tidak dapat dilaksanakan sesuai jadwal yang ditentukan	- Senior staff sekper - Supervisor Sekper	Bagian Sekretaris Perusahaan	Bahan rapat dan sarana prasarana rapat telah lengkap pada saat H-1 rapat akan dilaksanakan	1. Materi rapat manajemen disiapkan oleh Sekper di pekan pertama setiap bulan: - RKM - BPR (business performance review) - Laporan kinerja bulanan (bagian keuangan) 2. Sarana dan prasarana rapat disiapkan dalam waktu 3 hari sebelum rapat dilaksanakan	1	5	5	1. Supervisor Sekper mengkonfirmasi dengan para DGM untuk dapat mengumpulkan RKM dan BPR tepat waktu - Membuat cek list bahan rapat untuk pengecekan, H-1 sebelum rapat dilaksanakan 2. Kepala Bagian Sekper memeriksa bahwa seluruh bahan, materi dan sarana prasarana rapat telah lengkap dan berfungsi dengan baik	ada	Memadai	3	2		
3	Bantuan Sosial/ CSR	1. Dokumen proposal diterima oleh Manajemen 2. Dokumen proposal yang telah disposisi Manajemen ditujukan ke bagian Sekretaris Perusahaan untuk ditindaklajuti 3. Bagian Humas memproses dokumen Proposal/Sponsorship/CSR untuk diteruska ke bagian Keuangan 4. Bagian Keuangan memproses pembayaran bantuan sosial kepada pihak penerima bantuan sosial	Program CSR Bantuan sosial tidak melaksana dengan baik dan kurang tepat sasaran	Risiko Operasional	Program CSR bantuan sosial tidak melaksana dengan baik dan kurang tepat sasaran	Senior staff humas - Supervisor Humas	- CSR Perusahaan tidak melaksana ulang dokumen poposal bantuan sosial yang diberikan yang sebelumnya telah didisposisi oleh GM	- senior Staff Humas - Supervisor Humas	Bagian Sekretaris Perusahaan	Pelaksanaan CSR bantuan sosial segera setelah proposal bantuan sosial didisposisi oleh GM (2 hari setelah disposisi)	Pelaksanaan CSR bantuan sosial belum dilaksanakan 3 hari setelah proposal bantuan sosial didisposisi oleh GM	Supervisor Humas melakukan koordinasi dengan bagian keuangan untuk segera mentransfer dana bantuan sosial sesuai permohonan yang diajukan	2	2	4	- disposisi dokumen proposal oleh GM - Melakukan pengecekan secara langsung pihak yang mengajukan proposal (menghubungi, mengecek lokasi, dll) - Ikut Serta pada saat pemberian bantuan dan dibuatkan dokumentasi dalam bentuk foto / video	ada	memadai	3	2	
4	Memberikan informasi terkait perusahaan	Mengelola website dan media sosial perusahaan dengan: - Menampilkan informasi terkini terkait perusahaan - Mengelola kecepatan akses website perusahaan	Mengelola website dan media sosial perusahaan dengan: - Menampilkan informasi terkini terkait perusahaan - Mengelola kecepatan akses website perusahaan	Risiko Reputasi	Informasi dan data yang sudah tidak update di website dan media sosial perusahaan	Tidak dilakukan updating informasi dan data dalam website	Informasi dan data yang tidak terupdate tidak memberikan gambaran kondisi perusahaan yang sebenarnya	Senior Staff Humas	Bagian Sekretaris Perusahaan	Informasi dan data yang sudah tidak update H+1 setelah terdapat informasi baru perusahaan	Informasi dan data yang sudah tidak update H+2 setelah terdapat informasi baru perusahaan	Melakukan updating terhadap informasi dan data sesegera mungkin	1	5	5	Senior Staff Humas melakukan pengecekan informasi terkini berkaitan dengan perusahaan dan segera melakukan update di website perusahaan	ada	Memadai	3	2	

No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran/Target	Risk Category/ Kelompok Risiko	Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko	Dampak	Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	Score/Nilai Inherent Risk			Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Desain kontrol Memadai /Tidak	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Level of Residual Risk / Tingkat risiko residu	Rencana Penanganan Risiko
													Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko						
5	Menjaga dan meningkatkan citra perusahaan	Melaksanakan kegiatan offline (pameran, donor darah, sunatan masal, mudik gratis) - donor darah 3 bulan sekali - event lainnya 1 tahun sekali	Melaksanakan kegiatan offline dengan efektif sesuai waktu yang ditentukan	Risiko Reputasi	kegiatan offline tidak terlaksana secara efektif	- kegiatan offline tidak dapat efektif dilaksanakan karena pandemi - kurangnya koordinasi staff humas dengan pihak terkait pelaksanaan kegiatan offline	- sarana promosi perusahaan berkurang - kegiatan offline tidak terlaksana dengan lancar	- Senior Staff Humas - Supervisor Humas	Bagian Sekretaris Perusahaan	persiapan pelaksanaan kegiatan offline H-2 sudah selesai	persiapan pelaksanaan kegiatan offline H-1 belum selesai	segera berkoordinasi dan menghubungi pihak terkait untuk melakukan persiapan kegiatan offline	1	2	2	- Senior staff humas membuat jadwal berkala kegiatan offline - senior staff humas selalu berkoordinasi dengan pihak-pihak yang akan terlibat dengan kegiatan offline sesuai jadwal yang telah ditentukan - senior staff humas memastikan persiapan kegiatan offline telah fix pada H-1 saat kegiatan akan dilaksanakan	ada	Memadai	3	2	
	Membuat press release/ siaran press	Memberikan klarifikasi berita negatif perusahaan sesegera mungkin pada saat berita negatif muncul		Risiko Reputasi	Berita/informasi yang negatif	Kurang memonitoring terhadap berita/ isu-isu yang beredar/ terkini	Reputasi perusahaan menjadi berkurang	- Senior Staff Humas - Supervisor Humas	Bagian Sekretaris Perusahaan	Counter berita negatif pada hari yang sama di saat munculnya berita negatif	Dalam waktu setengah hari masih terdapat berita negatif	Merespon sesegera mungkin berita negatif yang ada	2	5	10	- menghubungi media (wartawan) untuk melakukan konferensi pers berkaitan dengan berita negatif - investigasi berkaitan dengan berita negatif	ada	Memadai	3	3	
	Mengikuti event penghargaan/ awarding	Mendapatkan penghargaan sesuai dengan core bisnis perusahaan sebagai citra positif perusahaan		Risiko Reputasi	Tidak mendapatkan penghargaan pada event yang diikuti	- Kurang memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh penyelenggara penghargaan	Score GCG perusahaan berkurang	Kepala Bagian SekPer	Bagian Sekretaris Perusahaan	Mendapatkan penghargaan 90 % dari event penghargaan yang diikuti	Mendapatkan penghargaan 100 % dari event penghargaan yang diikuti	menjalankan koordinasi yang baik dengan penyelenggara penghargaan	1	2	2	Kepala Bagian Sekper menyiapkan presentasi yang dibutuhkan dalam penjurian event penghargaan yang diikuti	ada	Memadai	3	2	

No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	Ikhlas Proses Bisnis	Sasaran	Risk Category/ Kelompok Risiko	Risk event/ Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko	Dampak	Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	Score/Nilai Inherent Risk			Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Desain kontrol Memadai /Tidak	Tingkat efektivitas pelaksanaan kontrol	Level of Residual Risk / Tingkat risiko residual	Rencana Penanganan Risiko
													Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko						
1	Kegiatan sandar kapal	Solo whiskey meletakkan lampu sandar kapal di kade meter di dermaga sebagai penanda untuk kapal sandar	Melaksanakan proses sandar kapal dalam keadaan aman	Risiko operasional	Kesalahan solo whiskey meletakkan lampu sandar kapal	- Pada saat pergantian shift tidak ada serah terima tugas untuk meletakkan lampu penanda	Kapal yang berikutnya akan sandar, tidak dapat sandar	- Manager Operasi Terminal - Staff operasional (Solo Whiskey, Supervisor Shift, FZD)	Bagian Operasi Terminal	Terjadi kesalahan meletakkan lampu sandar kapal dalam jumlah sekali dalam setahun	Terjadi kesalahan meletakkan lampu sandar kapal pada saat kapal akan sandar	- Supervisor shift melakukan briefing di awal pergantian shift untuk pengarahan perletakan lampu penanda kapal sandar	1	5	5	1. Bagian Operasi Terminal berkoordinasi dengan Bagian PPG saat akan sandar kapal	Ada	Memadai	3	2	FZD memantau dan memastikan Bendera/lampu sandar kapal terpasang dengan baik dan benar
		Foreman Zona Dermaga (FZD): memerintahkan Asisten Dermaga dan Solo Whiskey untuk melakukan persiapan perlengkapan kapal sandar, memastikan situasi dan kondisi fisik di area dermaga untuk sandar kapal aman, memerintahkan operator QCC untuk memposisikan QCC yang akan digunakan sesuai dengan crane working plan, menyiapkan alat komunikasi radio masing-masing untuk pelaksanaannya.	Melaksanakan proses sandar kapal dalam keadaan aman dan sesuai perencanaan	Risiko operasional	Solo Whiskey yang bertugas saat kegiatan sandar kapal tidak melaksanakan pekerjaannya sesuai jobdesc atau rencana sandar kapal	1. Solo Whiskey yang tidak kompeten 2. Pengawasan FZD terhadap operator yang minimal	Kegiatan sandar kapal tertunda atau terhambat	- Staff operasional (Solo Whiskey, FZD)	Bagian Operasi Terminal	Toleransi ketidakcakapan Solo whiskey atas pekerjaannya adalah 2 orang dari jumlah keseluruhan operator yang bertugas dalam kegiatan sandar kapal	Terdapat tedapat 1 atau 2 orang S/W baru (new comer) yang tidak bertugas sesuai jobdesc atau rencana sandar kapal	FZD memberikan teguran kepada Solo whiskey yang tidak bertugas sesuai jobdesc atau rencana sandar kapal	1	3	3	1. Foreman Zona Dermaga (FZD) melakukan pengawasan/ monitoring terhadap staff operasional/ operator yang bertugas, agar bekerja sesuai dengan job desc nya 2. Memberikan pelatihan (refresment program) tentang job desc nya masing-masing pada tenaga kerja operasi terminal	Ada	Memadai	3	2	Menugaskan Solo Whiskey yang telah menjalani pelatihan standar operasional dari internal perusahaan
		-Semua petugas melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya, menginformasikan bila ada kejadian yang membahayakan atau bila ada kecelakaan, atau jika terjadi kondisi abnormal (ketidaklengkapan personil, kondisi alat, dll) kepada Supervisor Operation Shift	Melaksanakan proses sandar kapal dalam keadaan aman dan sesuai perencanaan	Risiko operasional	- Terjadi kecelakaan kerja saat sandar kapal, karena solo whiskey kurang peduli terhadap keselamatan kerja	Kecelakaan kerja terjadi karena petugas solo whiskey terlalu tali tambat kapal	Kegiatan bongkar muat kapal tertunda atau terhambat	- Staff operasional (Solo Whiskey, FZD)	Bagian Operasional	Toleransi jumlah kasus kecelakaan kerja maksimal 10 kecelakaan dalam setahun	Terdapat lebih dari 7 kasus kecelakaan kerja dalam setahun	Memberikan pelatihan internal dari bagian operasional terminal kepada solo whiskey	1	5	5	1. Foreman Zona Dermaga (FZD) melakukan pengawasan/ monitoring terhadap solo whiskey yang bertugas untuk meminimalisir terjadinya kecelakaan kerja 2. Memberikan pelatihan (refresment program) tentang	Ada	Memadai	3	2	1. Memberikan pemahaman dan pelatihan basic safety SMK3 kepada semua operator dan atau pegawai 2. Briefing saat awal kerja
2	Kegiatan Stevedoring (Bongkar/Muat)	- FZD memerintahkan semua personil yang bertugas untuk melakukan kegiatan bongkar/muat peti kemas dari/ke atas Chasis Head Truk sesuai CWP (crane working plan) dan urutan bongkar/muat pada bayplan. Personil yang bertugas adalah: - operator QCC (Quay Container Crane): -Solo: Asisten Operator QCC di kapal - Whiskey: Asisten Operator QCC di dermaga - operator RTG - operator Head Truck	Melaksanakan kegiatan stevedoring (bongkar/ muat) dengan tepat waktu, efektif dan efisien, serta sesuai perencanaan yang terdapat dalam bayplan catatan: target pelayanan stevedoring Bongkar: 25 B/C/H Muat: 25 B/C/H	Risiko kesehatan dan keselamatan kerja	- Terjadi kecelakaan kerja saat kegiatan stevedoring	1. Solo whiskey, TKBM terkena lashing, terplest, terjepit, terjatuh diatas kapal atau di area dermaga 2. Terkena benda jatuh dari atas QCC	Kegiatan stevedoring tertunda, terhambat atau tidak dapat dilakukan	- Staff operasional (operator, FZD)	1. Bagian Operasi Terminal 2. Bagian HSSE	Toleransi jumlah kasus kecelakaan kerja maksimal 10 kecelakaan kerja dalam setahun	Terdapat lebih dari 5 kasus kecelakaan kerja dalam setahun	1. Briefing kepada pegawai oleh supervisor shift pada saat awal mulai kerja (menggunakan APD, dll) 2. Memberikan pelatihan K3 terhadap tenaga kerja operasi terminal	3	5	15	1. Melakukan koordinasi dengan bagian HSSE 2. Bersama bagian HSSE mengadakan pelatihan awareness K3	Tidak Ada	Memadai	3	4	1. memberikan pelatihan untuk pemahaman IPS SMK3, OHSAS kepada semua operator dan atau pegawai 2. melakukan sanksi tegas kepada pegawai yang melanggar aturan terkait SMK3
		Risiko operasional	- kerusakan peralatan QCC atau RTG atau Head Truck secara tiba-tiba pada saat kegiatan stevedoring dilakukan	1. Alat yang sudah usang 2. Kurang dilakukan pemeliharaan dan pemeriksaan terhadap peralatan yang digunakan untuk stevedoring 3. Operator yang lalai mengoperasikan peralatan	1. Kegiatan stevedoring tertunda, terhambat atau tidak dapat dilakukan	staff bagian peralatan (operator, staff pemeliharaan peralatan)	1. Bagian Operasi Terminal 2. Bagian peralatan	Toleransi jumlah kasus peralatan yang rusak adalah 5% dari jumlah masing-masing peralatan yang ada (QCC, RTG, Head Truck,dll)	Terdapat salah satu peralatan (QCC atau RTG atau Head Truck) yang rusak saat kegiatan stevedoring dilaksanakan	1. Memperbaiki segera peralatan yang rusak saat itu juga, jika memungkinkan, atau 2. Menganti dengan peralatan lain yang berfungsi lebih baik	3	4	12	Bagian peralatan turut melakukan monitoring bersama FZD tentang penggunaan peralatan pada saat kegiatan stevedoring dilaksanakan	Ada	Belum Memadai	3	3	1. melakukan pemeriksaan peralatan sebelum kegiatan stevedoring dilaksanakan untuk memastikan semua peralatan berfungsi dengan baik 2. melakukan pemeliharaan peralatan secara berkala		
		Risiko operasional	Kerusakan petikemas pada saat kegiatan stevedoring	1. Operator yang lalai terhadap tugasnya 2. Kurangnya Pengawasan FZD pada kegiatan stevedoring 3. Kondisi peralatan yang kurang baik	1. Kegiatan stevedoring tertunda, terhambat atau tidak dapat dilakukan	Staff operasional (operator, FZD)	1. Bagian Operasi Terminal 2. Bagian peralatan	Toleransi jumlah peti kemas yang rusak adalah 10% dari keseluruhan kegiatan stevedoring dalam satu tahun	Terdapat jumlah peti kemas mendekati batas toleransi 5% dari keseluruhan kegiatan stevedoring dalam satu tahun	Memberikan pelatihan (refreshment) kepada operator QCC, agar mengoperasikan peralatan dengan baik dan benar, sehingga tidak merusak peti kemas	4	2	8	1. FZD dan supervisor shift melakukan monitoring saat kegiatan stevedoring dilaksanakan 2. Terdapat laporan Stevedoring Damage Report (SDR) dan LK ditandatangani oleh FZD sebagai pengawas kegiatan stevedoring dan pihak kapal.	Ada	Memadai	3	3	- Memberikan pelatihan kepada operator dalam hal pengoperasian peralatan dan pelaksanaan pekerjaannya untuk meminimalisir risiko adanya kerusakan peti kemas pada saat kegiatan stevedoring		

No.	Kegiatan/Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	Risk Category/Kelompok Risiko	Risk event/Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/Penyebab Risiko	Dampak	Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	Score/Nilai Inherent Risk			Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Desain kontrol Memadai/Tidak	Tingkat efektivitas pelaksanaan kontrol	Level of Residual Risk / Tingkat risiko residual	Rencana Penanganan Risiko
													Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko						
				Risiko operasional	Kesalahan pada saat kegiatan stevedoring (jumlah, kekurangan, kelebihan atau posisi peti kemas)	1. operator yang lalai terhadap tugasnya 2. Kurangnya Pengawasan FZD pada kegiatan stevedoring 3. klaim dari shipping line	1. kegiatan stevedoring terhambat dan tidak sesuai dengan perencanaan 2. klaim dari shipping line	Staff operasional (operator, FZD)	1. Bagian Operasi Terminal 2. Bagian Hukum	Toleransi kesalahan kegiatan stevedoring adalah 2% dari keseluruhan kegiatan stevedoring yang dilayani dalam satu tahun	Terdapat jumlah kesalahan kegiatan stevedoring 2% dari keseluruhan kegiatan stevedoring kapal yang dilayani dalam satu tahun	FZD meminta laporan kegiatan stevedoring dengan benar dari semua operator yang bertugas untuk mengetahui kesalahan apa saja yang terjadi saat kegiatan stevedoring	1	5	5	1. FZD dan supervisor shift melakukan monitoring saat kegiatan stevedoring dilaksanakan 2. Terdapat laporan kesalahan stevedoring peti kemas saat pergantian shift 3. Koordinasi setiap saat dengan bagian PPG tentang kegiatan stevedoring	Ada	Memadai	3	2	1. Pihak shipping line turut memantau kegiatan stevedoring sehingga tidak terjadi kesalahan realisasi bongkar muat 2. Pihak TPK juga selalu memantau kegiatan stevedoring sehingga tidak terjadi kesalahan realisasi bongkar muat
				Risiko operasional	Kegiatan stevedoring dilaksanakan secara lambat dari waktu yang ditentukan. Catatan: maksimal stevedoring 25 B/C/H 64 B/S/H di luar kapal domestik	1. Operator yang lalai terhadap tugasnya 2. Kondisi peralatan yang kurang baik 3. Sinyal yang kurang baik 4. Cuaca kurang baik	kegiatan stevedoring tertunda, terhambat	1. Operator peralatan 2. FZD	1. Bagian Operasi Terminal 2. Bagian peralatan 3. Bagian SI/IT	Toleransi keterlambatan waktu stevedoring 22 B/C/H dan 50 B/S/H	Terjadi keterlambatan waktu stevedoring sehingga tidak mencapai 22 B/C/H dan 50 B/S/H	Supervisor shift memberikan informasi untuk percepatan kegiatan stevedoring pada pergantian shift berikutnya	2	3	6	1. FZD berkoordinasi dengan supervisor operasi terminal yang bertugas di pergantian shift untuk percepatan kegiatan stevedoring 2. Fully nonstop operasional (tanpa jam istirahat) untuk percepatan stevedoring 3. Tambahan peralatan (RTG, OCC) dan tambahan personil untuk melakukan percepatan stevedoring	Ada	Memadai	3	3	1. memberikan pelatihan kepada operator untuk melaksanakan pekerjaannya dengan tepat waktu dan benar 2. FZD melakukan pengawasan lebih ketat kepada operator 3. melakukan pemeliharaan peralatan secara berkala
3	Kegiatan penumpukan peti kemas	Setelah head truck sampai di dermaga untuk kegiatan bongkar atau sampai di lokasi PA (<i>Preferred Area</i>) untuk kegiatan muat, maka: - Operator Rubber Tyred Gantry (RTG) mengangkat peti kemas dari atau ke Head Truck - Bongkar: Head truck akan membawa peti kemas ke lokasi penumpukan/PA muat: Head truck akan membawa peti kemas dari PA ke dermaga - Solo/Whiskey meng <i>update</i> posisi dan kondisi peti kemas - pelaksanaan penumpukan atau sebaliknya dimonitor oleh Pengendalian Yard dan diawasi oleh FZL (Foreman Zona Lapangan)	Melaksanakan kegiatan penumpukan yang aman, efektif dan efisien sesuai dengan <i>bayplan</i> dan CWP	Risiko kesehatan dan keselamatan kerja	- Terjadi kecelakaan kerja saat kegiatan penumpukan dilakukan, karena operator/sopir tidak melaksanakan tugas sesuai jobdesc Misal: Tidur di bagian chassis truck,	- Operator/sopir beristirahat tidak di tempat seharusnya.	Kegiatan penumpukan peti kemas setelah bongkar atau pemuatan peti kemas dari atau ke lokasi penumpukan tertunda, terhambat atau tidak dapat dilakukan.	- Staff operasional (operator, sopir, Foreman Zona Lapangan)	Bagian Operasi terminal	Toleransi jumlah kasus kecelakaan kerja maksimal 10 kecelakaan dalam setahun	Terdapat lebih dari 5 kasus kecelakaan kerja dalam setahun	1. Briefing kepada pegawai oleh supervisor shift pada saat awal mulai kerja (menggunakan APD, dll) 2. Memberikan pelatihan K3 terhadap tenaga kerja operasi terminal	3	3	9	1. Melakukan koordinasi dengan bagian HSSE 2. Bersama bagian HSSE mengadakan pelatihan awareness K3	Ada	Memadai	3	3	- memberikan pelatihan refreshment untuk pemahaman ISPS SMK3, OHSAS kepada semua operator
			Risiko operasional	- kerusakan peralatan QCC atau RTG atau Head Truck secara tiba-tiba pada saat kegiatan penumpukan dilakukan	- usia alat yang sudah tua - kurang dilakukan pemeliharaan dan perbaikan terhadap peralatan yang digunakan untuk penumpukan		staff bagian peralatan (operator, staff pemeliharaan peralatan)	1. Bagian operasi terminal. 2. Bagian peralatan	Toleransi jumlah kasus peralatan yang rusak adalah 5% dari jumlah masing-masing peralatan yang ada (QCC, RTG, Head Truck,dll)	Terdapat salah satu peralatan (QCC atau RTG atau Head Truck) yang rusak saat kegiatan penumpukan dilaksanakan	1. Memperbaiki segera peralatan yang rusak saat itu juga, jika memungkinkan, atau 2. Mengganti dengan peralatan lain yang berfungsi lebih baik	3	4	12	Bagian peralatan turut melakukan monitoring bersama FZD tentang penggunaan peralatan pada saat kegiatan penumpukan peti kemas dilaksanakan	Ada	Memadai	2	4	- melakukan pemeriksaan peralatan sebelum kegiatan penumpukan dilaksanakan untuk memastikan semua peralatan berfungsi dengan baik - melakukan pemeliharaan peralatan secara berkala	
			Risiko operasional	Kerusakan petikemas pada saat kegiatan penumpukan	1. Operator yang lalai terhadap tugasnya 2. Kurangnya Pengawasan FZD pada kegiatan penumpukan 3. Kondisi peralatan yang kurang baik	- Berkurangnya kepercayaan <i>shipping line</i> kepada perusahaan karena adanya kerusakan peti kemas (reputasi)	- Staff operasional (operator, Foreman Zona Lapangan)	1. Bagian Operasi Terminal 2. Bagian peralatan	Toleransi jumlah peti kemas yang rusak adalah 5% dari keseluruhan kegiatan penumpukan peti kemas dalam satu tahun	Terdapat jumlah kerusakan peti kemas mendekati batas toleransi 5% dari keseluruhan kegiatan stevedoring dalam satu tahun	Membuat laporan kerusakan peti kemas yang terjadi dengan benar dan detail dalam <i>Container Damage Report</i> (CDR) serta ditandatangani oleh FZD sebagai pengawas kegiatan stevedoring	3	3	9	FZL dan bagian peralatan melakukan monitoring saat kegiatan penumpukan peti kemas dilaksanakan	Ada	Memadai	4	3	- memberikan pelatihan kepada operator dalam hal pengoperasian peralatan dan pelaksanaan pekerjaannya untuk meminimalisir risiko adanya kerusakan peti kemas pada saat kegiatan penumpukan peti kemas	
			Risiko operasional	Kesalahan perletakan lokasi penumpukan peti kemas karena kendala teknis, kurang koordinasi di lapangan (dokumen lengkap, petugas lalai)	- Kelalaian petugas dalam melaksanakan koordinasi di lapangan	- Kegiatan penumpukan peti kemas setelah bongkar atau pemuatan peti kemas dari lokasi penumpukan tertunda atau terhambat. - Kegiatan stevedoring terhambat	- Staff operasional (operator, Foreman Zona Lapangan)	Bagian Operasi Terminal	Toleransi kesalahan perletakan peti kemas adalah 2% dari keseluruhan kegiatan penumpukan petikemas dalam satu tahun	Terdapat jumlah kesalahan kegiatan penumpukan peti kemas yang terjadi dengan benar dan detail dalam <i>Container Damage Report</i> (CDR) serta ditandatangani oleh FZD sebagai pengawas kegiatan stevedoring	1	5	5	1. Foreman Zona Lapangan (FZL) melakukan monitoring terhadap kegiatan penumpukan peti kemas 2. Bagian Operasional berkoordinasi dengan bagian PPG, karena catatan data posisi letak petikemas terdapat di PPG	Ada	Memadai	3	2	- memberikan pelatihan kepada operator, petugas terkait dalam hal koordinasi di lapangan saat kegiatan penumpukan petikemas		

RISK REGISTER

BAGIAN HSSE (SAFETY)

TPK KOJA

Nara sumber: Bpk. Samson dan Bpk. Bahrudin

No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	IDENTIFIKASI RISIKO			Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	ANALISA RISIKO			RENCANA PENANGANAN RISIKO						
				Risk Category/ Kelompok Risiko	Risk event/ Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko						Score/Nilai Inherent Risk	Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko	Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Desain kontrol Memadai/Tidak	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Residual Risk / Tingkat risiko residual	Rencana Penanganan Risiko
1	Penanganan korban kecelakaan kerja *terdapat Buku panduan SMK3L	Petugas safety menerima laporan terjadinya kecelakaan kerja, lalu meluncur ke lokasi kejadian, memeriksa kondisi korban lalu memberikan tindakan P3K, apabila korban memerlukan penanganan lebih lanjut, korban dibawa ke klinik atau Rumah sakit	Menangani/ merespon kecelakaan kerja dengan benar dan tepat waktu	Risiko operasional	Keterlambatan atau kesalahan penanganan korban kecelakaan kerja	Kurangnya pemahaman personil untuk segera memberikan pertolongan pertama pada kecelakaan kerja.	Terhentinya kegiatan operasional karena pekerja cidera	1. Safety Inspektor 2. Safety Koordinator 3. Spv. Safety Management System 4. Manager HSSE	HSSE	1. Petugas safety memiliki kompetensi dalam pertolongan pertama korban kecelakaan dan jumlah petugas P3K minimal 2 personil *Bersertifikasi petugas P3K yang dikeluaran kementerian Tenaga Kerja 2. Penanganan korban kecelakaan kerja adalah lebih dari 10 menit dari adanya laporan kecelakaan kerja	Training P3K untuk petugas safety hingga jumlah personil cukup	2	4	8	1. Training Petugas P3K (training dilakukan 3 tahun sekali) 2. Refreshment dilakukan setahun sekali (misal saat exercise pemadam kebakaran, evakuasi gempa bumi) 3. Jumlah personil P3K terpenuhi	Ada	Memadai	3	3	Petugas safety yang memiliki kompetensi P3K	
		Membuat laporan kejadiannya (LK)/Laporan Hasil Penyelidikan Lapangan (LHPL) dan diserahkan ke Bagian Hukum dan Bagian Marketing (Divisi Komersial) dengan tepat waktu		Risiko operasional	Keterlambatan pembuatan laporan kejadiannya (LK)/Laporan Hasil Pemeriksaan Lapangan (LHPL)	Personil yang berada di lokasi kejadian membutuhkan waktu untuk menangani korban terlebih dahulu sebelum membuat laporan (LK)/Laporan Hasil Pemeriksaan Lapangan (LHPL)	1. Informasi terjadinya kecelakaan kerja terlambat disampaikan kepada bagian marketing untuk disampaikan kembali kepada shippingline	1. Safety Inspektor 2. Safety Koordinator 3. Spv. Safety Management System 4. Manager HSSE	HSSE	Pembuatan laporan kejadian (LK)/Laporan Hasil Pemeriksaan Lapangan (LHPL) diselesaikan maksimal dalam waktu 1x24 jam	Pembuatan laporan kejadian (LK)/Laporan Hasil Pemeriksaan Lapangan (LHPL) diselesaikan dalam waktu 2x24 jam	1	5	5	Terdapat petugas safety yang selalu bersiaga menangani kecelakaan kerja dan mencatat kejadian kecelakaan kerja yang terjadi	Ada	Belum memadai	1	3		
2	Pengendalian Pandemi Covid 19	Perusahaan menetapkan protokol kesehatan mengacu kepada aturan pemerintah	Memutus rantai penyebaran covid 19	Risiko operasional	Orang yang terpapar covid 19 dan tidak teridentifikasi serta tidak menerapkan Prokes memasuki area TPK Koja	Orang terpapar covid 19 masuk dan menularkan kepada orang yang berada di lingkungan TPK Koja	Penyebaran covid 19 di lingkungan TPK Koja	Bagian HSSE	HSSE	Orang yang terpapar covid 19 tidak boleh masuk area TPK Koja	Terdapat orang yang mempunyai gejala covid 19 masuk ke area TPK Koja	1. Tidak mengizinkan orang yang bergejala masuk area TPK Koja 2. Melakukan test antigen kepada pekerja yang diduga tertular covid-19	2	4	8	1. Keputusan Management tentang Pengendalian dan pencegahan Covid 19. 2. Prokes dijalankan (3M). Penyemprotan desinfektan, Distribusi Vitamin kepada pekerja dan masker	ada	Memadai	3	3	Seluruh pekerja TPK koja diwajibkan Vaksin
3	Penanganan terhadap insiden yang mengakibatkan peralatan bongkar muat tidak beroperasi	Petugas Safety menerima laporan terjadinya insiden, menuju lokasi, mendokumentasikan, investigasi, Laporan kejadian dan rekomendasi atas insiden yang terjadi	Insiden tertangani dengan tepat dan kejadian serupa tidak terjadi lagi	Risiko operasional	Terlambat dalam penanganan insiden peralatan	Jumlah personil safety kurang memadai, sehingga penanganan insiden terlambat	Terhentinya kegiatan operasional	1. Safety equipment 2. Safety Engineer 3. Spv. Safety equipment 4. Manager HSSE	HSSE	Respon maksimal terhadap setiap kejadian safety inspektor tiba dilokasi kejadian kurang dari 10 Menit	Safety inspektor tiba dilokasi kejadian lebih dari 10 Menit	Petugas safety lengkap disetiap jadwal shiftnya sehingga bisa merespon tepat waktu	5	1	5	Menambah jumlah personil safety	ada	Belum memadai	1	3	Personil cukup
4	Penanganan potensi bahaya kebakaran	Petugas fire officer melakukan Pemeriksaan terhadap sarana penanganan kebakaran meliputi : 1. APAR 2.Hydrant 3. Mobil pemadam selain itu juga dilakukan drill terhadap kesiapan petugas pemadam dalam menghadapi bahaya kebakaran	1. Sarana dan prasarana pemadam kebakaran berfungsi dengan baik dan siap digunakan 2. Personil siap siaga dalam menghadapi potensi bahaya kebakaran	Risiko operasional	Ketidaksiapan sarana dan prasarana kebakaran saat terjadi kebakaran	1. APAR ygng sudah Expired 2. Fire truck tidak berfungsi (Rusak) 3. Petugas kebakaran tidak terampil (Siap)	1. terhentinya kegiatan operasional; 2. Kerusakan properti, dokumen, data, manusia dll	1. Fire Officer 2. Safety Engineer 3. Spv. Safety Equipment 4. Manager HSSE	HSSE	1.Pemeriksaan APAR 6 bulan sekali 2. Drill petugas 1 kali dalam sebulan 3. Mobil pemadam melakukan patroli 3 km per shift	Pelaksanaan pemeriksaan APAR, Drill dan patroli mobil pemadam tidak sesuai jadwal	1.Refill APAR yang sudah expired 2. Mengirimkan petugas kebakaran mengikuti pelatihan kebakaran	1	5	5	Dibuatkan jadwal pemeriksaan Sarana penanggulangan kebakaran	ada	Memadai	1	3	Dilakukan drill kesiapan petugas dan pemeriksaan sarana dan prasarana kebakaran

No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	IDENTIFIKASI RISIKO			Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	ANALISA RISIKO			RENCANA PENANGANAN RISIKO						
				Risk Category/ Kelompok Risiko	Risk event/ Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko						Score/Nilai Inherent Risk	Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko	Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Desain kontrol Memadai /Tidak	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Tingkat Risiko Residual/ Residual Risk	Rencana Penanganan Risiko
1	Penanganan insiden keamanan dan ketertiban	Petugas security melakukan penanganan insiden keamanan dan ketertiban di area TPK Koja	Respon terhadap insiden keamanan dan ketertiban secara benar dan tepat waktu	Risiko Operasional	Keterlambatan penanganan insiden keamanan dan ketertiban di area terminal yang agak jauh dari posisi petugas security saat berjaga	Kejadian insiden keamanan dan ketertiban yang terjadi di area TPK Koja	Terjadi gangguan operasional karena insiden keamanan dan ketertiban	1. Personil security 2. Kepala keamanan 3. Koordinator keamanan 4. Spv. Security & ISPS Code 5. Manager HSSE	HSSE	Respon terhadap insiden keamanan dan ketertiban adalah dalam waktu 10 menit semenjak adanya laporan insiden keamanan dan ketertiban	Respon terhadap insiden keamanan dan ketertiban adalah dalam waktu 20 menit semenjak adanya laporan insiden keamanan dan ketertiban	Petugas security melakukan koordinasi dengan bagian operasi terminal untuk mendeteksi tanda-tanda akan adanya insiden keamanan dan ketertiban di area TPK Koja	1	5	5	1. Petugas security melakukan pengecekan keamanan di semua titik area TPK Koja dengan melakukan patroli 4x pada setiap shift 2. Petugas security berkoordinasi dengan petugas operasi terminal untuk mendeteksi gangguan keamanan	ada	Memadai	3	2	
2	Pemeriksaan kendaraan yang akan masuk atau keluar area lini 1 catatan: - berkaitan dengan ketentuan ISPS code fasilitas pelabuhan menentukan restricted area - di TPK Koja restricted area: hanya di area operasional	Petugas security melakukan pemeriksaan setiap kendaraan yang akan masuk atau keluar lini 1 (Area terbatas) sesuai standar pengamanan yang berlaku di TPK Koja *pemeriksaan kabin kendaraan truck, mobil pribadi	1. Semua barang yang masuk dan atau keluar area lini 1 teridentifikasi 2. Menjaga dan mengamankan barang, properti dan fasilitas milik perusahaan maupun stackholder.	Risiko Operasional	Orang membawa masuk dan atau membawa keluar barang dari/ke area lini 1 TPK Koja tidak terdeteksi oleh petugas security	personil security tidak melakukan pemeriksaan terhadap barang yang akan masuk dan atau keluar lini 1 TPK Koja	1. Masuk nya barang yang berpotensi kriminal dan terorisme 2. Masuk nya barang ilegal (non Cukai) 3. Hilang dan atau rusak nya barang milik perusahaan dan stackholder 4. Keluar nya barang ilegal (non cukai)	1. Personil security 2. Kepala keamanan 3. Koordinator keamanan 4. Spv. Security & ISPS Code 5. Manager HSSE	HSSE	Setiap kendaraan yang akan masuk dan atau keluar area lini 1 TPK Koja dilakukan pemeriksaan oleh petugas security	Tidak dilakukan pemeriksaan barang yang dibawa menggunakan kendaraan	Setiap kendaraan yang akan masuk dan atau keluar area lini 1 TPK Koja harus dilakukan pemeriksaan	2	5	10	Ditentukan petugas security dan pelaksanaan pemeriksaan kendaraan yang akan masuk dan atau keluar area lini 1 TPK Koja	ada	Belum Memadai	1	4	
3	Mengatur lalu lintas truk receiving/delivery	Pada saat jumlah antrian truck receiving/delivery mencapai 200 unit personil security melakukan pengaturan pergerakan truck	Kegiatan bongkar muat container di lapangan penumpukan / CY berjalan lancar	Risiko Operasional	Kondisi lapangan crowded	1. Kurang atau tidak ada personil yang mengatur lalu lintas. 2. Sopir truk tidak mengikuti arahan petugas	1. Kegiatan bongkar muat tersendat 2. Terjadi kecelakaan kerja 3. Penumpukan container tidak sesuai perencanaan	1. Personil security 2. Kepala keamanan 3. Koordinator keamanan 4. Spv. Security & ISPS Code 5. Manager HSSE	HSSE	Pengaturan lalu lintas di dalam terminal dilakukan setiap saat	Tidak ada petugas security yang melakukan pengaturan lalu lintas	1. Memastikan petugas security melakukan pengaturan lalu lintas 2. Memaksa sopir truk untuk mematuhi peraturan dan arahan petugas security	2	5	10	Ditentukan petugas yang mengatur antrian receiving / delivery	ada	Memadai	3	3	

No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	IDENTIFIKASI RISIKO				Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	ANALISA RISIKO			RENCANA PENANGANAN RISIKO							
				Risk Category/ Kelompok Risiko	Risk event/ Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko	Dampak						Score/Nilai Inherent Risk	Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko	Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Prosedur pengujian kecukupan desain kontrol	Desain kontrol Memadai / Tidak	Prosedur pengujian efektifitas pelaksanaan kontrol	Tingkat Risiko Residual/ Residual Risk	Rencana Penanganan Risiko
1	Pencemaran tumpahan minyak di kolam dermaga TPK Koja	Pemantauan sisi laut dilakukan secara visual untuk memastikan bahwa kondisi laut sekitar TPK Koja aman dari pencemaran minyak	Memastikan bahwa area laut dekat area dermaga tidak tercemar oleh minyak	Risiko operasional	Pada saat pemantauan diketahui adanya tumpahan minyak di area kolam dermaga	Terdapat tumpahan minyak	Pencemaran diarea kerja TPK Koja	Koord Environment Spv Health & Environment Mgr HSSE	HSSE	Kuantitas pencemaran sekitar 0 - 65 m2 (Dibawah 10% panjang dermaga)	Tumpahan minyak menempel di lambung kapal dan dermaga	Penebaran oil bomb oleh tim tanggap darurat untuk meminimalisir potensi penyebaran pencemaran	1	4	4	Personil melakukan tindakan darurat dengan menggunakan kompetensi pencegahan pencemaran meluas	Tidak	Personil tim tanggap darurat memiliki minimal setiap 3 bulan dan selalu ada peningkatan terhadap kecepatan dalam pencegahan pencemaran secara meluas	Tidak	latihan tanggap darurat dilakukan minimal setiap 3 bulan dan selalu ada peningkatan terhadap kecepatan dalam pencegahan pencemaran secara meluas	1	3	Menyiapkan personil yang kompeten dan peralatan pencemaran sesuai dengan PM 58 tahun 2013
2	Penanganan limbah B3	Karyawan bagian environemnt (HSSE) melakukan pencatatan, pemantauan dan pengeluaran limbah B3 di TPK Koja	Pengendalian limbah B3 sesuai dengan regulasi dari KLHK	Risiko operasional	Keterlambatan pengeluaran limbah B3 dan TPK Koja	1. Kesalahan dalam penanganan limbah B3 2. Kurangnya jumlah personil bagian environment	Pencemaran lingkungan	Koord Environment Spv Health & Environment Mgr HSSE	HSSE	Masa simpan kurang dari 180 hari atau kapasitas penyimpanan lebih dari 70%	Jumlah dan waktu melewati aturan yang ditetapkan	Pengeluaran dibawah batas yang ditentukan	1	4	4	1. Memastikan kapasitas dan waktu simpan limbah B3 dibawah persyaratan 2. Bekerjasama dengan pihak ketiga untuk penanganan limbah B3	ada	Neraca limbah B3	Memadai	Submit Festron pengeluaran limbah B3 ke KLHK	3	2	Agenda rutin pengeluaran limbah B3
3	Pengelolaan dan pemantauan lingkungan	Bagian environment (HSSE) melakukan pemantauan dan pengelolaan lingkungan sesuai aturan KLHK	Memenuhi baku mutu lingkungan	Risiko operasional	Kurangnya pengelolaan dan pemantauan lingkungan di area perusahaan	1. Melewati nilai ambang baku mutu yang ditetapkan 2. Kurangnya jumlah personil bagian environment untuk pengelolaan pemantauan lingkungan	Pencemaran lingkungan	Koord Environment Spv Health & Environment Mgr HSSE	HSSE	Laporan Rencana Pengelolaan Lingkungan (RKL) dan Laporan Pemantauan Lingkungan (RPL) dilakukan setahun 2 (dua) kali (semester)	Laporan Rencana Pengelolaan Lingkungan (RKL) dan Laporan Pemantauan Lingkungan (RPL) tidak diterima oleh KLHK	Melakukan tindakan perbaikan terhadap sumber pencemaran	1	5	5	1. inspeksi sumber pencemaran secara daily, monthly and yearly 2. Bekerjasama dengan pihak ketiga untuk pelaporan pengelolaan lingkungan dan pemantauan lingkungan	ada	Laporan daily, monthly dan yearly	Tidak	Submit laporan ke KLHK	1	3	Memenuhi prosedur dan personil untuk melaksanakan pemantauan dan pengelolaan lingkungan

RISK REGISTER
BAGIAN SDM
TPK KOJA

Nara Sumber: Bpk. Muhamad Arief Budiana (Spv. Perencanaan dan Pengembangan SDM)

No.	Kegiatan/Proses Bisnis	IDENTIFIKASI RISIKO					ANALISA RISIKO							RENCANA PENANGANAN RISIKO							
		Iktisar Proses Bisnis	Sasaran	Risk Category/Kelompok Risiko	Risk event/Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/Penyebab Risiko	Dampak	Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	Score/Nilai Inherent Risk	Uraian Kontrol	Kontrol	Desain kontrol	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Level of Risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Risiko		
1	Pelatihan Pekerja TPK Koja	1. Pengajuan Training Need Analys : Pengajuan kebutuhan pelatihan dari setiap Bagian di TPK Koja kepada Bagian SDM 2. Penyusunan rencana anggaran pendidikan dan pelatihan, 3. Pengajuan Diklat dari setiap Bagian sesuai dengan kebutuhan, 4. Analisa dan Verifikasi, 5. Pelaksanaan Pelatihan, 6. Monitoring dan Evaluasi. 7. Laporan.	Memberikan pelatihan kepada Pekerja KSO TPK Koja	Risiko operasional	Biaya pelatihan tidak sesuai dengan yang telah dianggarkan	Biaya pelatihan telah melewati anggaran yang telah ditetapkan	a. Pekerja tidak mendapatkan pelatihan, b. Kemampuan pekerja tidak meningkat, c. Target KPI Pelatihan tidak tercapai.	Staff training dan rekrutmen	Bagian SDM	Biaya pelatihan melebihi 20% dari anggaran biaya yang direncanakan	Biaya pelatihan melebihi 30% dari anggaran biaya yang direncanakan	Berkoordinasi dengan Bagian Keuangan untuk melakukan transfer budget dari akun yang masih tersedia	2	1	2	Permintaan pelatihan sesuai dengan rencana dan anggaran yang telah ditetapkan	Ada	Belum memadai	2	2	a. Membuat rencana anggaran pelatihan sesuai dengan kebutuhan, b.
								Staff training dan rekrutmen	Bagian SDM	Biaya pelatihan melebihi 20% dari anggaran biaya yang direncanakan	Biaya pelatihan melebihi 30% dari anggaran biaya yang direncanakan	Berkoordinasi dengan Bagian Keuangan untuk melakukan transfer budget dari akun yang masih tersedia	2	2	4	Pelaksanaan dan persetujuan anggaran biaya pelatihan untuk sertifikasi sesuai ISO diprioritaskan	Ada	Belum memadai	2	2	Membatasi akses ke dalam aplikasi Ngen dan atau TOPS hanya oleh petugas yang berhak, sehingga data dan atau perencanaan yang sudah dibuat tidak dapat diubah
2	Penilaian Unjur Kerja	1. Pemilik menetapkan target organisasi (Rencana Kerja Manajemen) melalui RUPP 2. DGM mengidentifikasi target Divisi 3. Manager terkait mengidentifikasi target bagian kemudian target individu 4. Bagian SDM menerima target individu kemudian menungkap dalam bentuk Performance Contract yang akan direview setiap 6 bulan sekali bila diperlukan. Selanjutnya Performance Contract tersebut dijadikan bahan acuan untuk Penilaian Unjur Kerja (PUK) yang akan didistribusikan setiap 6 bulan bagi Karyawan Tetap dan Karyawan Percobaan atau dalam masa tertentu bagi karyawan yang menerima SPT 5. Manager terkait menerima form PUK (form SDM-3) 6. Pejabat Penilai menerima form PUK, kemudian melakukan penilaian terhadap karyawan yang berada di bawah tanggung jawabnya 7. Pihak yang dinilai menyetujui hasil penilaian dengan menandatangani form PUK 8. Pejabat Penilai menerima dan	Melaksanakan perhitungan KPI secara cepat, tepat waktu dan benar	Risiko operasional	Kesalahan perhitungan KPI yang dikumpulkan dari masing-masing unit kerja	KPI dihitung secara manual dengan format excel	1. KPI tidak akurat 2. Kesalahan proses penghitungan penggajian	1. Senior Staff Assessment dan Rekrutmen 2. Senior staff personalia	Bagian SDM	Penghitungan KPI sejak tanggal 10 s.d tanggal 15 setiap bulan	Penghitungan KPI belum selsai pada tanggal 15 bulan	Berkoordinasi dengan semua unit kerja untuk menghimpulkan KPI tepat waktu	2	3	6	1. Senior staff assessment mengumpulkan KPI setiap unit kerja sesuai target waktu 2. Data KPI dihitung 3. Senior staff payroll melakukan upload ke sistem payroll	Ada	Belum memadai	2	3	1. Menugaskan staff operasional yang memiliki sertifikasi dari depnaker 2. Memberikan pelatihan berkala kepada petugas operasional dalam hal untuk aktivitas di sekitar kapal
								Senior staff personalia	Bagian SDM	Pemenuhan layanan SDM adalah dalam jangka waktu 1 hari kerja sejak permohonan layanan diajukan	Pemenuhan layanan SDM adalah dalam jangka waktu 2 hari kerja sejak permohonan layanan diajukan	Bagian SDM segera melakukan verifikasi dokumen permohonan layanan SDM dan melakukan konfirmasi kepada karyawan yang mengajukan permohonan	2	3	6	1. Bagian SDM melakukan verifikasi dokumen permohonan layanan SDM segera setelah permohonan diajukan 2. Konfirmasi permohonan layanan SDM kepada karyawan yang bersangkutan	Ada	Memadai	2	3	
3	Layanan SDM kepada karyawan	Pemenuhan layanan SDM yang terdiri dari: Permintaan layanan kesejahteraan terkait SPL, izin, sakit, cuti, payroll, permohonan tindakan medis, dan layanan kesehatan	Menyediakan layanan SDM secara benar dan tepat waktu	Risiko Operasional	Keterlambatan penyediaan layanan SDM	keterlambatan verifikasi data untuk layanan SPL, izin, sakit, cuti, payroll, permohonan tindakan medis, dan layanan kesehatan	komplain dari karyawan yang mengajukan pemenuhan layanan SDM	Senior staff personalia	Bagian SDM	Pemenuhan layanan SDM adalah dalam jangka waktu 1 hari kerja sejak permohonan layanan diajukan	Pemenuhan layanan SDM adalah dalam jangka waktu 2 hari kerja sejak permohonan layanan diajukan	Bagian SDM segera melakukan verifikasi dokumen permohonan layanan SDM dan melakukan konfirmasi kepada karyawan yang mengajukan permohonan	2	3	6	1. Bagian SDM melakukan verifikasi dokumen permohonan layanan SDM segera setelah permohonan diajukan 2. Konfirmasi permohonan layanan SDM kepada karyawan yang bersangkutan	Ada	Memadai	2	3	

No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	IDENTIFIKASI RISIKO				ANALISA RISIKO									RENCANA PENANGANAN RISIKO						
		Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	Risk Category/ Kelompok Risiko	Risk event/ Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko	Dampak	Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Score/Nilai Inherent Risk			Uraian Kontrol	Kontrol	Desain kontrol	Tingkat Efektivitas pelaksanaan kontrol	Tingkat Risiko Residual/ Level of Risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Risiko	
1	Izin Tempat Penumpukan Sementara * 1 tahun sekali	Pengurusan Proses perizinan Tempat Penumpukan Sementara dari Bea dan Cukai dimulai dari Pengajuan yang dilengkapi dokumen pendukung yang didukung dengan dokumen (SIUP, Akta Notaris, NPWP, Penanggung Jawab Perusahaan, Denah dan Lokasi Perusahaan, Surat Permohonan) Proses verifikasi dari Bea dan Cukai, selanjutnya berupa Surat Keputusan : 1. diterima/izin terbit, 2. Izin ditolak.	Terpenuhinya proses perizinan atau perpanjangan perizinan baru yang yang dilengkapi dengan dokumen (SIUP, Akta Notaris, NPWP, Penanggung Jawab Perusahaan, Denah dan Lokasi Perusahaan, Surat Permohonan) untuk keberlangsungan kegiatan operasional Perusahaan	Risiko Hukum dan Kepatuhan/Sosial Politik & Regulasi	Keterlambatan perizinan atau tidak ada izin/ditolak	Dokumen pendukung masih dalam proses legalisasi. Perpanjangan atau pengurusan tidak termonitor atau adanya regulasi terbaru	1. Teguran dari regulator 2. Operasional terhenti	Staff dan Spv OGA Manager PBS	Other Government Agency	Keterlambatan pengurusan permohonan perizinan 1 hari	Pengurusan permohonan perizinan belum selesai dalam waktu 1 minggu	Berkoordinasi dengan bagian terkait (Hukum/Legal, Sekper) untuk segera update kelengkapan dokumen . Membuat surat pengajuan kepada regulator dan meminta penjelasan terhadap regulasi terbaru dalam waktu 1 minggu	2	3	6	Membuat daftar yang memuat seluruh data perizinan beserta waktu berakhirnya. Update kebijakan yang terkait dengan perizinan disertai dengan SOP	Ada	Memadai	3	3	1. Melakukan koordinasi dengan regulator secara berkala. 2. Pemutahiran data dan sarana pendukung yang ditetapkan. 3. Kordinasi internal secara berkala terkait hal yang berhubungan dengan penerapan regulasi terbaru
2	Izin Tempat Penumpukan Barang Berbahan Bahan *syahbandar dan Ototita Pelabuhan 1 tahun sekali	Pengurusan Proses perizinan Tempat Penumpukan Barang Berbahan Bahan yang dilengkapi dengan dokumen (SIUP, Akta Notaris, NPWP, Penanggung Jawab Perusahaan, Denah dan Lokasi Perusahaan, Surat Permohonan) Proses verifikasi dari Kesyahbandaran, selanjutnya berupa Surat Keputusan : 1. diterima/izin terbit, 2. Izin ditolak.	Terpenuhinya proses perizinan atau perpanjangan perizinan baru yang yang dilengkapi dengan dokumen (SIUP, Akta Notaris, NPWP, Penanggung Jawab Perusahaan, Denah dan Lokasi Perusahaan, Surat Permohonan) untuk keberlangsungan kegiatan operasional Perusahaan	Risiko Hukum dan Kepatuhan/Sosial Politik & Regulasi	Keterlambatan perizinan atau tidak ada izin/ditolak	Dokumen pendukung msh dalam proses legalisasi. Perpanjangan atau pengurusan tidak termonitor atau adanya regulasi terbaru	Teguran dari regulator sampai dengan berhenti operasi	Staff dan Spv OGA Manager PBS	Other Government Agency	Keterlambatan pengurusan permohonan perizinan 1 hari	Pengurusan permohonan perizinan belum selesai dalam waktu 1 minggu	Berkoordinasi dengan bagian terkait (Hukum/Legal) untuk segera update kelengkapan dokumen. Membuat surat pengajuan kepada regulator dan meminta penjelasan terhadap regulasi terbaru dalam waktu 1 minggu	1	5	5	Membuat daftar yang memuat seluruh data perizinan beserta waktu berakhirnya. Update kebijakan yang terkait dengan perizinan disertai dengan SOP	Ada	Memadai	3	2	1. Melakukan koordinasi dengan dengan Kesyahbandaran selaku Regulator . 2. Pemutahiran data dan sarana pendukung yang ditetapkan. 3. Kordinasi internal secara berkala terkait hal yang berhubungan dengan penerapan regulasi terbaru
3	Izin Melakukan Kegiatan Usaha * 1 tahun sekali	Pengurusan Proses perizinan Melakukan Kegiatan Usaha dari Otoritas Pelabuhan dimulai dari Pengajuan yang dilengkapi dengan dokumen pendukung yang disyaratkan(SIUP, Akta Notaris, NPWP, Penanggung Jawab Perusahaan, Denah dan Lokasi Perusahaan, Surat Permohonan) Proses verifikasi dari Otoritas Pelabuhan, selanjutnya berupa Surat Keputusan : 1. diterima/izin terbit, 2. Izin ditolak.	Terpenuhinya proses perizinan atau perpanjangan perizinan baru yang yang dilengkapi dengan dokumen (SIUP, Akta Notaris, NPWP, Penanggung Jawab Perusahaan, Denah dan Lokasi Perusahaan, Surat Permohonan) untuk keberlangsungan kegiatan operasional Perusahaan	Risiko Hukum dan Kepatuhan/Sosial Politik & Regulasi	Keterlambatan perizinan atau tidak ada izin/ditolak	Dokumen pendukung msh dalam proses legalisasi. Perpanjangan atau pengurusan tidak termonitor atau adanya regulasi terbaru	Teguran dari regulator sampai dengan berhenti operasi	Staff dan Spv OGA Manager PBS	Other Government Agency	Keterlambatan pengurusan permohonan perizinan 1 hari	Pengurusan permohonan perizinan belum selesai dalam waktu 1 minggu	Berkoordinasi dengan bagian terkait (Hukum/Legal) untuk segera update kelengkapan dokumen. Membuat surat pengajuan kepada regulator dan meminta penjelasan terhadap regulasi terbaru dalam waktu 1 minggu	1	5	5	Membuat daftar yang memuat seluruh data perizinan beserta waktu berakhirnya. Update kebijakan yang terkait dengan perizinan disertai dengan SOP	Ada	Memadai	3	2	1. Melakukan koordinasi dengan dengan Otoritas Pelabuhan Regulator . 2. Pemutahiran data dan sarana pendukung yang ditetapkan. 3. Kordinasi internal secara berkala terkait hal yang berhubungan dengan penerapan regulasi terbaru
4	Kontrak Kerjasama Pemanfaatan Aset & Fasilitas Pelindo Regional 2 Tanjung Priok *setahun	TPK Koja mengajukan permohonan kerjasama atau pengajuan perpanjangan kerjasama paling lambat 3 bulan dengan melampirkan: Surat Permohonan, Akta Notaris, Struktur Management, NPWP, SIUP Denah dan Lokasi Perusahaan serta dokumentasi pendukung lainnya sebelum masa kontrak kerja sama berakhir	Terpenuhinya Proses pengurusan perpanjangan kerjasama/baru yang yang dilengkapi dengan dokumen (SIUP, Akta Notaris, NPWP, Penanggung Jawab Perusahaan, Denah dan Lokasi Perusahaan, Surat Permohonan) untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional	Risiko Operasional	Kontrak kerjasama tidak ada atau belum diperpanjang	Pengajuan yang terlambat atau belum memenuhi persyaratan lainnya	Kerjasama terhenti atau ditangguhkan sehingga Pelayanan Petikemas Impor dan ekspor Tergantung	Staff dan Spv OGA Manager PBS	Other Government Agency	Keterlambatan pengurusan permohonan perizinan 1 hari	Pengurusan permohonan perizinan belum selesai dalam waktu 1 minggu	Berkoordinasi dengan bagian terkait (Hukum/Legal, Fasutil, Komersial, Opster) untuk segera update kelengkapan dokumen. Mengingatkan mitra kerjasama 1 minggu sebelum proses kerjasama berakhir	1	3	3	Membuat daftar yang memuat seluruh data kerjasama & waktu berakhirnya. Mengirim pemberitahuan secara lisan & tertulis kepada mitra kerjasama	Ada	Memadai	3	2	1. Melakukan koordinasi dengan mitra kerjasama secara berkala. 2. Pemutahiran data dan sarana pendukung yang ditetapkan. 3. Kordinasi internal secara berkala terkait hal yang berhubungan dengan penerapan regulasi terbaru
5	Kontrak Kerjasama Usaha PLP (Pindah Lokasi Penimbunan) & TPP (Tempat Penimbunan Pabean) * 1 tahun sekali	Mitra kerjasama mengajukan permohonan kerjasama atau pengajuan perpanjangan kerjasama paling lambat 2 bulan dengan melampirkan: Surat Permohonan, Akta Notaris, Struktur Management, NPWP, SIUP Denah dan Lokasi Perusahaan, Surat Permohonan untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional	Terpenuhinya Proses pengurusan perpanjangan kerjasama/baru yang yang dilengkapi dengan dokumen (SIUP, Akta Notaris, NPWP, Penanggung Jawab Perusahaan, Denah dan Lokasi Perusahaan, Surat Permohonan) untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional	Risiko Hukum	Kontrak kerjasama tidak ada atau belum diperpanjang	Pengajuan yang terlambat atau mitra belum memenuhi persyaratan lainnya	Potensi adanya tuntutan hukum berkaitan dengan kejadian di tempat mitra yang kontrak kerjasamanya habis (misalnya container hilang)	Staff dan Spv OB dan Karantina Manager PBS	OB dan Karantina	Keterlambatan pengurusan permohonan perizinan 1 hari	Pengurusan kontrak kerjasama dalam jangka waktu 2 minggu belum selesai	Berkoordinasi dengan bagian terkait (Hukum/Legal, AKP, Marketing) untuk segera update kelengkapan dokumen. Mengingatkan mitra kerjasama 1 bulan sebelum proses kerjasama berakhir	1	5	5	1. Membuat daftar yang memuat seluruh data kerjasama & waktu berakhirnya. 2. Mengirim pemberitahuan secara lisan & tertulis kepada mitra kerjasama	Ada	Memadai	3	2	1. Melakukan koordinasi dengan mitra kerjasama secara berkala. 2. Pemutahiran data dan sarana pendukung yang ditetapkan. 3. Kordinasi internal secara berkala terkait hal yang berhubungan dengan penerapan regulasi terbaru
6	Pelayanan Pindah Lokasi Penimbunan (PLP)	Proses Pindah Lokasi Penimbunan (PLP) petikemas yang diawali dari pemberitahuan dari bagian Perencanaan dan Pengendalian (PPG) dalam bentuk daftar kepada bagian Pengembangan Bisnis (PBS) terkait akan adanya Petikemas Pindah Lokasi Penimbunan (PLP). PBS melakukan verifikasi dan filterisasi terhadap daftar petikemas yang diterima dari PPG kemudian menentukan Depo tujuan pemindahan. Data yang sudah dilakukan verifikasi dan filterisasi kemudian diajukan via online kepada Bea dan Cukai melalui PLP online. Setelah data diterima oleh Bea dan Cukai kemudian Bea dan Cukai melalui PLP online mengirimkan kembali data tersebut dalam bentuk respon. Jika disetujui maka PLP dilanjutkan dengan menerbitkan Surat Perintah Kerja (SPK) ke Depo Tujuan. Jika ditolak, maka PLP Batal dilaksanakan. Setelah PLP dilaksanakan oleh Depo, PBS menerima realisasi PLP dari Depo untuk dilakukan rekonsiliasi pengihan oleh pihak Depo.	Melakukan Kegiatan Pindah Lokasi Penimbunan agar ketersediaan lokasi lapangan impor dapat terpenuhi dalam rangka mendukung kegiatan operasional	Risiko Operasional	Keterlambatan eksekusi oleh Depo tujuan dan banyaknya pengajuan yang terbatas dan pembatalan yang disebabkan oleh: dokumen impas sudah selesai, terkena jalur merah, dan lain-lain. Kapasitas Depo terbatas atau belum perpanjangan kerjasama	1. Gangguan operasional 2. Reputasi perusahaan berkurang	1. Gangguan operasional 2. Reputasi perusahaan berkurang	Staff Perencanaan, OB dan Karantina Manager PBS	OB dan Karantina	Eksekusi PLP dilaksanakan selama 1 hari kerja	Eksekusi PLP dilaksanakan maksimal selama 3 hari kerja	Berkoordinasi dengan bagian operasional dan mitra (depo) dan bagian billing	2	2	4	1. Rekapitulasi perbulan terhadap jumlah PLP per depo tujuan. 2. Analisis Kinerja depo	Ada	Belum memadai	1	3	1. Melakukan koordinasi dengan mitra kerjasama secara berkala. 2. Pemutahiran data dan sarana pendukung yang ditetapkan. 3. Kevaluasi Kinerja Mitra kerjasama
7	Pelayanan Petikemas inspeksi Karantina	Proses Pemeriksaan petikemas Inspeksi Karantina diawali dengan pengajuan oleh pemilik barang. Petikemas yang sudah diajukan mendapatkan SPK untuk dipindahkan ke lokasi khusus untuk diperiksa di TPK Koja.	Memastikan kegiatan pemeriksaan petikemas inspeksi Karantina dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan Instansi Karantina	1. Risiko Hukum 2. Risiko Keuangan	Pemeriksaan tidak dapat dilakukan karena sarana pendukung tidak terpenuhi.	1. tidak terpenuhiya sarana dan regulasi dari badan Karantina dan Otoritas Pelabuhan 2. Belum siapnya personil yang akan melakukan pemeriksaan karantina (TKBM, RTG, petugas karantina)	1.Tidak bisa dilakukan pemeriksaan di TPK Koja 2. Penurunan pendapatan dari sisi land side	Staff Perencanaan, OB dan Karantina Manager PBS	OB & Karantina	Pemenuhan sarana dan legalitas (Tempat Pemeriksaan Karantina) di TPK koja dalam waktu 1 hari belum selesai	Berkoordinasi dengan bagian terkait untuk segera update (IT, CS,Opster,PPG).	3	2	6	1. Rekapitulasi perbulan terhadap jumlah kegiatan karantina 2.Analisis Kinerja Karantina	Ada	Belum memadai	1	3		
8	Monitoring Pemeriksaan Petikemas (Behandle)	Pemeriksaan petikemas/Behandle diawali dengan pengajuan oleh pemilik barang yang terkena jalur Merah oleh Bea dan	Memastikan kegiatan pemeriksaan petikemas/behandle berjalan sesuai dengan	Risiko Operasional	Data flagging tidak terbaca oleh sistem sehingga petikemas tidak bisa di relokasi. Update pada saat	System mengalami kendala, data tidak valid	Gangguan Operasional	Staff dan Spv OGA Manager PBS	OGA	Melakukan monitoring dan update dokumen baik manual maupun berasal dari sistem secara berkala	Belum dilakukan monitoring dan update dokumen baik manual maupun berasal dari sistem secara berkala	Berkoordinasi dengan bagian terkait untuk segera update kelengkapan dokumen (IT,	1	4	4	Rekapitulasi perbulan terhadap jumlah PLP per deop tujuan. Analisis Kinerja Behandle	Ada	Belum memadai	1	3	

No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	IDENTIFIKASI RISIKO				ANALISA RISIKO								RENCANA PENANGANAN RISIKO						
			Sasaran	Risk Category/ Kelompok Risiko	Risk event/ Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko	Dampak	Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	Score/Nilai Inherent Risk			Uraian Kontrol	Kontrol	Desain kontrol	Tingkat efektivitas pelaksanaan kontrol	Tingkat Risiko Residual/residual risk	Rencana Penanganan Risiko
													Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko						
	Graha Segara	Cukai. Petikemas yang terkena flag/pemberitahuan by system (nGen), dilakukan pemindahan oleh Graha Segara setelah terbit SPK dan perintah relokasi by system. Petikemas dipindahkan ke Graha Segara untuk dilakukan pemeriksaan fisik. setelah pemeriksaan selesai, Graha Segara menerbitkan SP2 untuk pengeluaran petikemas melalui TPK Koja.	perjanjian kerjasama		eksekusi pemindahan petikemas tidak terlaksana. Penambahan petikemas yang direkokasi dilakukan secara manual					minimal sebulan sekali	sistem secara berkala dalam sebulan sekali	CS,Opster,PPG).				Garaha Segara					
9	Monitoring Petikemas Longstay	Monitoring data petikemas yang berpotensi Longstay melalui sistem n'Gen. Mengetahui dan meminimalisir potensi petikemas longstay yang berdampak pada pengurangan ketersediaan fasilitas dan mengantisipasi terjadinya loss opportunity	Risiko Operasional	Petikemas yang sudah melewati batas penumpukan selama lebih dari 30 hari	Pemberitahuan kepada Pengguna Jasa tidak rutin. Pihak eksternal (Pengguna Jasa) belum menyelesaikan kewajibannya terhadap negara atau tidak diketahui keberadaanya	Gangguan Operasional	Staff dan Spv OGA Manager PBS	OGA	Melakukan monitoring setiap hari kerja, pemberitahuan kepada pengguna jasa serta stakeholder 3X dalam sebulan untuk petikemas longstay	Jumlah petikemas Longstay tidak berkurang atau semakin bertambah	Berkoordinasi dengan bagian terkait untuk update dokumen dan fisik. Mengingatkan mitra/Pengguna Jasa untuk segera menarik keluar petikemas dari area TPK Koja	1	4	4	Rekapitulasi permringku dan perbulan. Koordinasi dengan Bea dan Cukai serta bagian Marketing	Ada	Belum memadai	1	3	1. Melakukan koordinasi dengan regulator secara berkala. 2. Pemantauan data dan sarana pendukung. 3. Kordinasi internal secara berkala terkait hal yang berhubungan dengan petikemas Longstay	
10	Pelayanan terhadap instansi Pemerintah	Memenuhi permintaan data dan fasilitas terkait dengan Operasional TPK Koja	Risiko Hukum dan Kepatuhan/Sosial Politik & Regulasi	Terjadinya Komunikasi yang baik dengan instansi Pemerintah terutama Regulator	Terputusnya koordinasi atau kurangnya komunikasi	SDM yang ada tidak mampu menjembatani antara perusahaan dan Regulator/komunikasi kurang produktif	Teguran dari regulator, Sanksi	Staff dan Spv OGA Manager PBS	OGA	Meningkatkan arus Komunikasi/lisan dan tulisan, formal maupun informal	Berkurangnya keterlibatan Perusahaan dalam Sosialisasi yang dilakukan oleh Regulator	Aktif melakukan komunikasi, Penyiapan data Operasional.	1	4	4	Rekapitulasi perbulan terhadap permintaan Regulator	Ada	Belum memadai	1	3	1. Melakukan koordinasi dengan regulator secara berkala. 2. Turut serta dalam Program-program Regulator yang berkaitan dengan Operasional Perusahaan.

RISK REGISTER
BAGIAN FASILITAS DAN UTILITAS
TPK KOJA
Narasumber: Bpk. Edhi (Spv. Jalan dan Bangunan)

No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	IDENTIFIKASI RISIKO				ANALISA RISIKO								RENCANA PENANGANAN RISIKO					
				Risk Category/ Kelompok Risiko	Risk event/ Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko	Dampak	Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	Score/Nilai Inherent Risk	Uraian Kontrol	Kontrol	Desain kontrol	Tingkat efektivitas pelaksanaan kontrol	Level of Risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Risiko		
1	Kegiatan Pelaksanaan Proyek Sipil	Bagian Pengadaan menerbitkan Purchase Order kepada Pelaksana Kerja, berdasarkan pengajuan dokumen Purchase Request dari Bagian Fasilitas, yang terdiri dari Bill of Quantity, RKS serta Gambar Perencanaan Pelaksana Kerja melaksanakan kegiatan proyek sipil	Menyusun time schedule pelaksanaan pekerjaan agar tepat waktu serta metodologi kerja yang sistematis dan terkontrol sebagai dasar Pelaksana Kerja melaksanakan kegiatan proyek sipil	Risiko operasional	Tenaga kerja yang tidak terampil	Tenaga kerja tidak dibekali kompetensi, kapabilitas serta keahlian yang memadai	Kualitas pekerjaan proyek tidak sesuai standart	Staff Perencanaan Perawatan Jalan & Bangunan	Bagian Fasilitas & Utilitas	Tenaga kerja harus memiliki kompetensi sesuai dengan projek fasilitas dan utilitas (misal: STP pengolahan limbah)	Tenaga kerja harus belum memiliki kompetensi sesuai dengan projek fasilitas dan utilitas (misal: STP pengolahan limbah)	Berkordinasi dengan vendor yang melaksanakan pekerjaan untuk melampirkan sertifikat kompetensi yang dimiliki oleh tenaga kerja	2	2	4	vendor melampirkan sertifikat keahlian tenaga kerja terkait projek yang dilaksanakan	Ada	Memadai	3	2	Mensyaratkan sertifikat kompetensi terhadap pekerja proyek di dalam RKS, mengenakan penalty atas keterlambatan waktu penyelesaian proyek
				Risiko operasional	Tidak ada kontrol dilokasi proyek	Keterbatasan personil Fasilitas dan Utilitas (hanya 1 orang di bagian Fasilitas Utilitas)	1. Penyelesaian pekerjaan melewati dari waktu yang ditetapkan, 2. Hasil pekerjaan tidak dapat diterima oleh Pemberi Kerja, 3. Tingkat kesepian fasilitas sipil menurun	Staff Perencanaan Perawatan Jalan & Bangunan	Bagian Fasilitas & Utilitas	Kontrol proyek dilaksanakan setiap hari	Kontrol proyek dilaksanakan dua hari sekali	Berkordinasi internal di bagian fasilitas dan utilitas untuk membantu pengontrolan proyek	2	2	4	SPV jalan dan bangunan berkoordinasi dengan manager untuk pemenuhan kebutuhan personil untuk melakukan pengontrolan proyek	Ada	Belum memadai	1	4	
				Risiko operasional	Proses penggeraan konstruksi proyek sipil berbeda dengan perencanaan konstruksi di awal proyek	1. Penyesuaian konstruksi dengan bangunan yang existing (sudah ada)	1. Penyelesaian pekerjaan melewati dari waktu yang ditetapkan, 2. Volume pekerjaan menjadi bertambah 3. Biaya bertambah karena ada adednum volume pekerjaan	Staff Perencanaan Perawatan Jalan & Bangunan	Bagian Fasilitas & Utilitas	Toleransi perubahan konstruksi adalah 5% dari proyek direncanakan	Toleransi perubahan konstruksi adalah melebihi 5% dari waktu yang direncanakan	Berkordinasi dengan vendor untuk perubahan desain konstruksi	2	2	4	Berkordinasi dengan vendor untuk perubahan konstruksi: - Membatasi addendum volume pekerjaan	Ada	Memadai	3	2	
				Risiko operasional	Keterlambatan penyelesaian proyek	1. Perubahan schedule pekerjaan proyek 2. Kesulitan pemenuhan kebutuhan material	1. Penyelesaian pekerjaan melewati dari waktu yang ditetapkan, 2. Tingkat kesepian fasilitas sipil menurun	Staff Perencanaan Perawatan Jalan & Bangunan	Bagian Fasilitas & Utilitas	Toleransi keterlambatan penyelesaian waktu adalah 5% dari yang ditentukan dalam SPK	Toleransi keterlambatan penyelesaian waktu adalah melebihi 5% dari yang ditentukan dalam SPK	Bagian Fasilitas dan utilitas meningkatkan vendor untuk mempercepat pekerjaan yang dilaksanakan	2	2	4	1. Mengecek progres pekerjaan oleh vendor 2. Mengingatkan vendor untuk mempercepat	Ada	Memadai	3	2	
2	Master Preventif maintenance fasilitas dan utilitas: 1. Kelistrikan 2. Jalan dan Bangunan 3. CY dan Dermaga	1. MGR FUT memerintahkan evaluasi. Proses ini dilakukan setiap 12 bulan. 2. FUT : Supervisor & Engineer mengevaluasi Master Preventive Maintenance dan T-Card. - Supervisor & Engineer membuat rekomendasi tentang perubahan master PM. 3. MGR FUT: Memerlukan rekomendasi perubahan Master Preventive Maintenance 4. MGR FUT menyetujui rekomendasi FUT: Adm menutup pekerjaan pada ICAM T-Card yang telah ditutup disimpan ke dalam FILE CABINET untuk arsip.	Master Preventif Maintenance dibuat secara tepat waktu	Risiko operasional	Master preventif maintenance belum tersedia	Belum dilakukan identifikasi secara lengkap terhadap hasil preventif Maintenance	Tidak ada acuan untuk maintenance fasilitas dan utilitas	1.Spv. Distribusi listrik dan tegangan TM 2. Spv Jalan dan bangunan 3. Spv. Fasilitas CY dan Dermaga	Bagian Fasilitas & Utilitas	Master preventif Maintenance dibuat dalam waktu 12 bulan sekali	1. Tidak ada list maintenance 2. Tidak dilakukan PM sesuai jadwal	Membuat laporan PM secara lengkap yang berisi :	2	2	4	Membuat laporan PM secara lengkap yang berisi : 1. Pekerjaan maintenance yang dilakukan 2. Personil yang melakukan maintenance 3. Peralatan yang melakukan maintenance 3. Peralatan yang dibutuhkan untuk melakukan maintenance	Ada	Memadai	3	2	
3	Perawatan Periodik fasilitas dan utilitas: 1. Kelistrikan 2. Jalan dan Bangunan 3. CY dan Dermaga	1. FUT: - Supervisor mengidentifikasi kebutuhan PM berdasarkan Master List PM - Supervisor menugaskan Engineer memeriksa kebutuhan part and tool untuk kebutuhan PM - Engineer memeriksa kelengkapan tool yg dibutuhkan 2. FUT: - Supervisor menerima konfirmasi kelengkapan alat - Supervisor mengevaluasi apakah pekerjaan tersebut harus menghentikan alat 3. FUT: Supervisor/Engineering mengkoordinasikan ke bagian Perencanaan 4. FUT: - Supervisor membuat schedule mingguan - Manager FAU menyetujui schedule mingguan. Doc: schedule mingguan - Engineer mengarahkan Adm utk membuat Work Order pada T-Card (diletakkan pada Slot Indeks). Doc: T-Card 5. FUT: - Supervisor mengambil T-Card dari Slot Indeks dan mengorganisir Engineering & Mekanik/Elektrik - Engineering & Mekanik/Elektrik melaksanakan pekerjaan sesuai Work Order - Engineering membuat laporan dari pelaksanaan yang disetujui oleh Supervisor. Data: T-Card	perawatan periodik fasilitas dan utilitas yang terlaksana sesuai rencana dan tepat waktu	Risiko operasional	Kerusakan fasilitas dan utilitas yang urgent tidak diketahui. Catatan: 1. Kerusakan panel listrik 2. Genset 3. Trafo 4. Fasilitas dan utilitas di gate	Tidak dilakukan pengecekan sesuai jadwal	1. Menurunkan kesepian fasilitas dan utilitas 2. Kegiatan operasional terganggu	1.Spv. Distribusi listrik dan tegangan TM 2. Spv Jalan dan bangunan 3. Spv. Fasilitas CY dan Dermaga	Bagian Fasilitas & Utilitas	Perawatan periodik fasilitas dan utilitas dilakukan secara periodik sesuai dengan jadwal perawatan periodik fasilitas dan utilitas yang ada. Contoh: 1. Panel listrik gedung 2. Genset 3. Trafo 4. Telpom 5. Perlengkapan listrik 6. Perlengkapan kitchen	Perawatan periodik fasilitas dan utilitas dilakukan secara periodik sesuai dengan jadwal perawatan periodik fasilitas dan utilitas yang ada.	Melakukan perawatan periodik sesuai jadwal yang telah ditentukan	2	5	10	1. Melakukan perawatan periodik sesuai jadwal yang telah ditentukan 2. Mengajukan PR jasa perbaikan	Ada	Belum Memadai	1	4	

No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	IDENTIFIKASI RISIKO				Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	ANALISA RISIKO				RENCANA PENANGANAN RISIKO						
				Risk Category/ Kolompok Risiko	Risk event/ Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko	Dampak					Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	Score/Nilai Inherent Risk	Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Desain kontrol Memadai /Tidak	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Level of Risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Risiko			
4	Inspeksi Fasilitas dan utilitas:	1. Kelistrikan 2. Jalan dan Bangunan 3. CY dan Dermaga	1. FUT: - Supervisor mengidentifikasi dan mendata kebutuhan inspeksi - Supervisor menugaskan Engineer memeriksa Tools, material, tenaga kerja 2. FUT: - Supervisor menerima konfirmasi kelengkapan alat - Supervisor mengevaluasi apakah pekerjaan tersebut harus menghentikan alat 3. FUT: Supervisor/Engineering mengkoordinasikan ke bagian Perencanaan & Pengendalian, Operasi Terminal bila pekerjaan itu berkaitan dengan Operasi Terminal dan Perencanaan 4. FUT: - Supervisor membuat schedule Harian mingguan dan Bulanan - Manager FAU menyetujui schedule Harian mingguan dan Bulanan - Administrasi membuat Work Order pada T-Card (diletakkan pada Slot Indeks). Doc: T-Card 5. FUT: 6 Engineer & Mekanik/Elektrik. - Enginee & Mekanik/Elektrik melaksanakan pekerjaan sesuai Work Order - Engineering membuat laporan dari pelaksanaan yang disetujui oleh Supervisor. Doc : T-Card & Koordinasi kesiapan	Risiko operasional	Kerusakan fasilitas dan utilitas yang terlaksana sesuai rencana dan tepat waktu	Tidak dilakukan pengecekan sesuai jadwal	Menurunkan kesiapan fasilitas sipil	1.Spv. Distribusi listrik dan tegangan TM 2. Spv Jalan dan bangunan 3. Spv. Fasilitas CY dan Dermaga	Bagian Fasilitas & Utilitas	PM & CM fasilitas sipil dilakukan setiap hari	PM & CM fasilitas sipil dilakukan setiap dua hari contoh: 1. Keretakan dinding 2. Kebocoran atau 3. Kerusakan peralatan sanitair	Melakukan PM & CM sesuai jadwal yang direncanakan	2	2	4	Monitoring progress pekerjaan tiap hari dan menyelesaikan kendala di site seperti perizinan, koordinasi dengan user terkait, serta menekankan akan aspek K3 dalam pekerjaan	Ada	Memadai	3	2		
5	Penanganan hasil inspeksi fasilitas dan utilitas:	1. Kelistrikan 2. Jalan dan Bangunan 3. CY dan Dermaga	1. Spv memeriksa laporan hasil inspeksi secara tepat waktu inspeksi dan memerlukan Urgency dari perbaikan, yang dilaporkan kepada Manager FAU 2. FUT: Spv/Eng. Membuat resume. Doc : T-Card 3. FUT: - Manager FAU menerima Resume atau menerima memo -Manager FAU mengkoordinasikan dengan Spv mengenai tingkat kesulitan 4. FUT: Engineer memeriksa kelengkapan Tools & Parts	Risiko operasional	Terdapat kerusakan fasilitas dan utilitas yang tidak mudah terlihat memudahkan perbaikan kerusakan fasilitas utilitas yang ditemukan.	1. Kerusakan fasilitas atau utilitas pada bagian yang tidak mudah terlihat 2. Pengecekan fasilitas utilitas yang membutuhkan alat khusus	1. Kerusakan pada fasilitas dan utilitas yang semakin membesar. 2. Tidak berfungsi	1.Spv. Distribusi listrik dan tegangan TM 2. Spv Jalan dan bangunan 3. Spv. Fasilitas CY dan Dermaga	Bagian Fasilitas & Utilitas	Membuat laporan hasil inspeksi setiap hari	Membuat laporan hasil inspeksi dua hari sekali	Melengkapi peralatan yang digunakan untuk melakukan inspeksi , sehingga inspeksi dapat dilakukan secara menyeluruh dan laporan hasil inspeksi dapat dibuat dengan lengkap	2	2	4	1. Verifikasi laporan hasil inspeksi oleh supervisor 2. Penanganan kerusakan fasilitas/utilitas hasil laporan inspeksi oleh engineer disertai dengan laporan penanganan kerusakan	Ada	Memadai	3	2		
6	Corrective Maintenance fasilitas dan utilitas:	1. Kelistrikan 2. Jalan dan Bangunan 3. CY dan Dermaga	1. FUT: -Identifikasi perbaikan oleh Engineer/Mekanik yang dilaporkan ke Supervisor - Administrasi membuat Work Order, Doc : T-Card 2. FUT: - Supervisor mengorganisir Engineer & Mekanik/Elektrik sesuai Work Order - Enginee membuat Report tentang pelaksanaan pekerjaan yang disetujui oleh Supervisor, Doc : T-Card - Supervisor memeriksa apakah pekerjaan selesai 3. FUT: - Enginee & Mekanik/Elektrik memeriksa kualitas dari pekerjaan dan hasilnya dilaporkan kepada Supervisor - Supervisor memeriksa apakah hasil pekerjaan dapat diterima	Risiko operasional	Melaksanakan Corrective Maintenance secara benar dan tepat waktu	Risiko operasional	Keterlambatan melaksanakan corrective maintenance	1. Jumlah personil di bagian fasilitas utilitas yang terbatas 2. Peralatan yang kurang memadai untuk melaksanakan corrective maintenance 3. Material untuk perbaikan belum tersedia	1.Spv. Distribusi listrik dan tegangan TM 2. Spv Jalan dan bangunan 3. Spv. Fasilitas CY dan Dermaga	Bagian Fasilitas & Utilitas	Melaksanakan corrective maintenance 1 s.d 3 hari	Melaksanakan corrective maintenance lebih dari 3 hari	1. Melengkapi peralatan untuk melakukan corrective maintenance yang lebih efektif 2. Menyediakan material untuk melakukan corrective maintenance	2	3	6	Laporan hasil inspeksi yang menunjukkan kerusakan segera ditindaklanjuti dengan melaksanakan corrective maintenance	Ada	Memadai	3	3	
				Risiko operasional	Alat tidak berfungsi karena kabel power putus	Kesalahan saat melakukan penggulungan kabel power listrik	1. Kegiatan operasi terminal tergantung 2. Kecepatan kegiatan Bongkar Muat menurun	Spv. Sistem distribusi Jaringan tenaga listrik TM	Bagian Fasilitas & Utilitas	Pelaksanaan perbaikan power listrik dalam jangka waktu 5 jam	1. Terdapat Container crane yang tidak berfungsi	2.	2	5	10	Melakukan penyambungan kabel power maupun peralatan listrik yang terdapat di area operasi terminal	Ada	Belum memadai	1	4		
7	Komplain fasilitas dan utilitas:	1. Kelistrikan 2. Jalan dan Bangunan 3. CY dan Dermaga	1. BT: Melaporkan gangguan operasi (Channel 7) atau tidak berfungsiya kerusakan yang disampaikan oleh user/unit kerja dengan benar dan tepat waktu 2. FUT: Supervisor/Engineering/Mekanik menerima komplain 3. FUT: - Supervisor/Engineering menerima komplain berupa - Administrasi membuat Work Order berdasarkan catatan dari Engineering - Supervisor/Engineering mengorganisir Mekanik/Elektrik. Doc - Mekanik/Elektrik melaksanakan Work Order - Engineering membuat laporan pekerjaan. Doc : T-Card - Supervisor memeriksa apakah pekerjaan selesai 4. FUT: Administrasi menutup pekerjaan pada ORACLE T-Card yang telah ditutup disimpan ke dalam FILE CABINET	Risiko operasional	Melaksanakan perbaikan kerusakan yang disampaikan oleh user/unit kerja dengan benar dan tepat waktu	Risiko operasional	Keterlambatan melaksanakan perbaikan fasilitas dan utilitas yang disampaikan oleh user/unit kerja dengan benar dan tepat waktu	1. Jumlah personil di bagian fasilitas utilitas yang terbatas 2. Peralatan yang kurang memadai untuk melaksanakan perbaikan fasilitas/utilitas 3. Material untuk perbaikan belum tersedia	1.Spv. Distribusi listrik dan tegangan TM 2. Spv Jalan dan bangunan 3. Spv. Fasilitas CY dan Dermaga	Bagian Fasilitas & Utilitas	Melaksanakan perbaikan fasilitas/utilitas dalam waktu lebih dari 3 hari	Melaksanakan perbaikan fasilitas/utilitas dalam waktu lebih dari 3 hari	1. Melengkapi peralatan untuk melakukan corrective maintenance yang lebih efektif 2. Menyediakan material untuk melakukan corrective maintenance	2	3	6	Laporan permintaan perbaikan kerusakan fasilitas/utilitas dibuat melalui work order yang diverifikasi oleh supervisi user/unit kerja yang membuat permintaan perbaikan	Ada	Memadai	3	3	
8	Internal kalibrasi	1. Manager Fasilitas Utilitas memerintahkan Supervisor melakukan kalibrasi 1 tahun sekali 2. Engineer Planner and Control bertugas membuat Work Order Form 3. Engineer ditugaskan Supervisor melaksanakan kalibrasi sesuai Daftar tool yang dikalibrasi 4. Manager Fasilitas Utilitas memeriksa laporan kalibrasi 5. Manager Fasilitas Utilitas menyetujui laporan kalibrasi 6. Supervisor menutup pekerjaan dan menandatangani Work Order Form Selesai 7. Work Order Form yang telah ditutup disimpan kedalam FILE CABINET untuk arsip oleh Mekanik/Elektrik	1- Memastikan seluruh alat ukur sudah sesuai standar yang berlaku	Risiko operasional	- Master alat ukur rusak - Master alat ukur cadangan tidak tersedia	1. Tempat penyimpanan tidak sesuai standar. 2. Kebijakan jumlah master alat ukur dibatasi hanya satu	Proses kalibrasi tidak dapat dilakukan	Supervisor dan Engineer	Bagian Fasilitas & Utilitas	- Master alat ukur harus selalu siap digunakan	- Master alat ukur rusak	- Master Alat ukur yang rusak diperbaiki atau beli yang baru.	2	2	4	Jika ada master alat ukur yang rusak, maka proses perbaikan atau penggantinya diprioritaskan	Ada	Memadai	3	2		

RISK REGISTER
 BAGIAN PENDUKUNG OPERASI
 TPK KOJA
 Narasumber: Saep Nurrahman (Spv. Pendukung Operasi)

No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	Iktisar Proses Bisnis	Sasaran	Risk Category/ Kelompok Risiko	IDENTIFIKASI RISIKO			Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	ANALISA RISIKO					RENCANA PENANGANAN RISIKO				
					Risk event/ Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko	Dampak					Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Score/Nilai Inherent Risk Level of Risk / Tingkat risiko	Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Desain kontrol Memadai/Tidak	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Level of Risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Risiko	
1	Penyediaan tenaga kerja non organik untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional di KSO Terminal Petikemas Koja	Terpenuhi Kebutuhan Tenaga kerja non Organik sesuai kriteria yang dibutuhkan User	Risiko operasional	Tenaga kerja non organik tidak sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan user	1. Tenaga kerja belum berpengalaman 2. Tenaga kerja tidak memiliki lisensi, sertifikat untuk operator	Gangguan / tidak berjalananya kegiatan operasional di KSO TPK Koja	Bagian PPO dan Semua bagian yang membutuhkan tenaga kerja non organik : Operasi Terminal, Bagian Keuangan, Bagian IT, Bagian HSSE, Bagian Marketing dan Bagian Teknik	Pendukung Operasi	Pendukung Operasi	Bagian Pendukung Operasi membuat TOR/RKS yang salah satunya memuat ketentuan-ketentuan dan persyaratan serta bersama sama dengan User melakukan assessment terhadap tenaga kerja yang akan dipekerjakan	Hasil assessment terhadap tenaga kerja yang akan dipekerjakan tidak mendapatkan pekerja sesuai dengan persyaratan	Meminta kepada Vendor untuk menghadirkan lebih banyak calon tenaga kerja yang sesuai kriteria	1	5	5	Menyampaikan TOR/RKS secara jelas kepada vendor	Ada	Memadai	3	2	Membuat TOR/RKS yang memuat ketentuan-ketentuan dan persyaratan yang sesuai kebutuhan serta bersama sama User melakukan assessment terhadap tenaga kerja yang akan dipekerjakan setelah mendapat vendor pemenang proses pengadaan jasa
					Tenaga kerja non organik tidak hadir	Agitasi	Gangguan / tidak berjalananya kegiatan operasional	Bagian PPO Semua bagian yang membutuhkan tenaga kerja non organik : Operasi Terminal, Bagian Keuangan, Bagian IT, Bagian HSSE, Bagian Marketing dan Bagian Teknik	Pendukung Operasi	Toleransi ketidakhadiran pekerja non organik sesuai jadwal per harinya	Pada saat pergantian shift ada pekerja yang tidak hadir	User memastikan kehadiran pekerja TNO dengan berkoordinasi dengan vendor penyedia TNO	1	5	5	Membuat perjanjian (kontrak) secara rinci, hak dan kewajiban, jadwal, sanksi dan denda	Ada	Memadai	3	2	Dalam perjanjian (kontrak) memuat ketentuan-ketentuan ruang lingkup, persyaratan, hak dan kewajiban, jadwal kerja, sanksi dan denda. Serta memberikan pengetahuan proses bisnis di KSO TPK Koja
					Tenaga kerja hadir tetapi tidak melakukan pekerjaan atau tenaga kerja tidak hadir sama sekali	Demonstrasi TKBM	Gangguan / tidak berjalananya kegiatan operasional di KSO TPK Koja	Bagian PPO Semua bagian yang membutuhkan tenaga kerja non organik : Operasi Terminal, Bagian Keuangan, Bagian IT, Bagian HSSE, Bagian Marketing dan Bagian Teknik	Pendukung Operasi	Toleransi ketidakhadiran pekerja non organik sesuai jadwal per harinya	Pada saat pergantian shift tidak ada pekerja yang hadir	User memastikan kehadiran pekerja TNO dengan berkoordinasi dengan vendor penyedia TNO	2	5	10	Membuat perjanjian (kontrak) secara rinci, hak dan kewajiban, jadwal, sanksi dan denda	Ada	Memadai	3	3	Dalam perjanjian (kontrak) memuat ketentuan-ketentuan ruang lingkup, persyaratan, hak dan kewajiban, jadwal kerja, sanksi dan denda. Serta memberikan pengetahuan proses bisnis di KSO TPK Koja
					Tenaga kerja hadir tetapi tidak melakukan pekerjaan atau tenaga kerja tidak hadir sama sekali	Tidak terpenuhinya hak pekerja	Gangguan / tidak berjalananya kegiatan operasional	Bagian PPO Semua bagian yang membutuhkan tenaga kerja non organik : Operasi Terminal, Bagian Keuangan, Bagian IT, Bagian HSSE, Bagian Marketing dan Bagian Teknik	Pendukung Operasi	Pekerja tidak berkonsentrasi dalam pekerjaannya	Banyak kesalahan pekerjaan yang dilakukan pekerja	Memotivasi pekerja dan memastikan vendor memenuhi hak-haknya sesuai dengan perjanjian	2	4	8	Membuat perjanjian (kontrak) secara rinci, hak dan kewajiban, jadwal, sanksi dan denda	Ada	Memadai	3	2	Dalam perjanjian (kontrak) memuat ketentuan-ketentuan ruang lingkup, persyaratan, hak dan kewajiban, jadwal kerja, sanksi dan denda. Serta memberikan pengetahuan proses bisnis di KSO TPK Koja
2	Proses pembayaran dari TPK Koja ke vendor	Pembayaran ke vendor tepat waktu	Risiko operasional	Keterlambatan pembayaran ke vendor akan berdampak terlambatnya pembayaran upah tenaga kerja non organik	1. Proses penandatanganan perjanjian (kontrak) antara TPK Koja dengan vendor belum selesai 2. Dokumen invoice dari vendor belum lengkap 3. Verifikasi dokumen dari user terlambat	Gangguan / tidak berjalananya kegiatan operasional di KSO TPK Koja	Operasional dan Keuangan	Pendukung Operasi	Proses pembayaran kepada vendor adalah 2 hari kerja sejak invoice dari vendor diterima	1. Data pendukung invoice belum lengkap pada saat mengajukan invoice 2. Proses pembayaran kepada vendor adalah melebihi 2 hari kerja sejak invoice dari vendor diterima	Mempercepat proses sebelum jatuh tempo	1	5	5	Membuat batas waktu pengiriman invoice dan mengingatkan ke vendor	Ada	Memadai	3	2	Dalam perjanjian (kontrak) mencakup kewajiban vendor dalam pengupahan dan membuat jadwal batas waktu pengiriman dokumen penagihan dari vendor	

No.	Kegiatan/Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	IDENTIFIKASI RISIKO			ANALISA RISIKO							RENCAWA PENANGANAN RISIKO							
				Risk Category/Kelompok Risiko	Risk event/Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/Penyebab Risiko	Dampak	Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	Score/Nilai Inherent Risk	Uraian Kontrol	Kontrol	Desain kontrol	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Residual risk Level of Risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Lanjutan		
1	Pelayanan registrasi Pendafataran/Pelangga n baru	1. Pelanggan mengajukan pendaftaran Customer Baru dan dokumen NPWP/SKT ke loket CS 2. CS melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen 3. bila dokumen lengkap, maka CS akan memberikan QRID kepada pelanggan	Memberikan pelayanan pendaftaran baru dan dokumen NPWP/SKT ke loket CS	Risiko operasional	Registrasi pelanggan baru dilaksanakan dalam waktu yang lama	Pelanggan baru masih perlu melengkapi dokumen yang diperlukan	1. Keluhan dari pelanggan baru 2. Pelanggan membandingkan pelayanan registrasi pelanggan baru di terminal peti kemas lain	1. Spv. Customer service 2. Manager Marketing	Bagian Marketing	Pelayanan registrasi pelanggan baru dalam waktu 15 menit	Pelayanan registrasi pelanggan baru dalam waktu 15 menit	Sebelum proses registrasi di CS dilakukan, bagian marketing memberitahukan kepada pelanggan untuk menyiapkan seluruh dokumen yang diperlukan untuk pendaftaran	1	4	4	1. Memberitahukan kepada pengguna jasa/ shipping line tentang dokumen yang diperlukan untuk pendaftaran 2. Verifikasi dokumen pendaftaran oleh manager marketing	Ada	Memadai	3	3	
2	Pelayanan Informasi Telepon/Email/Loket Customer Service	1. Pelanggan mengambil no.antrian loket CS, jika info melalui telepon dan email, CS langsung merespon 2. Pelanggan menanyakan informasi: keberadaan container, nama kapal, closing kapal, tanggal keluar container, estimasi biaya, transaksi (informasi kepelabuhanan) 3. melakukan pengecekan data ke sistem dan aplikasi dan menyiapkan data yang dibutuhkan 4. CS memberikan informasi yang dibutuhkan oleh customer 5. CS menyelesaikan initial respons atas pelayanan informasi 6. CS memberikan informasi data yang dibutuhkan	Memberikan pelayanan informasi kepada pelanggan secara benar dan tepat waktu	Risiko operasional	Kurang tepatnya informasi yang diberikan kepada pelanggan	Misal informasi tentang: 1. Informasi posisi atau status petikemas yang dimaksud adalah pemberian informasi mengenai lokasi terkini petikemas pelanggan. Informasi kapal yang dimaksud adalah terkait tanggal sander kapal, tanggal pengambilan petikemas dari terminal peti kemas. 2. Informasi tarif, perubahan tarif, dan estimasi biaya kepada pelanggan	Keluhan dari pelanggan karena tidak dapat melakukan estimasi biaya untuk ekspor atau impor cargo	1. Spv. Customer service 2. Manager Marketing	Bagian Marketing	1. Informasi terkait peti kemas dan kapal sandar adalah informasi terkini dari bagian terkait (PPG, operasi terminal)	1. Kesalahan informasi peti kemas atau kapal sandar adalah informasi terkini yang disampaikan kepada pengguna jasa/ shipping line	Berkordinasi dengan bagian terkait (PPG, Operasi terminal) tentang peti kemas atau kapal agar selalu update.	2	4	8	1. Melakukan koordinasi dengan bagian terkait (PPG dan Operasi terminal). 2. Melakukan update informasi tarif	Ada	Memadai	3	3	
				Risiko operasional	Keterlambatan penyampaian informasi kepada pelanggan/ pengguna jasa/ shipping line	CS memerlukan waktu lebih lama untuk melakukan konfirmasi informasi ke bagian terkait (misal bagian terkait sedang tidak ada di tempat, sedang pergantian shift)	Keluhan dari pelanggan	1. Spv. Customer service 2. Manager Marketing	Bagian Marketing	1. Informasi terkait peti kemas dan kapal sandar adalah 5 menit	1. Penyampaian informasi peti kemas dan atau kesalahan informasi sandar kapal lebih dari 5 menit	Menghubungi pengguna jasa/ shipping line yang mengajukan komplain untuk percepatan penanganan komplain	2	3	6	1. Melakukan koordinasi dengan bagian terkait (PPG dan Operasi terminal). 2. Melakukan update informasi tarif	Ada	Memadai	3	3	
3	Pelayanan Komplain Telepon/Email/Loket Customer Service	1. Pelanggan mengambil no.antrian loket CS, jika info melalui telepon dan email, CS langsung merespon 2. Pelanggan menginformasikan komplain 3. CS menginput komplain ke log book komplain dan respon belum komplain customer serta koordinasi ke Senior CS untuk melakukan investigasi 4. Senior CS melakukan investigasi, untuk penyelesaian bisa dilakukan oleh senior CS atau koordinasi dengan bagian terkait 5. Senior CS menginformasikan perihal penyelesaian masalah/ komplain ke pelanggan	keluhan pelanggan yang tersesuaikan dengan tepat waktu catatan: Keluhan minor adalah: 1.Keluhan terkait tarif dan restitusi; 2.Keluhan terkait aplikasi data, dokumen dan fisik; 3.Keluhan dari proses penarikan container Karantina (Hotbox, AY dan ROK); 4.Keluhan mengenai Double pembayaran; 5.Keluhan proses pengeluaran terkait Over Bremen (OBX). 6.Keluhan mengenai pelayanan TPK Koja secara menyeluruh	Risiko operasional	keterlambatan penanganan komplain	1. Email yang berisi keluhan/komplain dari pengguna jasa/shippingline terlewat dibaca 2.belum dilakukan investigasi terhadap komplain dari pengguna jasa/shippingline	1. Komplain semakin banyak dari pengguna jasa/ shipping line yang sebelumnya telah melakukan komplain namun belum tertangani 2. Pengguna jasa/ shipping line berpindah ke terminal peti kemas lainnya	1. Spv. Customer service 2. Manager Marketing	Bagian Marketing	1. Penanganan keluhan pelanggan yang bersifat minor adalah maksimal 15 menit dan 2. Penanganan keluhan pelanggan bersifat major adalah waktu yang disepakati (informasi disampaikan via email agar dapat diteruskan ke bagian terkait)	1. terdapat komplain pelanggan dari pengguna jasa/ shipping line 2. komplain belum tertangani dalam waktu 15 menit dan atau sesuai dengan yang disepakati	Menghubungi pengguna jasa/ shipping line yang mengajukan komplain untuk percepatan penanganan komplain	2	4	8	1. Pengecekan email dari pengguna jasa/ shippingline setiap hari 2. Menjalin komunikasi dengan pengguna jasa/ shippingline secara berkala	Ada	Memadai	3	3	
4	Pelayanan HICO Scan dan Behandle	1. Pelanggan mengambil no.antrian loket CS, CS memanggil no.antrian 2. Pelanggan mengajukan dokumen SPJM (Behandle) dan SPPHS (Hico Scan) ke Customer Service 3. Customer Service melakukan update data Hico Scan dan Behandle di sistem eGen dengan melakukan HOLD DT (Detention) 4. Setelah selesai Hold DT Customer Service menggarahkan Pelanggan untuk melakukan transaksi di Kios K	Memberikan layanan HICO Scan dan Behandle secara update data ke sistem dengan benar dan tepat waktu	Risiko operasional	Keterlambatan pelayanan HICO Scan dan Behandle	Dokumen HICO Scan dan Behandle belum lengkap	Keluhan dari pelanggan	1. Customer Service 2. Spv. Customer service 3. Manager Marketing	Bagian Marketing	Penanganan layanan HICO Scan dan Behandle dilaksanakan dalam waktu 5 menit	Penanganan layanan HICO Scan dan Behandle dilaksanakan lebih dari 5 menit	Mempercepat pemeriksaan dokumen HICO Scan dan Behandle agar segera dapat diinput ke dalam sistem	2	2	4	1. Memberikan informasi kepada pengguna jasa/ pelanggan/ shippingline untuk melengkapi dokumen HICO Scan dan Behandle 2. Memeriksa kembali dokumen HICO Scan dan Behandle 3. Melakukan input data dengan benar ke dalam sistem yang diverifikasi oleh Spv. Customer Service	Ada	Memadai	3	2	
5	Pelayanan Restitusi	1. Pelanggan mengambil no.antrian loket CS, CS memanggil no.antrian 2. Pelanggan mengajukan dokumen restitusi ke Customer Service 3. Customer Service melakukan pengecekan dokumen pengajuan restitusi, jika dokumen lengkap dan disetujui langsung ke proses restitusi 4. Jika lengkap untuk restitusi langsung dibuatkan (1) Form Pengajuan Restitusi dan Serta Acara Restitusi, (2) restitusi 8 hari kerja diterbitkan tanda terima restitusi,(3)restitusi lewat 8 hari kerja diterbitkan tanda terima. Dan melakukan konfirmasi pembayaran ke Bagian Billing 5. Customer Service menyerahkan copy dokumen form restitusi, tanda terima restitusi dan tanda terima (tanda terima lembar kedua) kepada pelanggan	Memberikan layanan restitusi secara tepat waktu	Risiko operasional	Keterlambatan pemberian layanan restitusi	1. Dokumen pengajuan restitusi belum lengkap 2. Proses investigasi atas permohonan restitusi belum selesai dalam waktu yang ditentukan	Keluhan dari pelanggan	1. Spv. Customer service 2. Manager Marketing	Bagian Marketing	1. Proses pelayanan restitusi adalah 8 hari kerja 2. Proses pembuatan form restitusi/ TandaTerima Restitusi dan TandaTerima Dokumen waktu maksimal 5 menit.	Pelayanan restitusi melebihi 8 hari kerja	1. Menghubungi pengguna jasa/ shipping line untuk melengkapi dokumen restitusi 2. Pengecekan dokumen pengajuan restitusi secara akurat sesuai waktu pengajuan 3. Membuat jadwal investigasi untuk percepatan proses investigasi	2	4	8	1. Pengecekan daftar pengguna jasa/ shippingline yang mengajukan restitusi 2. Pengecekan dokumen pengajuan restitusi secara akurat sesuai waktu pengajuan 3. Investigasi terhadap pengajuan restitusi	Ada	Memadai	3	3	

No.	Kegiatan/Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	IDENTIFIKASI RISIKO				ANALISA RISIKO								RENCANA PENANGANAN RISIKO					
				Risk Category/Kelompok Risiko	Risk event/Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/Penyebab Risiko	Dampak	Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	Score/Nilai Inherent Risk	Uraian Kontrol	Kontrol	Desain kontrol	Tingkat efektivitas pelaksanaan kontrol	Residual risk Level of Risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Lanjutan		
6	Pelayanan Overbrengen Consignee (OBC)	1. Depo melalui PBM mengambil nomor antrian dan mengajukan permohonan pelayanan Pindah Lokasi Penimbunan Consignee ke TPK Koja melalipirkan: - Permohonan Pindah Lokasi (PLP) - Surat Permohonan dari Depo yang ditunjuk untuk pelaksanaan OBC - Surat Permohonan dari pelaksana OBC (PBM/Freight Forwarding) yang di acc Pelayaran - Copy Do - copy Manifest 2. Customer Service memanggil antrian dan menerima dokumen permohonan, dan memproses pengajuan OBC dengan melakukan update data ke aplikasi PLP Online , dan mengirimkan data permohonan OBC (PLP) ke Bea dan Cukai dalam system PLP Online 3. Bea dan Cukai menerima pengajuan permohonan OBC (PLP), memprosesnya dan mengirimkan respon persetujuannya melalui PLP Online yang diakes oleh Customer Service, jika pengajuan tidak disetujui maka akan terbaca dibatalkan diajukan 4. Customer Service mencetak respon PLP (OBC) melakukan remark OBC di sistem n-Gen, menyerahkan respon kepada Depo/PBM yang mengajukan. 5. Done (Mengajukan, Lengkap, Benar)	Memberikan layanan OBC secara update data ke system dengan benar dan tepat waktu	Risiko operasional	Keterlambatan pelayanan OBC	Dokumen OBC belum lengkap	Keluhan dari pelanggan	1. Customer Service 2. Spv. Customer service 3. Manager Marketing	Bagian Marketing	Penanganan layanan OBC dilaksanakan dalam waktu 5 menit	Penanganan layanan OBC dilaksanakan lebih dari 5 menit	Mempercepat pemeriksaan dokumen OBC agar segera dapat diinput ke dalam sistem	2	2	4	1. Memberikan informasi kepada pengguna jasa/ pelanggan/ shippingline untuk melengkapi dokument OBC 2. Memeriksa kembali dokument OBC 3. Melakukan input data dengan benar ke dalam sistem yang diperlukan oleh Spv. Customer Service	Ada	Memadai	3	2	
7	Pelayanan BCF 1.5/Lelang	1. TPP mengambil nomor antrian dan mengajukan dokumen barang yang dinyatakan tidak dikusai (BTD) dengan melampirkan dokumen sbb: - Surat dari KPU Bea dan Cukai perihal Perintah Pemindahan Barang Yang Dinyatakan Tidak Dikuasai (BCF 1.5) - Daftar Barang Yang Dinyatakan Tidak Dikuasai - Manifest Data Container yang masuk dalam BTD - Berita Acara Pemindahan Barang Yang Dinyatakan Tidak Dikuasai yang sudah di ace oleh Bagian Terkait 2. Customer Service memanggil antrian, menerima dokumen pengajuan BCF 1.5 melakukan update data ke sistem n-Gen dengan memberikan remark dan amend equip (BC), membubuhkan stempel ace setuju dilayani BCF 1.5. Dan menyerahkan dokumen BCF 1.5 ke TPP untuk di acc oleh Hanggar Bea dan Cukai TPK Koja 3. Customer Service menerima dokumen BCF 1.5, memberikan dokumen ke Senior Customer Service untuk acc dokumen BCF 1.5 dan menyerahkan dokumen kepada pihak TPP 4. TPP melakukan transaksi di kios K 5. TPP melakukan pembayaran pencetakan Nota dan E-Ticket	Memberikan layanan segel merah dengan benar dan tepat waktu	Risiko operasional	Keterlambatan pelayanan Bsegel merah	Dokumen pelayanan segel merah belum lengkap	Keluhan dari pelanggan	1. Customer Service 2. Spv. Customer service 3. Manager Marketing	Bagian Marketing	Penanganan layanan segel merah dilaksanakan dalam waktu 10 menit	Penanganan layanan segel merah dilaksanakan lebih dari 10 menit	Mempercepat pemeriksaan dokumen segel merah agar segera dapat diinput ke dalam sistem	2	2	4	1. Memberikan informasi kepada pengguna jasa/ pelanggan/ shippingline untuk melengkapi dokument pelayan segel merah 2. Memeriksa kembali dokument layanan segel merah 3. Melakukan input data dengan benar ke dalam sistem yang diperlukan oleh Spv. Customer Service	Ada	Memadai	3	2	
8	Pelayanan segel merah	1. P2 Bea dan Cukai menginformasikan nomor container via wa group untuk dilakukan cek dan Hold container , P2 Bea dan Cukai menyerahkan Berita Acara Penyegelan ke Loket Customer Service 2. Customer Service melakukan pengecekan nomor container yang dilakukan via wa oleh P2 melalui data di sistem n-Gen dan Aplikasi One-T, menginformasikan untuk status container Hold sbb: a. Jika container Ekspor yang melakukan Hold atas container Bagian Planner b. Jika container Impor belum diterbitkan E-Ticket yang melakukan Hold Customer Service c. Jika container Impor sudah diterbitkan E-Ticket yang melakukan Hold Bagian Gate 3. Customer Service menginformasikan via wa group alas status container dan menginformasikan ke pihak P2 Bea dan Cukai 4. Jika container impor belum dilakukan penerbitan E-ticket , Customer Service melakukan Hold dan memberikan remark segel merah di sistem n-Gen berdasarkan Berita Acara Penyegelan dan info via wa 5. Jika Ekspor container maka yang melakukan Hold Bagian Planner dan Impor sudah terbit E-ticket yang melakukan Hold Bagian Gate dan berita acara penyegelan diserahkan ke masing-masing bagian	Memberikan layanan BCF 1.5/Lelang dengan benar dan tepat waktu	Risiko operasional	Keterlambatan pelayanan BCF 1.5/Lelang	Dokumen BCF 1.5/Lelang belum lengkap	Keluhan dari pelanggan	1. Customer Service 2. Spv. Customer service 3. Manager Marketing	Bagian Marketing	Penanganan layanan BCF 1.5/Lelang dilaksanakan dalam waktu 5 menit	Penanganan layanan BCF 1.5/Lelang dilaksanakan lebih dari 5 menit	Mempercepat pemeriksaan dokumen BCF 1.5/Lelang agar segera dapat diinput ke dalam sistem	2	2	4	1. Memberikan informasi kepada pengguna jasa/ pelanggan/ shippingline untuk melengkapi dokument BCF 1.5/Lelang 2. Memeriksa kembali dokument BCF 1.5/Lelang 3. Melakukan input data dengan benar ke dalam sistem yang diperlukan oleh Spv. Customer Service	Ada	Memadai	3	2	
9	Pelayanan pemeriksaan karantina	1. Pelangan mengajukan dokumen untuk dilakukan pemeriksaan Karantina ke Balai Karantina Ikan/Pertanian/Iewan (Karantina) 2. Karantina menerima dokumen dan daftar petikemas yang akan diperiksa, dan menerbitkan SP2MP yang diserahterketahui ke Pelanggan, selanjutnya melakukan update data di aplikasi TPK Online (Feeding Karantina) 3. Pelanggan menerima Surat Perintah Pemindahan Media Pembawa (SP2MP) dari Balai Karantina Pertanian 4. Customer Service melakukan feeding data Karantina di aplikasi TPK Online , melakukan remark dan Amend Equip di sistem n-Gen (Status AY,HB,ROK), data container sudah ter Hold by sistem untuk yang masuk dalam feeding Karantina 5. Customer Service melakukan koordinasi ke Bagian Operasional dengan mengirimkan list data container yang terkena Karantina melalui email dan wa group koordinasi untuk pertimbangan pemindahan container Karantina ke Blok Karantina. Proses pemindahan selesai 6. Pelangan mengajukan dokumen SP2MP ke loket Customer Service untuk mengambil Seal/Segel Karantina. Customer Service melakukan penambahan remark alas nomor seal/segel Karantina di sistem n-Gen dan menyerahkan	Layanan Karantina yang ditangani secara benar dan tepat waktu	Risiko operasional	Keterlambatan pelayanan karantina	Dokumen karantina belum lengkap	Keluhan dari pelanggan	1. Customer Service 2. Spv. Customer service 3. Manager Marketing	Bagian Marketing	Penanganan layanan karantina dilaksanakan dalam waktu 5 menit	Penanganan layanan karantina dilaksanakan lebih dari 5 menit	Mempercepat pemeriksaan dokumen karantina	2	2	4	1. Memberikan informasi kepada pengguna jasa/ pelanggan/ shippingline untuk melengkapi dokument karantina 2. Memeriksa kembali dokument karantina 3. Melakukan input data dengan benar ke dalam sistem yang diperlukan oleh Spv. Customer Service	Ada	Memadai	3	2	

No.	Kegiatan/Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	IDENTIFIKASI RISIKO					ANALISA RISIKO									RENCANA PENANGANAN RISIKO			
				Risk Category/Kelompok Risiko	Risk event/Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/Penyebab Risiko	Dampak	Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	Score/Nilai Inherent Risk	Uraian Kontrol	Kontrol	Desain kontrol	Tingkat efektivitas pelaksanaan kontrol	Residual risk Level of Risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Lanjutan		
10	Pelayanan VIP Customer	1. Pelanggan VIP Customer menuju ke loket Customer Service 2. Senior Customer Service mengarahkan Pelanggan VIP Customer ke ruangan khusus VIP Customer dan mempersilahkan Pelanggan VIP untuk menikmati fasilitas yang ada di ruangan VIP 3. Senior Customer melakukan update transaksi di aplikasi One-T dan menerbitkan profarma, menyeraikan dokumen ke Pelanggan VIP untuk dilakukan pembayaran Mini ATM 4. Pelanggan VIP Customer menyeraikan dokumen beserta struk pembayaran ke Senior Customer Service 5. Senior Customer Service menerbitkan Nota beserta E-ticket dan menyeraikan ke Pelanggan VIP	layanan VIP Customer yang benar dan tepat waktu	Risiko operasional	Keterlambatan pelayanan VIP customer	terdapat antrian pelayanan yang cukup panjang di customer service	Keluhan dari pelanggan	1. Customer Service 2. Spv. Customer service 3. Manager Marketing	Bagian Marketing	Waktu pelayanan VIP Customer untuk proses transaksi kepada pelanggan adalah 10 menit untuk menangani transaksi per-10 petikemas. Setiap penambahan jumlah petikemas, maka waktu tambahan yang diberikan terhadap targetnya adalah 1 menit untuk setiap petikemas	Penanganan layanan VIP customer lebih dari 10 menit	Mempercepat pelayanan VIP Customer	2	2	4	Memberikan informasi kepada VIP customer tentang kondisi antrian pelayanan di CS	Ada	Memadai	3	2	
11	Pelayanan kepuasan pelanggan	1. Bagian Pemasaran membuat kuesioner tentang pengukuran seberapa besar nya tingkat kepuasan yang diterima oleh Pelanggan, minimal 1x dalam 1 tahun, dalam 2 (dua) metode, yaitu melalui Survey Kepuasan Pelanggan dan melalui data komplain / klaim Pelanggan yang diterima. Informasi yang ingin digali dari Pelanggan adalah: - Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Keseluruhan . - Tingkat Kepuasan masing-masing bidang pelayanan - Bidang yang sudah memberikan pelayanan yang baik - Bidang yang harus diperbaiki - Saran-saran 2. Pelanggan memberikan penilaian dengan mengisi kuesioner sejauh-jujurnya dan mengembalikan kuesioner 3. Bagian Pemasaran (Marketing Research), menerima kuesioner yang sudah diisi oleh Pelanggan dan keluhan yang disampaikan (lisan/tulisan/email); mengolah; dan menganalisis hasil Survey dan penangan atas klaim pelanggan serta menangkap hasilnya dalam laporan tertulis 2 (dua) bulan setelah hasil kuesioner diterima Pemasaran 4. Membuat laporan hasil pengukuran kepuasan pelanggan	Mendapatkan informasi kepuasan pelanggan yang diterima oleh Pelanggan, minimal 1x dalam 1 tahun, dalam 2 (dua) metode, yaitu melalui Survey Kepuasan Pelanggan dan melalui data komplain / klaim Pelanggan yang diterima. Informasi yang ingin digali dari Pelanggan adalah: - Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Keseluruhan . - Tingkat Kepuasan masing-masing bidang pelayanan - Bidang yang sudah memberikan pelayanan yang baik - Bidang yang harus diperbaiki - Saran-saran	Risiko operasional	Pelayanan kepuasan pelanggan tidak dilakukan dalam waktu evaluasi 1 tahun	1. belum terkumpulnya data keluhan/komplain 2. belum terkumpulnya kuisoner yang akan diisi oleh pelanggan	1. Perusahaan tidak mengetahui hasil pelayanan yang telah dilakukan kepada pengguna jasa/shipping line 2. Perusahaan tidak dapat menentukan strategi customer care/ customer relationship yang efektif untuk pelanggan	Manager Marketing	Bagian Marketing	Pengumpulan data keluhan/ komplain pelanggan dan kuisoner dilakukan setidaknya sekali dalam setahun dan dilaporkan kepada manajemen	1. Data keluhan/ komplain dari pelanggan/ pengguna jasa/shipping line belum update 2. Kuisoner belum diberikan kepada pelanggan/ pengguna jasa/shipping line sampai dengan akhir tahun	1. Selalu melakukan update data keluhan dari pelanggan/ pengguna jasa/shipping line 2. Memberikan kuisoner kepada pelanggan sebelum akhir tahun	1	5	5	1. CS menyimpan data keluhan dari pelanggan/ pengguna jasa/shipping line 2. Terdapat format kuisoner yang dikirimkan kepada pelanggan/ pengguna jasa/shipping line	Ada	Belum memadai	1	5	
					Menurunnya Kepuasan Pelanggan	1. Pelanggan tidak puas dengan proses penanganan keluhan dan klaim 2. Pelanggan membandingkan tingkat pelayanan dengan terminal lainnya	Pengguna jasa/ shipping line berpindah ke terminal peti kemas lainnya	2. Manager Marketing	Bagian Marketing	Terdapat indeks kepuasan pelanggan sebagai hasil laporan penilaian kepuasan pelanggan setidannya setahun sekali	indeks kepuasan pelanggan menurun	Meningkatkan pelayanan kepada pelanggan/ pengguna jasa/ shipping line sehingga kepuasan pelanggan terpenuhi	1	5	5	Meminta respon dari pengguna jasa/ shipping line setiap pelayanan selesai dilakukan	Ada	Belum memadai	1	3	
12	Penanganan keluhan	1. Pelangan / Shipping Line, menyampaikan keluhan terhadap pelayanan TPK Koja ke Bagian Pemasaran, bila keluhan terjadi diluar jam kerja, maka keluhan pelanggan bisa disampaikan melalui Front Office dengan mengisi form Keluhan Pelanggan 2. BAGIAN PEMASARAN (Account Service Officer : untuk Shipping Line I dan Customer Service : untuk pemilik kontainer), menerima keluhan dan kemudian melakukan investigasi / konfirmasi dengan bagian terkait, dan menentukan apakah keluhan tersebut perlu dilakukan Rapat Koordinasi dengan bagian lain atau bisa ditanganani sendiri. Kemudian Bagian Pemasaran membuat tanggapan/ jawaban terhadap keluhan tersebut dan mencatat dalam log book. 3. RAPAT KOORDINASI, dihadiri oleh Bagian lain yang terkait dengan permasalahan Keluhan Pelanggan,dengan mengolah analisa data-data klaim pelanggan dengan memberikan saran penyelesaiannya yang dibuat 6 (enam) bulan sekali 4. BAG. PEMASARAN, menyimpulkan hasil rapat koordinasi: membuat surat jawaban terhadap keluhan pelanggan tersebut yang ditandatangani oleh DGM Operasi / Manager Marketing dan mengirimkan Surat Jawaban ke Pelanggan / Shipping Line	keluhan pelanggan yang tersesuaikan dengan tepat waktu	Risiko operasional	keterlambatan penanganan keluhan	1. Email yang berisi keluhan/komplain dari pengguna jasa/shippingline terlewat dibaca 2.Keluhan dari Stake Holder(pemeriksaan/inspeksi petikemas/ dokumen/regulasi); 3.Keluhan terkait data, dokumen dan aplikasi yang mengakibatkantidakisasamelakukan transaksi di Kios K dan loket Billing. 4.Keluhanterkait error sistem, jaringan/koneksi. 5.Keluhanterkaitayanan Depo 6.Keluhantidakbisamengakses Web, BeratVGM , EIR dan Data lama.	1.keluhan semakin banyak dari pengguna jasa/shipping line yang sebelumnya telah melakukan komplain namun belum tertangani 2.belum dilakukan investigasi terhadap komplain dari pengguna jasa/shippingline	1. keluhan pelanggan bersifat major dengan waktu yang disepakati antara unit kerja, customer service dan pengguna jasa/shipping line (informasi disampaikan via email agar dapat diteruskan ke bagian terkait)	1. terdapat keluhan pelanggan bersifat major dengan waktu yang disepakati antara unit kerja, customer service dan pengguna jasa/shipping line 2. keluhan belum selesai selama 1 bulan dan perlu dievaluasi selama 6 bulan sekali	1. Spv. Customer service 2. Manager Marketing	Bagian Marketing	Penanganan keluhan pelanggan bersifat major dengan waktu yang disepakati antara unit kerja, customer service dan pengguna jasa/shipping line 2. keluhan belum selesai selama 1 bulan dan perlu dievaluasi selama 6 bulan sekali	2	4	8	1. Pengecekan email dari pengguna jasa/ shippingline setiap hari 2. Menjalin komunikasi dengan pengguna jasa/ shippingline secara berkala	Ada	Memadai	3	3	
13	Pembuatan Berthing contract	1. Bagian Pemasaran memberikan informasi tentang syarat-syarat Berthing Contract kepada Pelanggan (Shipping Line) yang akan rutin sander di TPK Koja dan yang belum memiliki Berthing Contract. 2. Pelanggan menerima Surat Penawaran dan draft Berthing Contract (dari bagian Pemasaran) sebagai bahan dalam memutuskan setuju atau tidaknya dilakukan Berthing Contract. 3. Bagian Pemasaran menerima Surat Persetujuan Kontrak dari Pelanggan dan menyampaikan ke Bagian Hukum untuk segera dibuatkan Draft Berthing Contract 4. Bagian Hukum sesuai Permintaan dari Bagian Pemasaran membuat Draft Berthing Contract yang didasarkan pada Master Berthing Contract yang dihasilkan oleh Tim Berthing Contract. Draft Berthing Contract tersebut diserahkan ke Bagian Pemasaran untuk disampaikan ke Pelanggan 5. Bagian Pemasaran menyeraikan Draft Berthing Contract (2 rangkap) yang sudah di paraf Manager Pemasaran & Manager Hukum dan meminta Pelanggan (pada kesempatan pertama) untuk ditandatangani dan juga meminta dokumen legalnya 6. Pelanggan menyeraikan Berthing Contract	Memfasilitasi pembuatan berthing contract	Risiko operasional	Kesalahan pembuatan berthing contract	1. Kurang lengkapnya menyampaikan informasi syarat-syarat Berthing Contract kepada Pelanggan (Shipping Line) 2.Ketidaktelitian menyampaikan klausul kontrak	1. Pengguna jasa/shipping line tidak dapat melakukan kegiatan stevedoring 2. Reputasi perusahaan menjadi berkurang 3. Kepercayaan pengguna jasa menjadi berkurang	Terjadi kesalahan pembuatan kontrak dalam jangka waktu maksimal 5 hari kerja	1. Bagian pemasaran menyampaikan persyaratan berthing contract dengan lengkap kepada pengguna jasa 2. Bagian pemasaran melakukan pemeriksaan klausul dan term & condition yang terdapat di dalam kontrak yang dibuat oleh bagian hukum	1	5	5	1. Bagian pemasaran menyampaikan persyaratan berthing contract dengan lengkap kepada pengguna jasa 2. Bagian pemasaran melakukan pemeriksaan klausul dan term & condition yang terdapat di dalam kontrak yang dibuat oleh bagian hukum	Ada	memadai	3	2				

No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	IDENTIFIKASI RISIKO					ANALISA RISIKO								RENCANA PENANGANAN RISIKO		
				Risk Category/ Keluropk Risiko	Risk event/ Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko	Dampak	Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tindak lanjut yang harus dilakukan, jika ada indikator risiko utama terdeteksi	Score/Nilai Inherent Risk	Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Desain kontrol Memadai/Tidak	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Residual risk Level of Risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Lanjutan
14	Perpanjangan Berthing contract	1. Bagian Hukum, 1 bulan sebelum jangka waktu kontrak habis memberitahukan kepada Pemasaran 2. Bagian Pemasaran memberitahukan ke Pelanggan/ Shipping Line bahwa jangka waktu kontrak akan habis dan menawarkan untuk dilakukannya perpanjangan Berthing Contract 3. Pelanggan Shipping Line membuat Surat Persetujuan Perpanjangan Kontrak ke Bagian Pemasaran 4. Bagian Pemasaran menerima Surat Persetujuan Perpanjangan Kontrak dari Pelanggan/ Shipping Line dan menyampaikan ke Bagian Hukum agar segera membuat perpanjangan Berthing Contract 5. Bagian Hukum sesuai Permintaan dari Bagian Pemasaran membuat perpanjangan Berthing Contract untuk ditandatangani oleh General Manager dan Pelanggan 6. Bagian Pemasaran meminta Pelanggan untuk menandatangani perpanjangan Berthing Contract (pada kesempatan pertama). 7. Pelanggan/Shipping Line menyerahkan perpanjangan Berthing Contract yang sudah ditandatangani berikut dokumen legalnya ke TPK Koja 8. Berthing Contract dibawa ke General Manager untuk ditanda tangan. 9. Bagian Hukum menerima & mendistribusikan	Melakukan perpanjangan berthing contract secara benar tepat waktu	Risiko operasional	Kesalahan perpanjangan berthing contract	Kurang lengkapnya menyampaikan informasi syarat-syarat perpanjangan Berthing Contract kepada Pelanggan (Shipping Line)	1. Pengguna jasa/shipping line tidak dapat melakukan kegiatan stevedoring 2. Reputasi perusahaan menjadi berkurang 3. Kepercayaan pengguna jasa menjadi berkurang	Manager Marketing	Bagian Marketing	Pembuatan perpanjangan kontrak tanpa kesalahan dalam jangka waktu maksimal 5 hari kerja	Terjadi kesalahan pembuatan perpanjangan kontrak dalam jangka waktu penyelesaian pembuatan kontrak 10 hari kerja	Bagian pemasaran menyampaikan persyaratan perpanjangan berthing contract dengan lengkap kepada pengguna jasa	1	5	5	Ada	memadai	3	2
15	Perubahan Berthing contract	1. Pelanggan / Shipping Line membuat Surat Permintaan Perubahan Berthing Contract dan menyampaikan ke Bagian Pemasaran 2. Bagian Pemasaran menerima Surat Permintaan Perubahan Berthing Contract dari Pelanggan/ Shipping Line dan mengevaluasi apakah perlu melibatkan Bagian Terkait / Tim Berthing Contract 3. Rapat Tim Berthing Contract atau Rapat Koordinasi, dikordinasikan oleh Bagian Pemasaran untuk melakukan penelaahan terhadap Surat Permintaan Perubahan Berthing Contract dan memutuskan diterima atau tidak permintaan tersebut. 4. Bagian Pemasaran membuat surat jawaban ke Pelanggan/Shipping Line berdasarkan Hasil Rapat Tim Berthing Contract. Jika jawaban tidak diterima permintaan perubahan tersebut maka proses selesai. Jika jawaban diterima, maka Bagian Hukum membuat Addendum Berthing Contract 5. Bagian Hukum membuat Addendum Berthing Contract untuk ditandatangani oleh General Manager dan Pelanggan / Shipping Line 6. Bagian Pemasaran meminta Pelanggan / Shipping Line untuk menandatangani Addendum Berthing Contract (pada kesempatan pertama). Addendum Berthing Contract disampaikan ke C. General Manager dan Pelanggan	Melakukan perubahan berthing contract secara benar dan tepat waktu	Risiko operasional	Kesalahan saat perubahan berthing contract	1. Kurang lengkapnya menyampaikan informasi syarat-syarat perubahan Berthing Contract kepada Pelanggan (Shipping Line) 2. Ketidakletihan menyampaikan klausul perubahan kontrak	1. Pengguna jasa/shipping line tidak dapat melakukan kegiatan stevedoring 2. Reputasi perusahaan menjadi berkurang 3. Kepercayaan pengguna jasa menjadi berkurang	Manager Marketing	Bagian Marketing	Pembuatan perubahan kontrak tanpa kesalahan dalam jangka waktu maksimal 5 hari kerja	Terjadi kesalahan pembuatan perubahan kontrak dalam jangka waktu penyelesaian pembuatan kontrak 10 hari kerja	Bagian pemasaran menyampaikan persyaratan perubahan berthing contract dan perubahan klausul (jika ada) dengan lengkap kepada pengguna jasa/ shipping line	1	5	5	Ada	memadai	3	2