

RENCANA PENANGANAN RISIKO																					
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	ANALISA RISIKO			Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Desain kontrol Memadai /Tidak	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Level of residual Risk / Tingkat risiko	
													Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko						
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 1. Di dalam kontrak kerja dengan vendor, dicantumkan waktu pendistribusian catering 2. juga tercantum prosedur untuk diingatkan jika catering terlambat didistribusikan	Memastikan penyediaan catering tepat waktu, dengan dokumen lengkap	Risiko Operasional	Tender pengadaan penyediaan catering terlambat dilaksanakan	Terdapat antrian 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	melakukan monitoring permohonan ke bagian pengadaan	1	5	5	Berkoordinasi dengan bagian pengadaan dalam hal pengadaan penyediaan catering, agar tepat waktu	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 pengadaan oleh vendor catering	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 minum keruh) oleh operator dan karyawan	Proses produksi makanan oleh vendor tidak sesuai dengan standar dapur 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 penyedia 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. Menegur vendor saat terjadi penyediaan makanan basi	1	4	4	- Mengingatkan kepada vendor untuk menyediakan makanan yang berkualitas - Menegur vendor secara lisan dan tertulis ditandatangani oleh DGM SDM dan Adm.	Ada	Memadai	3	2	
4	Penyediaan ATK dan kebutuhan rumah tangga 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	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 system 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 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.	Menyediakan ATK dan kebutuhan rumah tangga sesuai dengan kebutuhan masing-masing bagian/ unit kerja secara tepat waktu	Risiko Operasional	Terdapat substitusi (penggantian) jenis/jumlah barang ATK maupun rumah tangga yang mendesak sesuai kebutuhan	Efisiensi di setiap unit kerja yang membutuhkan ATK dan kebutuhan rumah tangga catatan: ATK/ kebutuhan rumah tangga yang dibutuhkan oleh setiap unit kerja lebih sedikit daripada perkiraan kebutuhan awal tahun	Terjadi selisih jumlah ATK/ kebutuhan rumah tangga pada evaluasi di akhir tahun	1. Spv Adm & Umum 2. Spv Rumah Tangga	Adm Umum & Rumah Tangga	Substitusi jenis/ jumlah barang ATK dalam waktu 1 hari	Substitusi 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 cheklist ketersediaan 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	

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
		Pengadaan barang gudang umum (ATK, barang cetakan, dll) dan keperluan rumah tangga (minuman, makanan, gula, kopi, 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 system 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	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 <i>Update</i>	1. Spv Adm & Umum 2. Spv 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 mengarahkan 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 catatan: 1. Keluhan terkait kesalahan penulisan nama, waktu, tempat, dan konten undangan rapat. 2. Keluhan terkait pendistribusian undangan rapat yang tidak tepat sasaran. 3. Keluhan terkait layanan perjalanan dinas dan mobil operasional. 4. Keluhan terkait kuantitas dan kualitas layanan Catering.	Risiko Operasional	Keterlambatan penanganan keluhan layanan administrasi umum dan rumah tangga yang disampaikan oleh unit kerja yang telah mendapatkan layanan	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 2. Spv 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 terselesaikan	1. Membuat kesepakatan waktu dengan unit kerja yang bersangkutan, berkaitan dengan penanganan penyelesaian keluhan 2. Membuat prosedur penanganan keluhan secara lengkap dan benar (SOP resmi)	2	2	4	1. Bagian administrasi umum dan rumah tangga mencatat setiap keluhan yang dinyatakan oleh unit kerja 2. Koordinasi dilakukan dengan unit kerja terkait 3. Solusi penanganan keluhan dan waktu penanganan keluhan didiskusikan dan disepakati dengan unit kerja terkait	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. Tidak tersedianya sparepart untuk perbaikan internal (AC, furniture, projector, lampu, dan telepon) 3. Personil yang tidak hadir pada saat adanya permintaan perbaikan perlengkapan kantor dan rumah tangga	1. Komplain dari unit kerja yang mengajukan perbaikan perlengkapan kantor 2. Kegiatan operasional unit kerja menjadi tertunda	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. 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	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 pengerjaan 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. 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	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. Melakukan pemeriksaan penulisan alamat tujuan 2. Melakukan konfirmasi kembali penerimaan surat, jika surat sudah sampai di tujuan	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	

IDENTIFIKASI RISIKO								ANALISA RISIKO										RENCANA PENANGANAN RISIKO			
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	Level of residual Risk / Tingkat risiko	
													Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat 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 diperuntukkan 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 an persetujuan dan tanda-tangannya, serta selanjutnya diserahkan ke DGM 3. DGM SDM dan Adm menerima permohonan SPD / Honor dari DGM Terkait, selanjutnya DGM SOM 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 Urum dan Rumah Tangga membuatkan memorandum yang ditanda-tangani oleh DGM SDM dan Administrasi yang isinya adalah permohonan pembavaran SppD / Honor 6. DGM Keuangan dan selanjutnya membuatkan disposisi yang ditujukan kepada Bagian Akutansi Keuangan & Pajak (AKP) 7. Bagian Akutansi Keuangan & Pajak (AKP)	Permintaan layanan perjalanan dinas dan SPPD/honor, yang selesai secara tepat waktu	Risiko Operasional	Keterlambatan pembuatan SPPD/honor	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 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 keterundaan 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 keterundaan pelaporan realisasi anggaran SPPD/honor	Ada	Belum Memadai	1	3	

				IDENTIFIKASI RISIKO				ANALISA RISIKO											RENCANA PENANGANAN RISIKO		
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	Level of residual Risk / Tingkat risiko	
													Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko						
1	Proses nota RBM	1. Proses transfer data RBM dari N-Gen Ke One-T, proses ini memunculkan kode voucher RBM 2. Staf PPG melakukan update data-data RBM (sesuai kesepakatan PPG dengan Shipping Line) di One-T 3. Staf PPG melakukan approval template RBM untuk review dan approval oleh Manager PPG 4. Manager PPG menerima notifikasi email untuk review dan approval RBM, jika terdapat kekeliruan pada data RBM di One-T, maka Manager PPG me-Reject RBM (kembali ke staf PPG), jika RBM sudah sesuai maka Manager PPG approve RBM 5. Staf JRA menerima notifikasi email bahwa RBM telah dikonfirmasi oleh Pelanggan dan telah di-Approve oleh Manager PPG. JRA memastikan Kurs sudah sesuai kemudian mencetak nota RBM 6. Nola RBM yang telah dicetak oleh JRA akan terkirim otomatis ke Shipping Line dengan tembusan ke internal TPK Koja (Billing, AKP, Marketing)	Menerbitkan nota RBM kepada shipping line dengan tepat waktu dan dapat diverifikasi kebenarannya.	Risiko keuangan	Kesalahan pembuatan nota RBM di dalam sistem karena kesalahan data awal (dari PPG)	Kesalahan data awal dari sistem (dari PPG)	klaim dari shipping line	supervisi dan staff Billing	Bagian Akuntansi Manajemen	Pembuatan nota RBM dilaksanakan maksimal selama 3 hari kerja dengan data PPG yang sudah diverifikasi	1. Pembuatan nota RBM belum selesai dilaksanakan dalam 5 hari kerja 2. Pemeriksaan kembali data RBM dari PPG belum selesai dalam durasi jangka waktu penyelesaian RBM (5 hari)	Berkoordinasi dengan bagian PPG dan bagian marketing	2	3	6	1. Koordinasi dengan bagian PPG untuk memperbaiki data realisasi RBM di dalam sistem 2. Koordinasi dengan bagian marketing untuk mengkomunikasikan kebijakan penagihan 3. Koordinasi dengan TI untuk pemeliharaan sistem aplikasi N Gen dan one T	Ada	Memadai	3	3	
				Risiko keuangan	Nota RBM gagal terkirim ke shipping line catatan: *due date nota RBM dimulai sejak email terkirim * shipping line mendapat diskon untuk ketepatan waktu pembayaran (8 hari kerja sejak diterima email nota RBM)	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 RBM dilaksanakan maksimal selama 3 hari kerja dan telah terkirim email pada 1 hari kerja berikutnya	1. Pembuatan nota RBM belum selesai dilaksanakan dalam 5 hari kerja 2. Terdapat email yang masuk bahwa email nota RBM gagal terkirim	Berkoordinasi dengan bagian IT untuk perbaikan jaringan internet karena email tidak terkirim	2	5	10	1. Berkoordinasi dengan bagian IT untuk perbaikan jaringan 2. Berkoordinasi dengan bagian AKP	Ada	Belum memadai	1	4	*secara keseluruhan kontrol yang belum memadai karena belum terpenuhi sesuai PSAK
				Risiko keuangan	Nota RBM gagal terkirim di sistem oracle untuk pelaporan keuangan	jaringan internet bermasalah	Pengkauan 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 RBM dilaksanakan selama 3 hari kerja	1. Pembuatan nota RBM belum selesai dilaksanakan dalam 5 hari kerja 2. Terdapat notifikasi nota RBM gagal terkirim di sistem oracle	Berkoordinasi dengan bagian IT untuk perbaikan jaringan internet karena nota RBM tidak terkirim di sistem Orafin	2	2	4	1. Berkoordinasi dengan bagian IT untuk perbaikan jaringan 2. Berkoordinasi dengan bagian AKP	Ada	Belum memadai	1	3	
2	Proses nota Transhipment ekspor/impor	Ekspor: 1. Billing Entry menerima Dokumen Pengajuan (Permohonan Muat Transhipmet Ekspor) yang telah disetujui oleh Bea Cukai, Planner JICT dan Planner TPK Koja. Billing Entry kemudian melakukan entry data (nomor agenda transhipment, nama kapal, POD, FD, nomor kontainer). Billing Entry mencetak proforma dan menyerahkan Dokumen Pengajuan serta Proforma kepada Senior Billing. 2. Senior Billing melakukan verifikasi Dokumen Pengajuan dengan data hasil input pada aplikasi One T. Jika terdapat kesalahan pada data hasil input, Senior Billing melakukan koreksi dan jika data input sudah benar, senior Billing mencetak nota dan menyerahkan Dokumen Pengajuan dan Nota kepada Customer Service. 3. Customer Service mengirim Dokumen Pengajuan dan Nota (dalam bentuk pdf melalui email) kepada Planner TPK Koja sedangkan dokumen hard copy diserahkan ke Jurnal Report Agent 4. JRA membuat rekap transaksi transhipment mingguan dan mengirimkan rekap transaksi transhipment serta nota ke bagian AKP untuk dilakukan penagihan ke JICT. Impor: 1. Billing Entry menerima Dokumen Pengajuan (Permohonan Muat Transhipmet Impor) yang telah disetujui oleh Bea Cukai, Planner JICT dan Planner TPK Koja. Billing Entry kemudian melakukan entry data (nomor agenda transhipment, nama kapal, POD, FD, nomor kontainer). Billing Entry mencetak proforma dan menyerahkan Dokumen Pengajuan serta Proforma kepada Senior Billing. 2. Billing Process melakukan verifikasi data (nomor dan ukuran kontainer, nomor agenda, tanggal Paid Through) dengan membandingkan data pada aplikasi One T dan data pada dokumen pengajuan. Jika terdapat kesalahan/perbedaan data, maka dokumen pengajuan dan Proforma dikembalikan ke Customer untuk dilakukan koreksi (diajukan 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. Customer menerima dokumen pengajuan dan Proforma yang telah divalidasi kemudian melakukan pembayaran pada mesin EDC. Setelah pembayaran dilakukan, system akan mengikamkan SMS PIN/ OTP kepada Customer. Dengan PIN/OTP tersebut Customer mencetak Gate Pass dan Nota	Menerbitkan nota transhipment kepada JICT (ekspor) atau pengguna jasa (impor) dengan tepat waktu dan dapat diverifikasi kebenarannya.	Risiko keuangan	Kesalahan pembuatan nota transhipment	Kesalahan entry data transhipment oleh staff billing	1. Klaim dari JICT atau pengguna jasa 2. Pendapatan perusahaan tertunda diterima	supervisi dan staff Billing	Bagian Akuntansi Manajemen	Pembuatan nota transhipment dilaksanakan selama 1 hari dan telah diverifikasi datanya dengan data lampiran transhipment	1. Pembuatan nota transhipment belum selesai dilaksanakan selama 2 hari 2. Terdapat perbedaan antara nota transhipment dengan data lampiran transhipment	Berkoordinasi dengan CS, bagian operasional, pengguna jasa (impor)	2	2	4	1. berkoordinasi internal dengan CS, bagian operasional dan PPG 2. berkomunikasi eksternal dengan pengguna jasa	Ada	Belum memadai	1	3	
				Risiko keuangan	Nota transhipment gagal terkirim ke JICT	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 transhipment dilaksanakan selama 1 hari dan telah terkirim email pada 1 hari kerja setelahnya.	1. Pembuatan nota transhipment belum selesai dilaksanakan dalam 2 hari kerja 2. Terdapat email yang masuk bahwa email nota transhipment gagal terkirim	Berkoordinasi dengan CS, bagian operasional, pengguna jasa (impor)	2	2	4	1. berkoordinasi internal dengan CS, bagian operasional dan PPG 2. berkomunikasi eksternal dengan pengguna jasa	Ada	Belum memadai	1	3	

				IDENTIFIKASI RISIKO				ANALISA RISIKO										RENCANA PENANGANAN RISIKO			
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 Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko	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	Berkoordinasi dengan IT dan bank	2	2	4	Berkoordinasi dengan IT dan bank	Ada	Belum memadai	1	3	
3	Proses Nota Behandle PT. Graha Segara	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.	Menerbitkan nota Behandle kepada PT. Graha Segara dengan tepat waktu dan dapat diverifikasi kebenarannya.	Risiko keuangan	Kesalahan pembuatan nota PT. Graha Segara	Ketidakesuaian 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 dilaksanakan selama 1 hari dan telah diverifikasi dengan data behandle	1. Pembuatan nota behandle belum selesai dilaksanakan selama 2 hari 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 menyerahkan 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, termpatur 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 (diajukan 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.	Menerbitkan nota Behandle kepada PT. CDP dengan tepat waktu dan dapat diverifikasi kebenarannya.	Risiko keuangan	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 Bea 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 klik 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	Menerbitkan nota OBX ke depo dengan tepat waktu dan dapat diverifikasi kebenarannya.	Risiko keuangan	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	

				IDENTIFIKASI RISIKO				ANALISA RISIKO											RENCANA PENANGANAN RISIKO		
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	Level of residual Risk / Tingkat risiko	
													Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko						
		dengan depo. 4. Jika seluruh container (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 dikirimkan 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 kapal, alih tujuan, sewa alat, sewa dermaga, dll	1. Bagian terkait meyerahkan Nota Dinas yang ditujukan kepada Manager Akuntansi Manajamen untuk pembuatan 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 dibuatkan 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 kegiatan 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. Proses transfer data pendapatan dan cash ke dalam aplikasi Orafin dengan akurat, dan dapat diverifikasi kebenarannya.	Risiko keuangan Risiko keuangan	Rekonsiliasi tertunda karena jaringan sistem error Proses transfer data ke aplikasi orafin tertunda	jaringan internet bermasalah jaringan internet bermasalah	Keterlambatan pelaporan keuangan 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	
								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 tidak dapat dilakukan secara realtime	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 pernerbitan 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 melauai transfer manual ke rekening TPK Koja. 8. Customer dapat melakukan pembayaran transfer	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 Akutansi Manajamen untuk dibuatkan 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 (negosiasi) dengan tepat waktu dan dapat diverifikasi kebenarannya.	Risiko keuangan	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 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 suprvisi billing	Ada	Belum 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
													Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko						
11	Penyusunan rencana kerja dan Anggaran (tahunan)	1. Bagian akuntansi manajemen menyusun anggaran tahunan sesuai dengan anggaran biaya yang diajukan oleh masing- masing unit kerja 2. Anggaran biaya tahunan yang telah dibuat, akan disampaikan kepada manajemen selanjutnya kepada pemilik	Menyusun anggaran pendapatan dan biaya TPK Koja untuk disampaikan kepada pemilik	Risiko keuangan	Terdapat item anggaran yang terlewat untuk dianggarkan	1. Item anggaran tidak diajukan oleh user 2. Bagian anggaran terlewat menginput item anggaran	Terjadi kekurangan anggaran	Bagian anggaran dan user terkait	Bagian Akuntansi Manajemen	setiap unit kerja mengajukan anggaran di awal tahun 7 hari	setiap unit kerja mengajukan anggaran di awal tahun 14 hari	Berkoordinasi dengan seluruh unit kerja terkait untuk menyelesaikan pengajuan anggaran agar tidak ada item yang terlewat	3	3	9	Berkoordinasi dengan seluruh unit kerja terkait untuk menyelesaikan pengajuan anggaran agar tidak ada item yang terlewat	Ada	Belum memadai	1	3	
				Risiko keuangan	Anggaran pendapatan biaya yang disusun terlalu rendah atau terlalu tinggi	Adanya perubahan perhitungan anggaran pada setiap pembahasan anggaran	Kekurangan atau kelebihan anggaran	Bagian anggaran dan user terkait	Bagian Akuntansi Manajemen	Anggaran pendapatan biaya dibandingkan dengan tahun lalu atau disesuaikan dengan kegiatan yang akan dijalankan	Terdapat perbedaan Anggaran pendapatan biaya yang signifikan dibandingkan dengan tahun lalu	Berkoordinasi dengan seluruh unit kerja terkait	4	4	16	Berkoordinasi dengan seluruh unit kerja terkait tentang perhitungan anggaran	Ada	Belum memadai	1	5	
12	Anggaran Biaya Usaha dari unit kerja	1. Anggaran biaya diajukan oleh masing-masing unit kerja 2. Bagian akuntansi manajemen akan memeriksa pengajuan anggaran biaya yang dibuat oleh unit kerja di dalam sistem Orafin (kesesuaian akun, dll) 3. Pengajuan anggaran biaya yang sudah diperiksa disimpan di dalam sistem dan diajukan kepada manajemen	Anggaran biaya usaha dari unit kerja yang terverifikasi secara akurat dan tepat waktu terhadap total jumlah data permintaan biaya usaha dari unit kerja	Risiko keuangan	Kesalahan menentukan akun biaya di aplikasi Orafin dalam pengajuan alokasi (PR/IO)	salah entry akun dari user	1.kesalahan alokasi biaya 2. Laporan keuangan tidak akurat	Bagian anggaran dan user terkait	Bagian Akuntansi Manajemen	menentukan akun biaya dengan jangka waktu selama 1 hari kerja dan telah diverifikasi	1. unit kerja menentukan akun biaya lebih dari 1 hari kerja	koreksi akun pada PR/IO di aplikasi	4	3	12	1. Koreksi akunpada PR/IO oleh staff anggaran 2. sosialisasi detail penggunaan Orafin	Ada	Belum memadai	1	4	
13	Realisasi laporan anggaran biaya	1. Bagian akuntansi manajemen akan memeriksa realisasi anggaran masing-masing unit kerja (termasuk anggaran biaya yang disubtitusi, dll) 2. Realisasi anggaran biaya, akan dibuat laporan keuangan bulanan 3. Laporan keuangan bulanan akan menjadi dasar laporan keuangan tahunan	menerbitkan laporan keuangan periodik yang dibandingkan dengan anggarannya	Risiko keuangan	Understated biaya pada laporan keuangan (anggaran tinggi realisasi rendah)	User belum melakukan LPJ/B atas kegiatan yang sudah dilakukan	Laporan keuangan bulanan fluktuatif	Bagian anggaran	Bagian Akuntansi Manajemen	Penerbitan laporan keuangan pada: 1. Bulanan sebelum tgl 25 2. Triwulanan sebelum tgl. 25 3. Tahunan sebelum tgl. 31 Des	Penerbitan laporan keuangan melebihi tanggal yang ditentukan 1. Bulanan tgl 25 2. Triwulanan tgl 25 3. Tahunan tgl. 31 Des	reminder LPJ/B kepada user sebelum tgl 23 setiap bulan	4	4	16	reminder LPJ/B kepada user sebelum tgl 23 setiap bulan	Ada	Belum memadai	1	5	
				Risiko keuangan	Deviasi biaya pada laporan keuangan	1. Ada biaya yang tidak dianggarkan sebelumnya, 2. Menyebabkan laba tidak tercapai pada laporan keuangan	1. Deviasi anggaran pada biaya tertentu 2. Menyebabkan laba tidak tercapai pada laporan keuangan	Bagian anggaran	Bagian Akuntansi Manajemen	Deviasi biaya sebesar lebih dari 5% harus izin dewan pengawas TPK Koja	Terdapat deviasi biaya sebesar lebih dari 5% yang harus izin dewan pengawas TPK Koja	transfer budget antar bagian atau di bagian itu sendiri	2	4	8	transfer budget antar bagian atau di bagian itu sendiri	Ada	Belum memadai	1	3	

				IDENTIFIKASI RISIKO				ANALISA RISIKO											RENCANA PENANGANAN RISIKO		
No.	Kegiatan/ Pengelolaan aset	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 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	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 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. <																

No.	Kegiatan/ Pengelolaan aset	Iktisrar 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 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		
7	Pengembangan sistem aplikasi	1. Business Analyst mengumpulkan User Requirement untuk pengembangan sistem aplikasi dan didokumentasikan dalam User Requirement Form. Pengumpulan user requierment bisa dilakukan dengan interview, diskusi atau lainnya.Business analyst menganalisa apakah permintaan user dilakukan oleh 3rd Party atau Internal 2. Berdasarkan User Requirement Form, 3rd Party, harus mengalokasikan sumber daya/personil yang sesuai untuk mengembangkan sistem yang dituangkan dalam Project Sizing Form dan disetujui oleh Application Development Supervisor 3. Berdasarkan User Requirement Form, Application Development Supervisor, harus mengalokasikan sumber daya/personil yang sesuai untuk mengembangkan sistem yang dituangkan dalam Project Sizing Form 4. System Analyst (Sr. Programmer	Mendukung kegiatan operasional TPK Koja	Risiko Operasional	Perubahan aplikasi yang sedang dikembangkan saat awal aplikasi dikembangkan dengan aplikasi saat sudah selesai	Terdapat perubahan kebijakan saat awal aplikasi dikembangkan dengan aplikasi saat sudah selesai	Perubahan aplikasi mengganggu kegiatan operasional terminal	Staf Sistem Informasi	Bagian Sistem Informasi	Dilakukan UAT aplikasi yang dikembangkan selama 3 hari	UAT aplikasi dikembangkan selama 14 hari	melakukan koordinasi dengan unit kerja utama yang membutuhkan dan menggunakan aplikasi yang telah selesai dikembangkan.	1	5	5	melakukan koordinasi dengan unit kerja utama yang membutuhkan dan menggunakan aplikasi yang telah selesai dikembangkan.	Ada	Belum Memadai	1	3	
				Risiko Operasional	Pengembangan aplikasi yang tidak terkoordinasi dengan unit kerja yang saling terkait (contoh: SDM dengan QA& SMO untuk aplikasi balance score card)	Tidak ada identifikasi kebutuhan unit kerja lain terhadap aplikasi yang dikembangkan (contoh: antar bagian SDM, QA & SMO dan bagian IT)	Aplikasi yang sudah dikembangkan tidak dapat digunakan	Staf Sistem Informasi	Bagian Sistem Informasi	Pengembangan aplikasi harus dikoordinasikan dan diidentifikasi bersama antar bagian	Aplikasi yang dikembangkan tidak terkoordinasi antar unit kerja	1. Melakukan koordinasi antara unit kerja yahg terkait dengan aplikasi yang sedang dikembangkan 2. Membuat dokumentasi pengembangan aplikasi yang lengkap sebagai informasi bersama kepada unit kerja yang terkait dengan pengembangan aplikasi terdebud	2	5	10	1. Melakukan koordinasi antara unit kerja yang terkait dengan aplikasi yang sedang dikembangkan 2. Membuat dokumentasi pengembangan aplikasi yang lengkap sebagai informasi bersama kepada unit kerja yang terkait dengan pengembangan aplikasi terdebud	Ada	Belum Memadai	1	4	
8	Maintenanace IT	Melakukan pemeliharaan Preventif Maintenance (PM) dan Corrective Maintenance (CM) 1. Sistem TI: hardware, software, sistem jaringan termasuk server, PC, wifi, router, dan peripheral 2. Jaringan TI: a.Sistem wireless yang saat ini terdapat 28 access point. b.Sistem LAN yaitu terkait core switch, switch, cable UTP. c. Sistem WAN yang saat ini acuannya dari SLA terkait koneksi internet. d. peripheral HW jaringan lainnya 3. Server dan Data Center: 1. Data center di TPK Koja saat ini terdapat 1 dilengkapi dengan AC, fire system, dan UPS. 2. Total server di TPK koja saat ini 30 server	Melakukan pemeliharaan Preventif Maintenance (PM) dan Corrective Maintenance (CM) sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, dengan pelaksana yang memiki kompetensi dan data patching, bug fixing, serta jumlah sparepart yang sesuai dengan MTTR tepat waktu oleh Coordinator Network Engineer Senior PC/HW Specialist, PC/HW Specialist, Coordinator System Administrator.	Risiko Operasional	Keterlambatan penanganan kerusakan prasarana TI (dengan skala ringan, sedang, berat) catatan: 1. Kerusakan ringan: kondisi perbaikannya hanya membutuhkan tindakan reset sistem. 2. Kerusakan sedang, kondisi perbaikannya membutuhkan analisis dan penggantian hardware. 3. Kerusakan berat, kondisi perbaikannya membutuhkan analisis, penggantian hardware, dan perubahan desain infrastruktur TI.	1. Maintenance yang dilakukan tidak mengikuti jadwal yang telah ditetapkan 2. Sparepart yang tidak memadai untuk maintenance sistem TI	Bagian Sistem Informasi tidak bisa support kegiatan operasional	Staf Sistem Informasi	Bagian Sistem Informasi	Pemeliharaan dilakukan sesuai jadwal dengan target waktu Mean Time to Repair (MTTR) yang tertera pada service katalog	Pemeliharaan tidak mengikuti jadwal dengan target waktu Mean Time to Repair (MTTR) yang tertera pada service katalog	Bagian sistem informasi melakukan pemeliharaan prasarana sistem TI sesuai dengan service katalog masing-masing prasarana tersebut	2	5	10	1. Bagian sistem informasi membuat kategori perbaikan terhadap kerusakan sistem TI (ringan, sedang, berat) dan membuat rekomendasi perbaikan berdasarkan kategori tersebut. 2. Target waktu MTTR berdasarkan tipe kerusakan yang telah ditetapkan pada service catalog untuk second level solution	Ada	Belum Memadai	1	4	
			PM & CM sistem wireless, LAN, dan WAN yang diselesaikan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, kompetensi pelaksana, dan jumlah sparepart serta MTTR tepat waktu oleh tim Network Engineer outsource.	Risiko Operasional	Keterlambatan penanganan kerusakan jaringan TI (dengan skala ringan, sedang, berat) catatan: 1.Kerusakan ringan, kondisi perbaikannya hanya membutuhkan tindakan reset sistem jaringan. 2.Kerusakan sedang, kondisi perbaikannya membutuhkan analisis dan penggantian hardware. 3.Kerusakan berat, kondisi perbaikannya membutuhkan analisis, penggantian hardware, dan perubahan desain sistem jaringan.	1. Maintenance yang dilakukan tidak mengikuti jadwal yang telah ditetapkan 2. Sparepart yang tidak memadai untuk maintenance jaringan TI	Bagian Sistem Informasi tidak bisa support kegiatan operasional	Staf Sistem Informasi	Bagian Sistem Informasi	Pemeliharaan dilakukan sesuai jadwal dengan target waktu Mean Time to Repair (MTTR) yang tertera pada service katalog	Pemeliharaan tidak mengikuti jadwal dengan target waktu Mean Time to Repair (MTTR) yang tertera pada service katalog	Bagian sistem informasi melakukan pemeliharaan jaringan TI sesuai dengan service katalog masing-masing komponen jaringa TI tersebut	2	5	10	1. Bagian sistem informasi membuat kategori perbaikan terhadap kerusakan jaringan TI (ringan, sedang, berat) dan membuat rekomendasi perbaikan berdasarkan kategori tersebut. 2. Target waktu MTTR berdasarkan tipe kerusakan yang telah ditetapkan pada service catalog untuk second level solution	Ada	Belum Memadai	1	4	
			pelaksanaan PM & CM server dan data center yang diselesaikan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, kompetensi pelaksana, dan jumlah sparepart serta MTTR tepat waktu oleh supervisor dukungan teknis	Risiko Operasional	Keterlambatan penanganan kerusakan server (dengan skala ringan, sedang, berat) catatan: 1.Kerusakan ringan, kondisi perbaikannya hanya membutuhkan tindakan reset sistem server. 2.Kerusakan sedang, kondisi perbaikannya membutuhkan analisis dan penggantian hardware server atau kelengkapan pendukung data center. 3.Kerusakan berat, kondisi perbaikannya membutuhkan analisis, penggantian hardware server atau kelengkapan pendukung data center,	1. Maintenance yang dilakukan tidak mengikuti jadwal yang telah ditetapkan 2. Sparepart yang tidak memadai untuk maintenance jaringan TI	Bagian Sistem Informasi tidak bisa support kegiatan operasional	Staf Sistem Informasi	Bagian Sistem Informasi	Pemeliharaan dilakukan sesuai jadwal dengan target waktu Mean Time to Repair (MTTR) yang tertera pada service katalog	Pemeliharaan tidak mengikuti jadwal dengan target waktu Mean Time to Repair (MTTR) yang tertera pada service katalog	Bagian sistem informasi melakukan pemeliharaan server sesuai dengan service katalog 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	

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

		ANALISA RISIKO																			RENCANA PENANGANAN RISIKO
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	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	Level of residual Risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Risiko		
1	Permintaan pengadaan barang dan pengeluaran barang stock/nonstock	1. User meminta barang dengan me ngisi FPB (Form Permintaan Barang) untuk barang non stock dan copy WO untuk barang stock dan ditandatangani Spv Manager masing masing Dept.Divisi. Kemudian diserahkan ke Bagian Inventori. 2. Stock Inventori menerimng FPB dan atau copy WO dan memeriksa ketersediaan barang, jika barang ada maka diberikan ke user sesuai permintaan, kemudian mengupdate WO dalam system ICAM dan Jika tidak ada FP3NO dikembalikan, user akan bu atkan FPPBIJ (Form Permintaan Pengad aan Barang/jasa) untuk barang non MIN-MAX 2A. serah tenima barang, dengan pengembalian barang bekas 3. Stock inventory akan mengevaluasi jumlah kebutuhan barang untuk item MIN-MAX dan penentuan pembuatan PR berdasarkan hasil interface data 4. Bagian Inventori akan menerbitkan PR (Purchase Request) untuk barang yang menyentuh level minimum dan segera diadakan/dbelian oleh bagian Pengadaan 5. Setelah barang diserahkan ke Bagian Inventori, oleh Bag Inventori diperiksa dan jika sesuai dengan PO, maka diterbitkan LPB yg disetujui oleh user. Barang tsb akan	Meminimalisir kerugian perusahaan dengan mengorganisir persediaan barang secara tepat sesuai dengan kebutuhan *organisir: perencanaan, permohonan persediaan, realisasi persediaan	Risiko Keuangan	Kerusakan persediaan	1. Perencanaan tidak matang 2. kurang inisiatif menerapkan sistem yang lebih efisien	kerugian perusahaan (saat interdadapt nilai buku persediaan: 990jt, sementara hanya dilakukan penawaran oleh vendor terhadap persediaan tersebut sebesar 10jt)	staff akuntansi keuangan dan pajak	Bagian Akuntansi Keuangan dan pajak	Permohonan persediaan barang sesuai kebutuhan bagian terkait	1. Saat proses perbaikan peralatan, barang tidak tersedia 2. jumlah persediaan barang terlalu banyak	membuat sistem persediaan yang lebih efektif	2	5	10	1. Pengisian formulir permohonan permintaan barang oleh bagian terkait yang diverifikasi oleh manager divisi terkait 2. Dilakukan pengadaan permintaan barang oleh bagian pengadaan dan diverifikasi oleh manager pengadaan 3. Dilakukan pengecekan anggaran pengadaan barang	Ada	Belum memadai	1	4	
				Risiko Keuangan	Kebakaran gudang persediaan barang	Perengkapan pemadam kebakaran di gudang persediaan sudah kadaluarsa	Kerugian perusahaan karena persediaan barang terbakar (nilai buku persediaan barang: 19 M)	staff akuntansi keuangan dan pajak	Bagian Akuntansi Keuangan dan pajak	Dilakukan pengecekan dan pengetasan APAR di gudang persediaan dalam waktu 6 bulan sekali	Dilakukan pengecekan dan pengetasan APAR di gudang persediaan tidak dilakukan sesuai jadwal	Mengingatkan kepada bagian terkait untuk melakukan pengecekan dan pengetasan APAR di area gudang persediaan	2	5	10	1. Menilai persediaan sesuai data barang persediaan 2. Melakukan koordinasi dengan bagian terkait pemeliharaan APAR di area gudang persediaan	ada	belum memadai	1	4	
2	Laporan keuangan	Bagian AKP membuat laporan keuangan bulanan	laporan keuangan dan perpajakan bulanan yang selesai tepat waktu	Risiko Keuangan	Keterlambatan laporan keuangan	Data untuk pembuatan laporan keuangan belum sepenuhnya terkumpul pada waktu yang ditentukan	Pihak manajemen tidak mendapatkan gambaran keuangan perusahaan secara keseluruhan, sehingga dapat menyebabkan kesalahan pengambilan keputusan.	Manager akuntansi keuangan dan pajak	Bagian akuntansi keuangan dan pajak	Laporan keuangan diselesaikan dan diserahkan pada tanggal 5 setiap bulannya	Laporan keuangan belum selesai pada tanggal 5	Mendokumentasikan dokumen yang berkaitan dengan laporan keuangan dengan benar dan baik sehingga saat dibutuhkan untuk pembuatan laporan keuangan, dokumen telah tersedia dengan lengkap	1	5	5	terdapat sistem orafin yang menyimpan transaksi keuangan yang telah diverifikasi oleh manager terkait dan manager kuangan	Ada	belum memadai	3	3	
3	Laporan perpajakan dan pembayaran pajak	Bagian AKP membuat laporan perpajakan	laporan perpajakan bulanan yang selesai tepat waktu	Risiko Keuangan	Keterlambatan laporan perpajakan	Data untuk pembuatan laporan keuangan belum sepenuhnya terkumpul pada waktu yang ditentukan	1. Mendapat teguran dari instansi terkait 2. Mendapatkann denda dari regulator pajak (Pernah mendapatkan denda pajak	Manager akuntansi keuangan dan pajak	Bagian akuntansi keuangan dan pajak	Laporan pajak diselesaikan dan diserahkan pada tanggal 5 setiap bulannya	Laporan pajak belum selesai pada tanggal 5	Mendokumentasikan dokumen yang berkaitan dengan laporan perpajakan dengan benar dan baik sehingga saat dibutuhkan untuk pembuatan laporan keuangan, dokumen telah tersedia dengan lengkap	1	5	5	terdapat sistem orafin yang menyimpan transaksi keuangan yang telah diverifikasi oleh manager terkait dan manager kuangan	Ada	belum memadai	3	3	
			Pembayaran pajak tepat waktu sesuai dengan regulasi yang ada dan terbaru																		
				Risiko Keuangan	Hasil pemeriksaan yang tidak dapat diduga	1. Perbedaan penafsiran terhadap aturan pajak 2. kurang update peraturan pajak terkini	Hasil pemeriksaan tahun 2006, tahun pajak 2004. Kerugian perusahaan karena harus melunasi pajak sebesar 40-50M	Manager akuntansi keuangan dan pajak	Bagian akuntansi keuangan dan pajak	pembayaran pajak dilakukan sesuai dengan regulasi pajak yang berlaku	pembayaran pajak yang dilakukan belum memenuhi regulasi pajak yang berlaku	melakukan update regulasi pajak terkini	2	5	10	1. Menjalin komunikasi dengan dinas perpajakan terkait regulasi pajak yang terbaru 2. Menyediakan dana yang cukup untuk pembayaran pajak	Ada	belum memadai	1	4	
3	Penagihan piutang	Melakukan penagihan piutang kepada pengguna jasa/ shipping line	Penagihan piutang kepada pengguna jasa tepat waktu dan sesuai dengan nilai penagihan	Risiko Keuangan	Terdapat debitur yang bangkrut (contoh HANJIN shipping agustus 2016 dinyatakan bangkrut, piutang 6M)	Tidak adanya kabar dari pihak shipping line bahwa akan mengalami kebangkrutan	1. Jasa yang sudah diberikan tidak tertagihkan 2.Nilai tagihan yang sudah dibuatkan neraca menjadi kerugian perusahaan	Manager akuntansi keuangan dan pajak	Bagian akuntansi keuangan dan pajak	Penagihan piutang dilakukan dalam jangka waktu 5 hari kerja	Penagihan piutang dilakukan lebih waktu 5 hari kerja	1. Melakukan monitoring pengguna jasa/pelanggan tentang pembayaran piutang 2. Melakukan koordinasi dengan bagian marketing berkaitan dengan profil pelanggan/pengguna jasa/ shipping line	1	5	5	1. Melakukan monitoring pengguna jasa/pelanggan tentang pembayaran piutang 2. Melakukan koordinasi dengan bagian marketing berkaitan dengan profil pelanggan/pengguna jasa/ shipping line	Ada	belum memadai	1	4	

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 / Impact / 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 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) - diatas nilai deductible *nilai deductible tahun 2022: 15jt per kejadian - dibawah 15jt: diselesaikan oleh budget perusahaan - diatas 15 jt diteruskan ke pihak asuransi	Pekerja atau Bagian terkait melalui Handy Talkie 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/BA/LHPL 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 besaran nilai klaim, apakah dibawah atau diatas nilai minimum pengajuan klaim kepada Asuransi 5. a. S/L memberitahukan ke Bagian Pemasaran untuk permohonan Joint Survey	Persentase jumlah klaim dengan nilai diatas deductible yang rendah yang diselesaikan secara tepat waktu pada bulan berjalan terhadap total jumlah klaim dengan nilai diatas 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 pengguna jasa/ shipping line, 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 pihak asuransi menjadi tinggi - Reputasi perusahaan menjadi berkurang - Kepercayaan pengguna jasa kepada pelayanan TPK Koja menjadi berkurang	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.	Staff Hukum	Bagian Hukum	Klaim disampaikan oleh bagian hukum dalam waktu 1x24 jam pada hari kerja kepada perusahaan asuransi .	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 diproses - 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 Handy Talkie 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/BA/LHPL 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 besaran nilai klaim, apakah dibawah atau diatas nilai minimum pengajuan klaim kepada Asuransi 5. a. S/L memberitahukan ke Bagian Pemasaran untuk permohonan Joint Survey	Persentase jumlah klaim dengan nilai dibawah deductible yang diselesaikan 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 dana penggantian oleh perusahaan tinggi - Reputasi perusahaan menjadi berkurang - Kepercayaan pengguna jasa kepada pelayanan TPK Koja	- Jika jumlah klaim tinggi, pengeluaran dana penggantian oleh perusahaan tinggi - Reputasi perusahaan menjadi berkurang - Kepercayaan pengguna jasa kepada pelayanan TPK Koja	Staff Hukum	Bagian Hukum	Klaim 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 .	Berkoordinasi 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 - Reputasi perusahaan menjadi berkurang - Kepercayaan pengguna jasa/ shipping 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 ke KSO TPK Koja melalui Bagian Pemasaran: 1. Bagian Pemasaran menyampaikan Klaim dari Shipping Line kepada Bagian Hukum paling lambat 1X24 Jam di hari Kerja sejak diterimanya berkas Klaim, klaim tersebut meliputi antara lain berupa Miss Stow (Salah Muat, Salah Tujuan/POD, Salah Stack) atau Shifting Container/Vessel atau Ketinggalan Muatan, Ketinggalan Bongkar. 2. menerima berkas Klaim dari Bagian Pemasaran 3. Bagian Hukum melakukan Evaluasi dan Koordinasi (Rapat) dengan Bagian Pemasaran atau Bagian Operasi Terminal atau Bagian Perencanaan dan Pengendalian paling lambat 3 (tiga) hari sejak berkas diterima/terkas Klaim dari Bagian Pemasaran. 4. Apabila hasil pembahasan Rapat Internal ternyata Klaim tersebut bukan karena kesalahan KSO TPK Koja atau tidak terjadi di KSO TPK Koja maka Klaim tersebut dikembalikan ke Bagian Pemasaran untuk disampaikan ke S/L bahwa Klaim tersebut ditolak. 5. Apabila hasil pembahasan Rapat Internal	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 container di dalam kapal) - Jika jumlah klaim tinggi, pengeluaran premi oleh perusahaan tinggi - Reputasi perusahaan menjadi berkurang - Kepercayaan pengguna jasa kepada pelayanan TPK Koja		Staff Hukum	Bagian Hukum	Klaim 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 .	Berkoordinasi 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/jasa	- 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	- Ketidaktepatan memasukkan klausul kontrak - Kesalahan membuat term & condition	- Barang tidak diantar - Barang tidak dibayarkan - Kesalahan pengiriman barang - Gugatan ke pengadilan	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	4	4	- Supervisor melakukan pemeriksaan klausul kontrak, Manager melakukan verifikasi klausul teknis yang terdapat dalam kontrak	Ada	- Supervisor melakukan pemeriksaan klausul kontrak, Manager melakukan verifikasi bagian terkait pemeriksaan 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/ 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	Prosedur pengujian kecukupan desain kontrol kontrol	Desain kontrol Memadai /Tidak	Prosedur pengujian efektifitas pelaksanaan kontrol		Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Residual risk Level of Risk / Tingkat risiko
													Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko								
				Risiko hukum	Gugatan Pengadilan	- Pembuatan dan penanganan kontrak pengadaan yang tidak detail, hati-hati dan teliti - Perbedaan penafsiran terhadap klausul kontrak	- Reputasi perusahaan menjadi berkurang - Kepercayaan vendor menjadi berkurang - 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	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	- Terdapat disposisi dari GM untuk membuat kontrak kerjasama - Dibuatkan kontrak kerjasama dengan pihak terkait, sesuai dengan disposisi yang diberikan oleh GM	Pembuatan kontrak dengan benar, teliti dan komprehensif dan hati-hati.	Risiko Operasional	Kesalahan pembuatan kontrak	- Ketidakteelitian memasukkan klausul kontrak - Kesalahan membuat term & condition - Reputasi perusahaan menjadi berkurang - Kepercayaan pengguna jasa menjadi berkurang	- 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	
				Risiko Hukum	Gugatan pengadilan	- pembuatan dan penanganan kontrak pengadaan yang tidak detail, hati-hati dan teliti - perbedaan penafsiran terhadap klausul kontrak	- reputasi perusahaan menjadi berkurang - kepercayaan vendor menjadi berkurang - 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	memadai	- Surat kuasa kepada pengacara eksternal - Surat jawaban proposal untuk pengacara eksternal - berkas bukti berkaitan dengan	3	2	

IDENTIFIKASI RISIKO								ANALISA RISIKO										RENCANA PENANGANAN RISIKO			
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 Risiko
													Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko						
1	Pengadaan Barang dan 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: penunjukkan langsung: 2 minggu, usulan dari user dan diverifikasi oleh pengadaan	TATA CARA SELEKSI UMUM: - PR/Memorandum permintaan lelang lengkap dengan RKS Teknis, OE (dengan kepastian 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 4. Bagian Pengadaan dan User melakukan Prakuilifikasi meliputi pemenuhan syarat pendaftaran/peserta: Pemberitahuan hasil Prakuilifikasi 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 diulang. Pada Seleksi Umum Ulang : penawaran kurang dari 2 diumumkan dalam Perhitungan Langsung/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	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) *Permohonan barang/Jasa yang urgent disampaikan melalui email dari manager user kepada manager pengadaan	- 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 (SPI)/ 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: penunjukkan langsung: 2 minggu, usulan dari user dan diverifikasi oleh pengadaan	- Terjadi keterlambatan waktu penyelenggaraan tender, - Waktu penyelesaiannya dikembalikan lagi kepada user yang memohonkan PR	Berkoordinasi 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 Aanwijzing 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 - Certificate 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 sisi budget dan kualifikasi vendor harus diperbaiki	
		TATA CARA LELANG: - PR/Memorandum permintaan lelang lengkap dengan RKS Teknis OE (dengan kepastian 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 Prakuilifikasi meliputi pemenuhan syarat pendaftaran/peserta - Pemberitahuan hasil Prakuilifikasi 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 multitafsir 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 diselesaikan 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 multitafsir	Ada	Memadai	3	2	Koordinasi dengan user untuk menyusun RKS yang lebih tegas dan tidak menimbulkan multitafsir	
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 suplier tersebut layak atau tidak. Jika suplier 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 staff bag. Pengadaan dan diverifikasi ulang untuk seluruh peserta tender	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	
													Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat 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 catatatn surat perjanjian dengan vendor dalam sistem oracle pengadaan	ada	Belum memadai	1	2		

IDENTIFIKASI RISIKO										ANALISA RISIKO								RENCANA PENANGANAN RISIKO			
No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	Risk Category/ Kelompok Risiko	Risk event/ Urutan Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko	Dampak	Risk Owner / Pemilik risiko	Nama Unit Kerja	Batas Toleransi Risiko	Indikator Risiko	Tidak 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	Desain kontrol Memadai /Tidak	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Tingkat Risiko Residual/ Residual Risk	Rencana Penanganan 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 pengisian melalui form internet (Formulir Pengadaan Barang/PR) ke bagian dukungan peralatan yang dilengkapi dengan dokumen pendukung yang terdiri : - untuk pengadaan barang dilengkapi detail spesifikasi teknis dan jumlah yang dibutuhkan - untuk pengadaan pekerjaan jasa (part dan jasa) dilengkapi bill of quantity/BOQ	Nota Dinas pengadaan barang dan jasa diajukan ke DGM Teknik, dengan tepat waktu (4 hari kerja), lengkap dan dapat diverifikasi kebenarannya, sesuai dengan ketentuan yang berlaku (ada lampiran PRB, RI/Request for Information dan BOQ (jika terkait part dan jasa)	Risiko kesalahan jumlah alat/operasional tidak maksimal	1. Nota Dinas pengadaan barang tidak dapat diselesaikan secara tepat waktu (4 hari kerja) 2. Barang sudah tidak tersedia di pasar, yang ada adalah barang lain yang sejenis, tapi kurang cocok dengan spesifikasi teknis yang diperlukan. 3. Ada biaya tambahan yang diperlukan untuk part dan jasa. 4. Barang tidak tersedia (memunggu ketersediaan barang/indet).	1. Karena pabrik sudah tidak memproduksi part yang dibutuhkan. 2. Alat yang digunakan sudah obsolete 3. Ada biaya tambahan untuk part dan jasa, yang tidak dapat diperkirakan pada saat perencanaan. 4. Part baru diganti jika diperlukan (tidak memperhatikan umur teknis alat)	1. Proses pengadaan barang dan jasa tidak berjalan secara tepat waktu 2. Biaya pengadaan tidak sesuai dengan budget 3. Proses bisnis terhenti	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 menyetujui jumlah/ harga barang/ jasa 2. Vendor lambat merespon RFI 3. Barang tidak ada di pasar 4. BOQ (bill of quantity) tidak lengkap	1. Memberitahu End-user bahwa proses pengadaan akan mengalami kelambatan. 2. Mencari vendor lain 3. Jika part tidak tersedia di pasar, maka diusulkan untuk diperbaiki, atau mencari part yang sejenis/ equivalent.	4	1	3	1. End-user memonitor permintaan pengadaan barang di aplikasi Oracle Finance. 2. End-user memonitor jumlah pendirian part di aplikasi Oracle Finance. 3. Bagian Peralatan mencari part yang sejenis/ equivalent, jika part tidak ada di pasar. 4. Part tertentu memiliki jumlah pendirian minimum. Jika jumlah part berada melampaui jumlah minimum, maka End-user akan mengajukan permohonan pengadaan part. 5. Bagian peralatan mencatat parts yang sudah tidak tersedia di pasar berdasarkan informasi dari principal. 6. Bagian peralatan mencatat besarnya biaya/ jasa tambahan, dan akan diperhitungkan pada saat penentuan part berikutnya.	Ada	3 - Memadai	1	4 - Medium to High	Dukungan peralatan membantu pengguna/user dalam partisipasi pengadaan barang & jasa terhadap spesifikasi teknis kebutuhan pengadaan barang maupun ruang lingkup jasa pekerjaan
2	Master Preventive maintenance	1. Manager Peralatan memerintahkan evaluasi. Proses ini dilakukan setiap 12 bulan 2. Supervisor & Engineer mengevaluasi Master Preventive Maintenance baik dari sisi item pekerjaan maupun frekuensi perawatan. 3. Supervisor & Engineer membuat rekomendasi tentang perubahan Master Preventive Maintenance 4. Manager Peralatan memeriksa rekomendasi perubahan Master Preventive Maintenance 5. Manager Peralatan menyetujui rekomendasi catatan: Supervisor & Engineer : 1.Supervisor & Engineer Planner Bagian Quay Container Crane (QCC) 2. Supervisor & Engineer Planner Bagian Rubber Tyre Gantry (RTG) 3. Supervisor & Engineer Planner Bagian Head Truck (HT), Chassis (CH), Reachstacker (RS), dan Empty Container Handler (ECH) 4. Supervisor Dukungan Peralatan, Engineer Research & Engineer Development	Penduan 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. Kalau ada permasalahan (misalnya ada kerusakan alat atau keolakan kerja) maka dapat menimbulkan tuntutan hukum atau pekerjaan harus ditulang.	1. Spv. QCC 2. Spv. RTG 3. Spv. HT/CH/RS/ECH 4. Mgr. Peralatan	Peralatan	- Penduan maintenance harus ada - Toolkit tidak sesuai standar tapi dapat digunakan - Bahan yang digunakan tidak sesuai standar tapi bisa digunakan	- Tidak ada panduan maintenance - Toolkit tidak sesuai standar dan tidak dapat digunakan - Bahan tidak sesuai standar dan tidak dapat digunakan	- Buat panduan maintenance - Membeli toolkit yang sesuai standar - Menggunakan bahan yang sesuai standar	4	1	4	1. 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 mengasikan Engineer dan Mekanik terkait memeriksa kebutuhan part and tool untuk kebutuhan PM tersebut 3. Engineer dan Mekanik terkait memeriksa kelengkapan tool yg dibutuhkan 4. Supervisor menerima konfirmasi kelengkapan alat 5. Supervisor mengevaluasi apakah pekerjaan tersebut harus menghentikan alat 6. Supervisor/Engineer Planner dan Control mengkoordinasikan ke bagian Perencanaan 7. Engineer Planner dan Control membuat schedule mingguan 8. Supervisor menyetujui schedule mingguan. Doc: schedule mingguan 9. Engineer Planner dan Control/Mekanik membuat Work Order Form dan Work Order Request Material dan memberikan ke Spv. Doc: Work Order Form 10. Supervisor mengorganisir Engineer & Mekanik/Elektrik. 11. Supervisor, Engineer Planner dan Control/dan Engineer/Mekanik terkait menandatangani dan menyerahkan Work Order Request Material ke Stock inventory untuk mengeluarkan material dari Stock inventory 12. Engineer dan Mekanik/Elektrik terkait melaksanakan pekerjaan sesuai work order form 13. Supervisor dan Engineer terkait membuat laporan dari pelaksanaan pekerjaan Doc. Work Order Form 14. Supervisor mengevaluasi Work Order Form, apabila pekerjaan tidak selesai, Sp. Menyampaikan laporan dimaksud kepada Manager Peralatan untuk dikordinasikan dan ditindaklanjuti 15. v menutup pekerjaan dan menandatangani Work Order Form 16. Work Order Form yang telah ditanda tangan oleh Supervisor kemudian diupload diupload oleh Engineer Planner dan Control dan diupload ke dalam FILE CABINET untuk arsip	Maintenance berkala dilaksanakan secara tepat waktu Utiliasi perangkat dapat mencapai target yang ditentukan	1. Pihak operasional belum menginformkan alat untuk dimaintain. 2. Personel vendor yang bertugas menangani alat tertentu sedang diughatkan ke cabang lain. 3. Kompetensi personel vendor tidak memadai	1. Personel vendor terbatas atau tidak ada personel pengganti. 2. Kurangnya pengawasan terhadap kompetensi personel vendor.	1. Kehandalan alat menjadi menurun 2. Kalau ada permasalahan (misalnya ada kerusakan alat atau keolakan kerja) maka dapat menimbulkan tuntutan hukum atau pekerjaan harus ditulang.	1. Spv. QCC 2. Spv. RTG 3. Spv. HT/CH/RS/ECH 4. Mgr. Peralatan	Peralatan	Batas keterlambatan maintenance adalah dalam periode 1 minggu dimana maintenance direncanakan untuk dilaksanakan - 15% dari MMBF - 15% dari MTBF Note: > MMBF (Mean Move Before Failure) > MTBF (Mean Time Before Failure)	1. Pihak operasional belum menginformkan alat untuk dimaintain. 2. Personel vendor yang bertugas menangani alat tertentu sedang diughatkan ke cabang lain. 3. Kompetensi personel vendor tidak memadai	1. Melakukan penjadwalan ulang perawatan alat dengan segera.	5	1	5	koordinasi dengan Bagian Operasional dalam menyusun jadwal maintenance, dan pada saat pelaksanaannya.	Ada	3 - Memadai	3 - Memadai	2 - Low to Medium		
4	Pelaksanaan inspeksi alat	1. Supervisor mengidentifikasi dan mendaat kebutuhan inspeksi sesuai MPM (Master Preventive Maintenance) 2. Supervisor mengasikan Engineer/Mekanik memeriksa tools 3. Supervisor menerima konfirmasi kelengkapan tools dari Engineer/Mekanik 4. Supervisor mengevaluasi apakah pekerjaan tersebut harus menghentikan alat 5. Supervisor/Engineer mengkoordinasikan ke bagian Perencanaan & Pengendalian, Operasi Terminal 6. Engineer Planner dan Control/Mekanik membuat schedule mingguan PM 7. Supervisor menyetujui schedule mingguan. Doc: schedule mingguan 8. Engineer Planner dan Control/Mekanik membuat Work Order Form dan Work Order Request Material dan menyerahkan ke Supervisor 9. Supervisor mengorganisir Engineer & Mekanik/Elektrik. 10. Engineer & Mekanik/Elektrik melaksanakan pekerjaan sesuai Work Order Form 11. Engineer membuat laporan hasil inspeksi yang dititui oleh Supervisor. Doc: Work Order Form & Laporan Hasil Inspeksi (Resume) 12. Supervisor mengevaluasi kondisi alat dari laporan hasil inspeksi (Resume) 13. Supervisor menutup pekerjaan dan menandatangani Work Order Form 14. Work Order Form yang telah diupload diupload kedalam FILE CABINET untuk arsip oleh Mekanik/Elektrik 15. Engineer Research mendistribusikan laporan kesiapan alat ke bagian Perencanaan dan Pengendalian, dan Operasi Terminal	Melaksanakan inspeksi sesuai jadwal inspeksi Memeriksa kelengkapan alat agar selalu siap digunakan Tingkat utiliasi perangkat mencapai target yang ditentukan	1. Personel vendor tidak melaksanakan inspeksi alat pada waktunya, karena (jin, sakit cuti, atau karena alat tidak dapat diberhentikan. 2. Kurangnya pengawasan terhadap kompetensi personel vendor.	1. Personel vendor terbatas atau tidak ada personel pengganti. 2. Kurangnya pengawasan terhadap kompetensi personel vendor.	1. Kehandalan alat menjadi menurun 2. Kalau ada permasalahan (misalnya ada kerusakan alat atau keolakan kerja) maka dapat menimbulkan tuntutan hukum atau pekerjaan harus ditulang.	1. Engineer 2. Spv	Peralatan	- Inspeksi dijadwalkan ulang selambat-lambatnya dalam jangka waktu 24 jam.	Vendor akan berkoordinasi dengan penguas pekerjaan, jika pekerjaan inspeksi alat tidak dapat dilaksanakan sesuai jadwal.	1. Melakukan penjadwalan ulang inspeksi alat dengan segera.	2	2	4	koordinasi dengan vendor pelaksana inspeksi alat, agar pelaksanaan inspeksi dapat dilakukan secara tepat waktu.	Ada	3 - Memadai	3 - Memadai	2 - Low to Medium		
5	Pengawasan Hasil Inspeksi	1. Supervisor mengevaluasi laporan hasil inspeksi dan merekomendasikan tindak lanjut sesuai perbaikan 2. Engineer membuat resume. Doc: Resume yang diupload dalam work order form 3. Supervisor menerima Resume atau menerima memorandum dari engineer yang diupload dalam work order form 4. Supervisor mengevaluasi Resume atau memorandum mengenai tingkat kesulitan (sulf-Extremal/aja) 5. Supervisor dan Engineer/Mekanik memeriksa kelengkapan Tools & Parts	Tidak lanjut atas laporan hasil inspeksi dilakukan secara tepat waktu - Agar alat selalu siap digunakan - Tingkat utiliasi perangkat mencapai target yang ditentukan	1. Personel vendor tidak melaksanakan tidak lanjut hasil inspeksi alat pada waktunya, karena (jin, sakit cuti, atau karena alat tidak dapat diberhentikan. 2. Kurangnya pengawasan terhadap kompetensi personel vendor. 3. Ketidadaan alat untuk kegiatan operasional kurang, sehingga alat yang ada tetap digunakan.	1. Personel vendor terbatas atau tidak ada personel pengganti. 2. Kurangnya pengawasan terhadap kompetensi personel vendor.	1. Kerusakan yang ditimbulkan menjadi lebih besar.	1. Engineer 2. Spv	Peralatan	- Tidak lanjut inspeksi alat, dilakukan selambat-lambatnya dalam jangka waktu 24 jam.	Vendor akan berkoordinasi dengan penguas pekerjaan, jika tidak lanjut hasil inspeksi alat tidak dapat dilaksanakan sesuai jadwal.	1. Melakukan penjadwalan ulang tidak lanjut hasil inspeksi alat dengan segera.	2	2	4	koordinasi dengan vendor pelaksana inspeksi alat, agar tidak lanjut inspeksi dapat dilakukan secara tepat waktu.	Ada	3 - Memadai	3 - Memadai	2 - Low to Medium		
6	Corrective maintenance	Menerima komplan dan hasil inspeksi yang perlu ditindak lanjut: - Supervisor mengidentifikasi perbaikan - Engineer Planner dan Control membuat Work Order Form dan Work Order Request Material. Doc: Work Order Form - Supervisor mengorganisir Engineer & Mekanik/Elektrik sesuai Work Order Form - Supervisor, Engineer Planner dan Control/dan Engineer/Mekanik terkait menandatangani dan menyerahkan Work Order Request Material ke Stock inventory untuk mengeluarkan material dari Stock inventory - Engineer dan Mekanik/Elektrik terkait melaksanakan pekerjaan sesuai work order form - Engineer dan Mekanik/Elektrik memeriksa kualitas dari hasil pelaksanaan pekerjaan, dan dilaporkan ke Supervisor - Engineer terkait membuat laporan dari pelaksanaan pekerjaan Doc. Work Order Form - Supervisor terkait memeriksa apakah pekerjaan selesai 2. Supervisor terkait mengevaluasi tingkat kesulitan dan mengkoordinasikan ke Manager Peralatan, apakah dapat dikerjakan internal 3. Supervisor Dukungan Peralatan membuat dan menandatangani PRB Teknik Peralatan dan disetujui oleh Manager Peralatan. Doc: PRB (Formulir Permintaan Pengadaan Barang & Jasa) 4. Supervisor menutup pekerjaan dan menandatangani Work Order Form dan work order di tutup enginr planner terkait - Work Order Form yang telah diupload diupload kedalam FILE CABINET untuk arsip.	Tidak lanjut atas laporan peralatan yang rusak dilakukan secara tepat waktu - Agar alat selalu siap digunakan - Tingkat utiliasi perangkat mencapai target yang ditentukan	1. Personel tidak melaksanakan pemeliharaan pada waktunya, karena (jin, sakit cuti, atau karena alat tidak dapat diberhentikan. 2. Kurangnya pengawasan terhadap kompetensi personel vendor.	1. Personel vendor terbatas atau tidak ada personel pengganti. 2. Kurangnya pengawasan terhadap kompetensi personel vendor.	1. Kehandalan alat menjadi menurun 2. Kalau ada permasalahan (misalnya ada kerusakan alat atau keolakan kerja) maka dapat menimbulkan tuntutan hukum atau pekerjaan harus ditulang.	1. Engineer 2. Spv 3. HSE	Peralatan	- Alat yang rusak harus dapat ditangani dalam jangka waktu 24 jam	-Vendor menginformasikan bahwa mereka tidak dapat menangani alat yang rusak. - Vendor tidak dapat menangani alat yang rusak dalam jangka waktu 24 jam	Mencari tenaga ahli dari vendor lain	2	2	4	Bagian Peralatan memastikan setiap vendor alat memiliki tenaga ahli yang memadai, yang akan dapat menangani setiap permasalahan.	Ada	3 - Memadai	3 - Memadai	2 - Low to Medium		
7	Pengawasan Pelaksanaan jasa (perawatan dan perbaikan)	1. Kontraktor pemenang menghubungi Supervisor dan Bagian Dukungan Peralatan untuk berkoordinasi tentang pelaksanaan pekerjaan 2. Engineer Report & Administrasi berkoordinasi dengan kontraktor mengenai schedule dan teknis pelaksanaan, termasuk persyaratan HSE. 3. Supervisor/Engineer terkait mengkoordinasikan ke bagian Perencanaan & Pengendalian, dan Operasi Terminal 4. Supervisor terkait memerintahkan (komplan) Kontraktor untuk melakukan pekerjaan 5. Supervisor terkait memerintahkan Engineer Planner dan Control membuat work order form 6. Supervisor terkait memerintahkan Engineer/Mekanik untuk mengawasi pelaksanaan pekerjaan kontraktor 7. Engineer/Mekanik terkait yang diperintahkan melakukan pengawasan 8. Supervisor terkait memerintahkan Engineer/Mekanik memeriksa hasil pekerjaan 9. Engineer/Mekanik terkait memeriksa hasil pekerjaan 10. Supervisor menutup pekerjaan dan menandatangani Work Order Form 11. Work Order Form yang telah diupload diupload kedalam FILE CABINET untuk arsip 12. Engineer di bagian Dukungan Peralatan bertugas membuat Berita Acara yang disetujui Manager & Kontraktor 13. Supervisor Dukungan Peralatan membuat dan menandatangani Lembar Penerimaan Jasa (LPI) dan Manager Peralatan menyetujui dan menandatangani (LPI)	Berjalannya kegiatan perawatan dan perbaikan alat sesuai dengan RKS (kualitas, jadwal, regulasi eksternal & internal, dll)	1. Personel tidak melaksanakan pengawasan pada waktunya, karena (jin, sakit cuti, atau karena alat tidak dapat diberhentikan. 2. Pengawas tidak kompeten. 3. Pengawasan tidak independen. Kerusakan alat menjadi bertambah banyak	1. Personel pengawas terbatas atau tidak ada personel pengganti. 2. Pelatihan kompetensi pengawas tidak dilakukan secara periodik. 3. Tidak ada evaluasi terhadap hasil pengawasan.	1. Kehandalan alat menjadi menurun 2. Kalau ada permasalahan (misalnya ada kerusakan alat atau keolakan kerja) maka dapat menimbulkan tuntutan hukum atau pekerjaan harus ditulang.	1. Engineer 2. Spv 3. Manager	Peralatan	- MMBF < 70 menit - MTR < 120 menit	- MMBF mencapai 60 menit - MTR mencapai 100 menit	Analisa permasalahan tingginya MMBF dan MTR, dan kemudian ditindaklanjuti.	2	2	4	Bagian Peralatan memastikan setiap vendor alat memiliki tenaga ahli yang memadai, yang akan dapat menangani setiap permasalahan.	Ada	3 - Memadai	3 - Memadai	2 - Low to Medium		
8	Komplan alat	1. Bagian Terkait melaporkan komplan alat 2. Supervisor/Engineer menerima komplan berupa gangguan operasi 3. Supervisor/Engineer membuat Work Order Form 4. Supervisor/Engineer mengorganisir Mekanik/Elektrik. Doc: Work Order Form 5. Mekanik/Elektrik melaksanakan Work Order Form 6. Engineer membuat laporan pekerjaan, Doc: Work Order Form dan menginformasikan ke Bagian Pengendalian dan atau Operasi Terminal 7. Supervisor/Engineer memeriksa log book apakah pekerjaan selesai 8. Supervisor menutup pekerjaan dengan menandatangani Work Order (WO) 9. Mekanik membuat Work Order (WO) yang telah diupload ke dalam file cabinet untuk arsip 10. Manager Peralatan memerintahkan Supervisor melakukan kalibrasi 11. Supervisor dan Control terkait bertugas membuat Work Order Form 12. Engineer di bagian Dukungan Peralatan bertugas membuat Berita Acara yang disetujui Manager & Kontraktor 13. Supervisor Dukungan Peralatan membuat dan menandatangani Lembar Penerimaan Jasa (LPI) dan Manager Peralatan menyetujui dan menandatangani (LPI)	Komplan diselesaikan secara benar dan tepat waktu	1. Personel tidak dapat mendidatlanjuti komplan secara tepat waktu karena (jin, sakit, atau cuti. 2. Proses pemeriksaan atas hasil penanganan komplan tidak dilakukan oleh pihak terkait.	1. Personel yang menangani komplan terbatas. 2. Personel yang harus melakukan pemeriksaan atas hasil penanganan komplan terbatas.	1. Pemenuhan kebutuhan alat oleh pihak operasional tidak terpenuhi, karena komplan atas alat tidak bisa ditangani, atau karena alat yang telah ditangani permasalahannya belum dicek oleh pihak yang terkait.	1. Engineer 2. Spv 3. HSE	Peralatan	Komplan ditangani selambat-lambat pada shift berjalan	Komplan belum ditangani pada shift berjalan	Shift berikutnya segera menangani komplan	2	2	4	Komplan ditangani selambat-lambat pada shift berjalan	Ada	3 - Memadai	3 - Memadai	2 - Low to Medium		
9	Internal kalibrasi	1. Bagian Terkait melaporkan komplan alat 2. Supervisor/Engineer menerima komplan berupa gangguan operasi 3. Supervisor/Engineer membuat Work Order Form 4. Supervisor/Engineer mengorganisir Mekanik/Elektrik. Doc: Work Order Form 5. Mekanik/Elektrik melaksanakan Work Order Form 6. Engineer membuat laporan pekerjaan, Doc: Work Order Form dan menginformasikan ke Bagian Pengendalian dan atau Operasi Terminal 7. Supervisor/Engineer memeriksa log book apakah pekerjaan selesai 8. Supervisor menutup pekerjaan dengan menandatangani Work Order (WO) 9. Mekanik membuat Work Order (WO) yang telah diupload ke dalam file cabinet untuk arsip 10. Manager Peralatan memerintahkan Supervisor melakukan kalibrasi 11. Supervisor dan Control terkait bertugas membuat Work Order Form 12. Engineer di bagian Dukungan Peralatan bertugas membuat Berita Acara yang disetujui Manager & Kontraktor 13. Supervisor Dukungan Peralatan membuat dan menandatangani Lembar Penerimaan Jasa (LPI) dan Manager Peralatan menyetujui dan menandatangani (LPI)	Memastikan seluruh alat ukur sudah sesuai standar yang berlaku	1. Master alat ukur rusak 2. Master alat ukur cadangan tidak tersedia	1. Tempat penyimpanan tidak sesuai standar. 2. Kebanyakan jumlah master alat ukur dibatasi hanya satu	Proses kalibrasi tidak dapat dilakukan	1. Engineer 2. Spv Dukungan Peralatan	Peralatan	- 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 pengantiannya diprioritaskan	Ada	3 - Memadai	3 - Memadai	2 - Low to Medium		

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 Likelihood / frekuensiImpact / dampakLevel of Risk / Tingkat risiko			Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Desain kontrol Memadai /Tidak	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Residual risk Level of Risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Lanjutan
1	Perencanaan stevedoring sebelum kapal sandar	- Pengguna jasa/ shipping line/ perusahaan pelayaran , mengajukan permohonan pelayanan kapal (sandar kapal/ stevedoring/ lainnya) dengan menginformasikan melalui email kepada TPK Koja dan kepada dirjen perhubungan laut melalui aplikasi inaportnet tentang: 1. Rencana kedatangan kapal 2. Rencana bongkar muat petikemas ekspor/impor 3. Rencana pelayanan dan operasi kapal, yang dilengkapi dengan dokumen yang terdiri dari: - dokumen peti kemas dalam format EDI BAPLIE (*data yang berisi informasi tentang posisi petikemas di atas kapal) - bayplan - CVIA (Container Vessel Identification Advice), ETA, ETB - dokumen pendukung pembuatan rencana bongkar (restow list, reefer status, DC list, list transshipment, Over Dimension and uncontainerized 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 stevedoring dalam aplikasi nGen yang terdiri dari CWP dan bayplan. Ship planner juga membuat RPKOP (Rencana Penyardaran Kapal dan Operasi) 5. Bagian perencanaan membuat Print out dari VMR, bay plan, stevedoring, profile bongkar dan CWP untuk didistribusikan kepada Pengendalian, bagian Operasi Terminal (Spv. Shift, Foreman Zona Dermaga) dan arsip perencanaan	Menyusun perencanaan kegiatan <i>stevedoring</i> (bongkar/ muat) dengan tepat waktu, lengkap dan dapat diverifikasi kebenarannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku* untuk meningkatkan efisiensi waktu <i>stevedoring</i> catatan: 1. Target pelayanan perencanaan <i>stevedoring</i> Bongkar: 25 B/C/H Muat: 25 B/C/H 2. Target pelayanan perencanaan <i>stevedoring</i> berdasarkan VOR sesuai dengan berthing contract	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 pelayanan kapal (sandar kapal/ stevedoring, dll)	- BA planner - Regular planner	Bagian Perencanaan dan Pengendalian (PPG)	Kelengkapan dokumen dari shipping line maksimal 1x24 jam sebelum pelayanan dilaksanakan	Kelengkapan dokumen dari shipping line dalam waktu 5 hari.	- BA planner dan reguler planer 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 <i>berthing contract</i> (kontrak kerjasama) dengan Pengguna jasa/ shipping line/ perusahaan pelayaran, untuk kapal dengan jadwal sandar tetap beserta ketentuan kelengkapan dokumen di dalamnya. 2. Petugas perencanaan (<i>ship planner</i>) berkomunikasi dengan penanggungjawab pengirim data pihak Pengguna jasa/ shipping line/ perusahaan pelayaran
				Risiko operasional	Aplikasi inaportnet tidak dapat diakses	- Jaringan dari aplikasi dephub	Bagian perencanaan terhambat dalam membuat perencanaan untuk pelayanan kapal (sandar kapal/ stevedoring, dll)	- BA planner - Regular planner	Bagian Perencanaan dan Pengendalian (PPG)	Upload dokumen dari shipping line maksimal 1x24 jam sebelum pelayanan 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	
				Risiko operasional	Dokumen EDI BAPLIE tidak dapat diupload ke aplikasi n Gen	sistem terminal operation (TOS) down	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 pelayanan sandar kapal dilaksanakan	Kelengkapan EDI BAPLIE dari shipping line dalam waktu 2 hari.	1. Membuat aduan melalui helpdesk IT tentang sistem yang down sehingga tidak bisa upload EDI BAPLIE 2. Koordinasi antara Koja dan JICT untuk antisipasi alternatif upload EDI BAPLIE (baplieviewer online) 3. Menggunakan template EDI BAPLIE 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	
				Risiko operasional	Ketidakcocokan atau ketidaksesuaian antara dokumen EDI BAPLIE dengan CVIA	1. Ketidaksinkronan data antara data pada EDI BAPLIE dan CVIA 2. Jumlah peti kemas yang berbeda antara dokumen EDI BAPLIE 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 pelayanan sandar kapal dilaksanakan atau sebelum penerbitan VMR (rapat kapal)	verifikasi jumlah peti kemas yang terdapat dalam EDI BAPLIE atau CVIA dari shipping line dalam waktu 2 hari.	verifikasi jumlah peti kemas yang terdapat dalam EDI BAPLIE atau CVIA kepada shipping line melalui telepon	2	5	10	- Koordinasi dengan pihak shipping line tentang data/jumlah peti kemas yang benar apakah sesuai dokumen EDI BAPLIE atau CVIA	Ada	Memadai	3	3	
				Risiko operasional	Perencanaan tidak akurat karena Komunikasi (serah terima) dokumen petugas perencanaan yang bertugas antar shift terhambat	1. Dokumen yang belum masuk di dalam sistem tercecer 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, stevedoring, 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: 1. Pengajuan permohonan batal muat oleh pihak cargo owner/shipping line dan bea cukai 2. Bagian PPG/ Yard planner memberikan remark dan status PV (Pending Vessel)/ hold untuk peti kemas ekspor agar tidak termuat	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. Biaya yang ditimbulkan untuk alih kapal 3. Peti kemas yang sudah termuat, dibongkar kembali atas permintaan Bea Cukai 3. Terhambatnya kegiatan stevedoring	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 stevedoring	- 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 planner) 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 <i>Inherent Risk</i>			Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Desain kontrol Memadai / Tidak	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	<i>Residual risk</i> Level of Risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Lanjutan
													<i>Likelihood</i> / frekuensi	<i>Impact</i> / dampak	<i>Level of Risk</i> / 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 belum dapat 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 Nakhoda 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 kependuan 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 berkomunikasi dengan bagian operasional tidak support. 3. Komunikasi dengan pihak shippingline terhambat	1. Kapal tidak dapat sandar 2. Proses sandar kapal terhambat 3. Denda dari regulator karena kapal tidak dapat sandar	- 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 kependuan 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 kependuan 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 dansar 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	Belum dilakukan serah terima pekerjaan beserta dokumennya, 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 lapangan setiap 2 jam (dalam 1 hari terdapat 4 progress report)	laporan progress report kapal dan atau lapangan melebihi 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 dijalani 2. Serah terima pekerjaan antar shift	ada	belum memadai	1	4	
		Membuat berthning 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 <i>Berthing Window</i> 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 berthning window	1	5	5	1. Spv reguler planning memeriksa dokumen permohonan sandar kapal dari shipping line 2. Spv reguler planning memeriksa berthning window yang telah dibuat untuk memastikan kesesuaiannya dengan permohonan dari shipping line	Ada	Memadai	3	2	
3	Kegiatan <i>Stevedoring</i> (Bongkar/Muat)	1. Berdasarkan hasil rapat kapal didapatkan data mengenai jumlah dan No. QCC yang akan dipergunakan dalam melayani penyandaran kapal. 2. Berdasar kepada jumlah QCC yang akan dipergunakan maka dapat ditentukan Bay-bay yang 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 diinginkan. 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 pekerjaannya yang disesuaikan dengan rapat kapal dan shift kerja di lingkungan Operasi Terminal.	Melakukan perencanaan dan monitoring kegiatan <i>stevedoring</i> (bongkar/ muat) dengan tepat waktu, efektif dan efisien, serta sesuai dengan CWP catatan: target pelayanan <i>stevedoring</i> sesuai berthning contract berdasarkan VOR (Vessel Operating Report)	Risiko operasional	Stevedoring tidak sesuai dengan CWP catatan: 1. Long crane 2. Crane crash 3. Iddle crane 4. Prioritas bongkar muat dekat ship crane	1. Operator tidak mengikuti CWP 2. Distribusi bongkar muat tidak merata 3. Terdapat alat yang rusak 4. Terdapat peti kemas 20 feet yang akan dibongkar atau dimuat 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 1 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.	Berkoordinasi dengan bagian billing bahwa data realisasi RBM sudah diemail 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 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 maksimal dalam waktu 3 hari setelah kapal berangkat	Pengiriman laporan pelayanan kapal kepada shipping line belum dilakukan pada hari keempat 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						
4	Kegiatan penumpukan peti kemas	<p>Pembuatan Prefer Area</p> <p>"1. Buka menu "Yard Plan" pilih "Grounding Control Enquiry", F6 Prefer Area Maintenance.</p> <p>2. Tentukan batasan-batasan (filter) yang akan dipergunakan dalam mengelompokkan petikemas imper baik berdasar pada: Category, Vessel, Size, Container Status I, IMDG Code, dll)</p> <p>3. Berdasar pada Rapat Kapal buat "Prefer Area" di dalam blok yang sudah ditentukan dengan memilih salah satu filter dan pembuatan tersebut harus disesuaikan dengan urutan kerja crane (CSL)</p> <p>4. Tentukan arah penumpukan peti kemas apakah dari row 6 atau row 1 dan tentukan pula ketinggian penumpukan maksimal 4 yang disesuaikan dengan status, jenis muatan maupun tipe peti kemas</p> <p>5. Setelah terbentuk lakukan pengecekan terhadap semua alokasi yang dibuat dengan melakukan "assign position" (simulasi penumpukan petikemas) lihat apakah ada petikemas yang posisinya "fail to deck", jika ada maka lakukan pengecekan ulang terhadap filter dan alokasi groupnya apakah jumlah yang ditampung sesuai atau kurang kemudian lakukan lagi "assign position" tersebut hingga semua petikemas mendapat posisi yang sesuai.</p>	Menyusun perencanaan kegiatan lapangan secara efektif dan efisien, benar dan tepat waktu. Sesuai dengan kategori: Vessel, Size, Container Status I, IMDG Code, dll)	Risiko operasional	Tercampurnya berbagai pengelompokan peti kemas catatan: 1. peruntukkan blok Ekspor/Impor, trashipment, behandle 2. POD (port of discharge) 3. Status (full/empty) 4. DG (Dangerous Cargo)/UNDG 5. Reffer (Pendingin) 6. OD (Over Dimention)/OOG (Out Of Gauge)/ Flat track 7. Limit ekspor	Tidak dibuat PA secara spesifik berdasarkan pengelompokkannya	1. Terhambatnya kegiatan <i>stevedoring</i> 2. Waktu Receiving/ delivery menjadi lebih lama sehingga menyebabkan TRT (Truck Around Time) tinggi 3. Potensi peti kemas yang akan dilakukan untuk stevedoring tidak dapat ditemukan	- Yard Planner - Regular Planner - Supervisor shift	Bagian Perencanaan dan Pengendalian (PPG)	Pembuatan PA maksimal 1x24 jam sebelum open stack (untuk ekspor) dan impor sebelum kapal sandar	Pembuatan PA sebelum open stack (untuk ekspor) dan impor belum ada 1 jam sebelum kapal sandar	Yard Planner membuat PA di dalam sistem n Gen secara tepat waktu	1	5	5	- Regular planner membuat Voyage remarks untuk blok peti kemas ekspor yang tertera pada menu individual voyage, sedangkan blok peti kemas impor yang tercantum pada VMR di sistem N Gen - Yard Planner membuat PA berdasarkan blok peti kemas yang tercantum pada voyage remark dan VMR diatas - Supervisor shift melakukan pengecekan PA yang telah dibuat	Ada	Belum memadai	1	3	
				Risiko operasional	Lokasi peti kemas impor tidak diketahui	1.Tidak dibuat PA secara spesifik berdasarkan pengelompokkannya. 2. Update lokasi peti kemas impor tidak sesuai dengan PA	1. Terhambatnya kegiatan Stevedoring/ Bongkar Muat 2. Menganggu koordinasi antara operator RTG dengan tower	- Yard Planner - Regular Planner - Supervisor shift - Tower officer	Bagian Perencanaan dan Pengendalian (PPG)	Pembuatan PA maksimal 1x24 jam sebelum kapal sandar	PA belum dibuat sesaat sebelum kapal sandar	Yard Planner membuat PA di dalam sistem n Gen secara tepat waktu sebelum kapal sandar	1	5	5	- Regular planner membuat posisi blok impor yang tercantum pada VMR - Yard Planner membuat PA berdasarkan blok impor yang tercantum pada VMR tersebut diatas ke dalam sistem nGen - Supervisor shift melakukan pengecekan PA yang telah dibuat	Ada	Belum Memadai catatan: Tidak ada penanda di dalam sistem bahwa PA yang dibuat telah dicek	1	3	
				Risiko operasional	Ketidaksesuaian antara estimasi jumlah peti kemas dengan perencanaan lapangan ekspor (PA ekspor)	Booking stack yang disampaikan oleh shipping line tidak sesuai dengan realisasi peti kemas yang akan masuk melalui gate	1. Terhambatnya pembuatan kartu ekspor online 2. Terhambatnya peti kemas ekspor yang akan masuk dari gate 3. Terjadi antrian panjang di gate 4. Komplain dari cargo owner ke CS	- Yard Planner - Supervisor shift - Bag.operasional (gate) - CS (layanan cetak kartu)	1. Bagian Perencanaan dan Pengendalian (PPG) 2. Bagian operasi terminal	Pembuatan PA maksimal 1x24 jam sebelum open stack (untuk ekspor)	PA belum dibuat sebelum open stack (untuk ekspor)	Yard Planner membuat PA di dalam sistem n Gen secara tepat waktu sebelum open stack	1	4	4	- Regular planner membuat Voyage remarks untuk blok peti kemas ekspor yang tertera pada menu individual voyage, - Yard Planner menambahkan limit ekspor pada PA yang dibuatnya di sistem n Gen - Supervisor shift melakukan pengecekan PA yang telah dibuat	Ada	Belum Memadai catatan: Tidak ada penanda di dalam sistem bahwa PA yang dibuat telah dicek	1	3	
5	Pemindahan peti kemas angkut lanjut (transhipment) via border atau koja-koja	<p>Transhipment JICT ke Koja:</p> <p>1. JICT menerima dokumen Bongkar dan List Transhipment via border dari petugas S/L, merubah status peti kemas dari IF menjadi TF, mengupdate POD dan memberikan remark NEXT VESSEL di system nGEN</p> <p>2. Yard Planner, menyetujui permohonan peti kemas T/S dan SL dengan terlebih dahulu mengecek closing time 2nd vessel dan Individual Voyage, dan memfile TIS Letter yang sudah disetujui.</p> <p>3. JICT, setelah T/S Letter dapat ACC (persetujuan) dari Customs, Planner Kaja dan Planner JICT, memproses AR (Tagihan) di Billing dan menginput special code : JF (Transhipment JICT to Koja) sebagai tanda bahwa petikemas tersebut siap</p> <p>3b. Front Office, menerima TIS Letter dan merekap untuk selanjutya dibuatkan tagihan ITT ke JICT</p> <p>4. Yard Planner, berdasarkan code JF membuat Marshalling Job, menentukan PA grounded di blok tujuan, meminta Operational (Foreman Khusus) untuk menyiapkan dan mengirimkan Internal Transfer Blok JICT, memastikan Foreman</p>	Melakukan perencanaan transhipment dengan efektif dan efisien	Risiko operasional	1. Kesalahan muat kapal dalam proses transhipment 2. Tertinggalnya peti kemas transhipment	1. Salah input vessel name 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	PA belum dibuat untuk 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, dicek oleh supervisor shift PPG 2. Supervisor reguler planner membuat kronologis kesalahan muat kapal dalam proses transhipment atau kronologis tertinggalnya peti kemas transhipment 3.Koordinasi dengan shipping line/ feeder untuk memastikan proses alih kapal berlangsung efektif	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 <i>Inherent Risk</i>			Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Desain kontrol Memadai / Tidak	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	<i>Residual risk</i> <i>Level of Risk /</i> Tingkat risiko	Rencana Penanganan Lanjutan
													<i>Likelihood /</i> frekuensi	<i>Impact /</i> dampak	<i>Level of Risk /</i> 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 system 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 dokuman TS Letter 5. Ship Planner, membuat Loading Plan untuk Connecting Vessel, mengecek ulang petikemas transhipment yang belum dialih kapalkan dengan mensort 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 2. Tertinggalnya peti kemas transhipment	1. Salah input vessel name 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, dicek oleh supervisor shift PPG 2. Supervisor reguler planner membuat kronologis kesalahan muat kapal dalam proses transhipment atau kronologis tertinggalnya peti kemas transhipment 3. Koordinasi dengan shipping line/ feeder untuk memastikan proses alih kapal berlangsung efektif	Ada	Memadai	3	3	
6	Pengecekan jumlah peti kemas impor di lapangan dan tingkat kepadatan lapangan impor (YOR impor)	1. Pada sistem N-Gen buka Inventory, F1 Enquiry, F2 Inventory Search 2. Tentukan container status I (Impor), Terminal KOJA dan tekan Search, maka sistem akan menampilkan semua petikemas impor. 3. Untuk melihat Pivot Tabel (tabel resume) pilih menu View, Show Pivot Table dan tentukan View Column Yard Block dan View Row Length maka akan didapat tabel per size dan per blok 4. Hitung petikemas 20 feet dan 40 feet yang ada di selain blok Graha Segara dan Blok Long Stay 5. Jumlah petikemas yang berhasil dihitung dikelompokan berdasarkan 20 feet dan 40 feet. 6. Untuk peti kemas 40 feet (teus) harus dijadikan 20 feet (teus) sehingga didapatkan hanya satu satuan yaitu teus dan didapatkan jumlah peti kemas impor di lapangan pada hari tersebut. 7. Untuk mendapatkan tingkat kepadatan lapangan impor pada hari ke-n maka total teus peti kemas impor di lapangan hari ke-n dibagi dengan	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 sampah (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 aktual)	- 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 up date 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 up date 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	

No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran/Target	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 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 puteri karyawan kepada karyawan TPK Koja. 2. Prosedur Pengumpulan Dokumen persyaratan beasiswa: 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 pendaftar 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 puteri karyawan dengan penerima beasiswa yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Risiko Operasional	Program beasiswa untuk putera puteri karyawan tidak terlaksana dengan tepat waktu dan kurang tepat sasaran	- Informasi pemberian beasiswa putera putri karyawan tidak 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 melebihi 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 dokumen 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 menyiapkan akomodasi. 2. Bagian SekPer melaksanakan rapat dengan menyiapkan dokumen rapat yang diperlukan.	Menyusun pelaksanaan rapat koordinasi manajemen sejak perencanaan, pelaksanaan dan pengadministrasian hasil rapat dengan baik dan lengkap sesuai dengan jadwal rapat yang ditentukan. Materi Rapat terdiri dari: - RKM - BPR (business performance review) - Laporan kinerja bulanan (bagian keuangan)	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	- Supervisor Sekper mengkonfirmasi kepada para DGM setiap bagian tentang RKM dan BPR yang harus dikumpulkan - Membuat cek list bahan rapat untuk pengecekan, H-1 sebelum rapat dilaksanakan	1	5	5	1. Supervisor Sekper berkordinasi dengan para DGM untuk dapat mengumpulkan RKM dan BPR tepat waktu pada pekan pertama setiap bulan 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 ditindaklanjuti 3. Bagian Humas memproses dokumen Proposal /Sponsorship/CSR untuk diteruskan ke bagian Keuangan 4. Bagian Keuangan memproses pembayaran bantuan sosial kepada pihak penerima bantuan sosial	Program CSR Bantuan sosial terlaksana dengan pihak penerima bantuan yang terverifikasi sesuai ketentuan yang berlaku	Risiko Operasional	Program CSR bantuan sosial tidak terlaksana dengan baik dan kurang tepat sasaran	Senior staff humas tidak melakukan pengecekan ulang dokumen poposal bantuan sosial yang diberikan yang sebelumnya telah didisposisi oleh GM	- CSR Perusahaan tidak terlaksana - Manajemen mendapat teguran dari regulator karena tidak melaksanakan CSR	- 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 informasi yang up to date, benar dan lengkap sesuai dengan kondisi 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	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 residual	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 realese/ 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	menjalin 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	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 <i>Inherent Risk</i>			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	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 - Bagian PPG memberikan informasi kepada FZD tentang kapal yang akan sandar	1	5	5	1. Bagian Operasi Terminal berkoordinasi dengan Bagian PPG saat akan sandar kapal 2. Bagian Operasi Terminal berkoordinasi dengan bagian teknik peralatan untuk memperhatikan posisi semua peralatan di dermaga 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 <i>jobdesc</i> 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 melakukan pekerjaan sesuai <i>jobdesc</i> atau rencana sandar kapal	FZD memberikan teguran kepada Solo whiskey yang tidak bertugas sesuai <i>jobdesc</i> 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 <i>job desc</i> nya 2. Memberikan pelatihan (refresment program) tentang <i>job desc</i> 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 terkena 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 (<i>crane working plan</i>) dan urutan bongkar/muat pada <i>bayplan</i> . <i>Personil</i> yang bertugas adalah: - operator QCC (Quay Container Crane): -Solo: Asisten Operator QCC di kapal - Whiskey: Asisten Operarator QCC di dermaga - operator RTG - operator Head Truck	Melaksanakan kegiatan <i>stevedoring</i> (bongkar/muat) dengan tepat waktu, efektif dan efisien, serta sesuai perencanaan yang terdapat dalam <i>bayplan</i> catatan: target pelayanan <i>stevedoring</i> Bongkar: 25 B/C/H Muat: 25 B/C/H	Risiko kesehatan dan keselamatan kerja	- Terjadi kecelakaan kerja saat kegiatan <i>stevedoring</i>	1. Solo whiskey, TKBM terkena lashing, terpleset, terjepit, terjatuh diatas kapal atau di area dermaga 2. Terkena benda jatuh dari atas QCC catatan: terdapat LK kecelakaan kerja oleh HSSE diketahui bag.operasional	Kegiatan <i>stevedoring</i> 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 iSPS 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 <i>stevedoring</i> dilakukan	1. Alat yang sudah usang 2. Kurang dilakukan pemeliharaan dan pemeriksaan terhadap peralatan yang digunakan untuk <i>stevedoring</i> 3. Operator yang lalai mengoperasikan peralatan	kegiatan <i>stevedoring</i> 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 <i>stevedoring</i> 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 <i>stevedoring</i> dilaksanakan	Ada	Belum Memadai	3	3	1. melakukan pemeriksaan peralatan sebelum kegiatan <i>stevedoring</i> dilaksanakan untuk memastikan semua perlatan berfungsi dengan baik 2. melakukan pemeliharaan peralatan secara berkala
				Risiko operasional	Kerusakan petikemas pada saat kegiatan <i>stevedoring</i>	1. Operator yang lalai terhadap tugasnya 2. Kurangnya Pengawasan FZD pada kegiatan <i>stevedoring</i> 3. Kondisi peralatan yang kurang baik	1. Kegiatan <i>stevedoring</i> tertunda, terhambat 2. Berkurangnya kepercayaan <i>shipping line</i> kepada perusahaan (reputasi)	Staff operasional (operator, FZD)	1. Bagian Operasi Terminal 2. Bagian peralatan	Toleransi jumlah peti kemas yang rusak adalah 10% dari keseluruhan kegiatan <i>stevedoring</i> dalam satu tahun	Terdapat jumlah kerusakan peti kemas mendekati batas toleransi 5% dari keseluruhan kegiatan <i>stevedoring</i> 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 <i>stevedoring</i> dilaksanakan 2. Terdapat laporan <i>Stevedoring Damage Report (SDR)</i> dan LK ditandatangani oleh FZD sebagai pengawas kegiatan <i>stevedoring</i> 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 <i>stevedoring</i>

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 <i>Inherent Risk</i>			Uraian Kontrol	Kontrol		Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Level of Residual Risk / Tingkat risiko residual	Rencana Penanganan Risiko
													Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko		Ada/tidak	Memadai /Tidak			
				Risiko operasional	Kesalahan pada saat kegiatan <i>stevedoring</i> (jumlah, kekurangan, kelebihan atau posisi peti kemas)	1. operator yang lalai terhadap tugasnya 2. Kurangnya Pengawasan FZD pada kegiatan <i>stevedoring</i>	1.kegiatan <i>stevedoring</i> 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 <i>stevedoring</i> adalah 2% dari keseluruhan kegiatan <i>stevedoring</i> yang dilayani dalam satu tahun	Terdapat jumlah kesalahan kegiatan <i>stevedoring</i> 2% dari keseluruhan kegiatan <i>stevedoring</i> kapal yang dilayani dalam satu tahun	FZD meminta laporan kegiatan <i>stevedoring</i> dengan benar dari semua operator yang bertugas untuk mengetahui kesalahan apa saja yang terjadi saat kegiatan <i>stevedoring</i>	1	5	5	1. FZD dan supervisor shift melakukan monitoring saat kegiatan <i>stevedoring</i> dilaksanakan 2. Terdapat laporan kesalahan <i>stevedoring</i> peti kemas saat pergantian shift 3. Koordinasi setiap saat dengan bagian PPG tentang kegiatan <i>stevedoring</i>	Ada	Memadai	3	2	1. Pihak shipping line turut memantau kegiatan <i>stevedoring</i> sehingga tidak terjadi kesalahan realisasi bongkar muat 2. Pihak TPK koja selalu memantau kegiatan <i>stevedoring</i> sehingga tidak terjadi kesalahan realisasi bongkar muat
				Risiko operasional	Kegiatan <i>stevedoring</i> dilaksanakan secara lambat dari waktu yang ditentukan. Catatan: maksimal <i>stevedoring</i> 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 <i>stevedoring</i> tertunda, terhambat	1. Operator peralatan 2. FZD	1. Bagian Operasi Terminal 2. Bagian peralatan 3. Bagian SI/TI	Toleransi keterlambatan waktu <i>stevedoring</i> 22 B/C/H dan 50 B/S/H	Terjadi keterlambatan waktu <i>stevedoring</i> sehingga tidak mencapai 22 B/C/H dan 50 B/S/H	Supervisor shift memberikan informasi untuk percepatan kegiatan <i>stevedoring</i> pada pergantian shift berikutnya	2	3	6	1. FZD berkoordinasi dengan supervisor operasi terminal yang bertugas di pergantian kegiatan <i>stevedoring</i> 2. Fully nonstop operasional (tanpa jam istirahat) untuk percepatan <i>stevedoring</i> 3. Tambahan peralatan (RTG, QCC) dan tambahan personil untuk melakukan percepatan <i>stevedoring</i>	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>Prefered 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 penumpukkan/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	- Operator/ sopir beristirahat tidak di tempat seharusnya. Misal: Tidur di bagian chasis truck,	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 pemeriksaan 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 perlatan 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 <i>stevedoring</i> dalam satu tahun	Membuat laporan kerusakan peti kemas yang terjadi dengan benar dan detail dalam <i>Container Damage Report (CDR)</i> serta ditandatangani oleh FZD sebagai pengawas kegiatan <i>stevedoring</i>	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 <i>stevedoring</i> 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 petikemas 2% dari keseluruhan kegiatan <i>stevedoring</i> dalam satu tahun	FZL meminta laporan kegiatan perletakan penumpukan petikemas dengan benar dari semua operator yang bertugas untuk mengetahui kesalahan apa saja yang terjadi saat kegiatan penumpukan petikemas	1	5	5	1.Foreman Zona Lapangan (FZL) melakukan monitoring terhadapkegiatan 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

				IDENTIFIKASI RISIKO				ANALISA RISIKO											RENCANA PENANGANAN RISIKO		
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 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 kelokasi 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 dikeluarkan kementerian Tenaga Kerja 2. Penanganan korban kecelakaan kerja adalah maksimal 10 menit dari adanya laporan kecelakaan kerja	1. Petugas safety tidak memiliki kompetensi penanganan korban kecelakaan dan kurang dari 2 personil 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 hukum untuk ditangani klaimnya oleh asuransi 2. 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	Melihat kembali kronologis di lokasi kejadian tempat kecelakaan kerja dengan bantuan CCTV untuk mempercepat pembuatan laporan kejadian (LK)/Laporan Hasil Pemeriksaan Lapangan (LHPL)	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 persoil 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 ysg sudah Expired 2. Fire truck tidak berfungsi (Rusak) 3. Petugas kebakaran tidak terampil (Siap)	1. terhentinya kegiatan operasiona; 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

IDENTIFIKASI RISIKO								ANALISA RISIKO											RENCANA PENANGANAN RISIKO		
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	Tingkat Risiko Residual/ Residual Risk	Rencana Penanganan Risiko
													Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat 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 yang terjadi di area TPK Koja	Kejadian insiden keamanan dan ketertiban di area terminal yang agak jauh dari posisi petugas security saat berjaga	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 resricted area - di TPK Koja resricted 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 karena jumlah truck melebihi 200 unit	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 lalulintas antrian truk 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	

IDENTIFIKASI RISIKO							ANALISA RISIKO														RENCANA PENANGANAN RISIKO		
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	Prosedur pengujian kecukupan desain kontrol	Desain kontrol Memadai /Tidak	Prosedur pengujian efektifitas pelaksanaan	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Tingkat Risiko Residual/ Residual Risk	Rencana Penanganan Risiko
													Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko								
1	Pencemaran tumpahan minyak di kolam dermaga TPK Koja	Pemantauan sisi laut dilakukan secara visual untuk memastikan bahwa kondisi laut dekat area dermaga tidak tercemar oleh minyak	Memastikan bahwa area laut sekitar TPK Koja aman dari pencemaran 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 peralatan untuk meminimalisir pencemaran meluas	Tidak	Personil tim tanggap darurat memiliki kompetensi pencegahan pencemaran tumpahan minyak	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, pemantaun dan pengeluaran limbah B3 di TPK Koja	Pengendalian limbah B3 sesuai dengan regulasi dari KLHK	Risiko operasional	Keterlambatan pengeluaran limbah B3 dari 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 Festrone 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 dan 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

[illegible]

IDENTIFIKASI RISIKO								ANALISA RISIKO										RENCANA PENANGANAN RISIKO			
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	Tingkat Risiko Residual/residual risk Level of Risk / Tingkat risiko	
													Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat 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 disyaratkan(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 didukung dengan dokumen (SIUP, Akta Notaris, NPWP, Penanggung Jawab Perusahaan, Denah dan Lokasi Perusahaan, Surat Permohonan) untuk keberlangsungan kegiatan operasinal 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 Berbahaya *syahbandar dan Otorita Pelabuhan 1 tahun sekali	Pengurusan Proses perizinan Tempat Penumpukan Barang Berbahaya dari Kesyahbandaran dimulai dari Pengajuan yang dilengkapi dokumen pendukung yang disyaratkan(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 didukung dengan dokumen (SIUP, Akta Notaris, NPWP, Penanggung Jawab Perusahaan, Denah dan Lokasi Perusahaan, Surat Permohonan) untuk keberlangsungan kegiatan operasinal 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 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 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 didukung dengan dokumen (SIUP, Akta Notaris, NPWP, Penanggung Jawab Perusahaan, Denah dan Lokasi Perusahaan, Surat Permohonan) untuk keberlangsungan kegiatan operasinal 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 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 dokumen pendukung lainnya sebelum masa kontrak kerja sama berakhir	Terpenuhinya Proses pengurusan perpanjangan kerjasama/baru yang yang didukung dengan dokumen (SIUP, Akta Notaris, NPWP, Penanggung Jawab Perusahaan, Denah dan Lokasi Perusahaan, Surat Permohonan) untuk mendukung kelancaran kegiatan operasinal	Risiko Operasinal	Kontrak kerjasama tidak ada atau belum diperpanjang	Pengajuan yang terlambat atau belum memenuhi persyaratan persyaratannya	Kerjasama terhenti atau ditanggguhkan sehingga Pelayanan Petikemas Impor dan ekspor Terganggu	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 serta dokumen pendukung lainnya sebelum masa kontrak kerja sama berakhir	Terpenuhinya Proses pengurusan perpanjangan kerjasama/baru yang yang didukung dengan dokumen (SIUP, Akta Notaris, NPWP, Penanggung Jawab Perusahaan, Denah dan Lokasi Perusahaan, Surat Permohonan) untuk mendukung kelancaran kegiatan operasinal	Risiko Hukum	Kontrak kerjasama tidak ada atau belum diperpanjang	Pengajuan yang terlambat atau mitra belum memenuhi persyaratan persyaratannya	Potensi adanya tuntutan hukum berkaitan dengan kejadian di tempat mitra yang kontrak kerjasamanya habis (misalnya container hilang)	Staff Perencanaan, 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 diajukann 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 penagihan oleh pihak Depo.	Melakukan Kegiatan Pindah Lokasi Penimbunan agar ketersediaan lokasi lapangan impor dapat terpenuhi dalam rangka mendukung kegiatan operasional	Risiko Operasinal	Keterlambatan eksekusi oleh Depo tujuan dan banyaknya pengajuan yang dibatalkan Bea dan Cukai serta distribusi PLP ke Depo tujuan	Kondisi traffic yang padat atau trucking depo yang terbatas dan pembatalan yang disebabkan oleh: dokumen impor sudah selesai, terkena jalur merah, dan lain-lain. Kapasitas Depo terbatas atau belum perpanjangan kerjasama	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 Pemeriksaan 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 terpenuhinya 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	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 Operasinal	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	Berkoordinasi dengan bagian terkait untuk segera update kelengkapan dokumen (IT,	1	4	4	Rekapitulasi perbulan terhadap julah PLP per deop tujuan. Analisis Kinerja Behandle	Ada	Belum memadai	1	3	

[illegible]

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 Risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Risiko
													Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko						
1	Kegiatan Pelaksanaan Proyek Sipil	Bagian Pengadaan menerbitkan Purchase Order kepada Pelaksana Kerja, berdasarkan pengajuan dokumen Purchase Request dari Bagian Fasutil, yang terdiri dari Bill of Quantity, RKS serta Gambar Perencanaan	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 standard	Staff Perencanaan Perawatan Jalan & Bangunan	Bagian Fasilitas & Utilitas	Tenaga kerja harus memiliki kompetensi sesuai dengan proyek fasilitas dan utilitas (misal: STP pengolahan limbah)	Tenaga kerja harus belum memiliki kompetensi sesuai dengan proyek fasilitas dan utilitas (misal: STP pengolahan limbah)	Berkoodinasi dengan vendor yang melaksanakan pekerjaan untuk melampirkan sertifikat kompetensi yang dimiliki oleh tenaga kerja	2	2	4	vendor melampirkan sertifikat keahlian tenaga kerja terkait proyek 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 kesiapan fasilitas sipil menurun	Staff Perencanaan Perawatan Jalan & Bangunan	Bagian Fasilitas & Utilitas	Kontrol proyek dilaksanakan setiap hari	Kontrol proyek dilaksanakan dua hari sekali	Berkoordinasi 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 pengerjaan 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 addendum volume pekerjaan	Staff Perencanaan Perawatan Jalan & Bangunan	Bagian Fasilitas & Utilitas	Toleransi pperubahan konstruksi adalah 5% dari proyek direncanakan	Toleransi perubahan konstruksi adalah melebihi 5% dari waktu yang direncanakan	Berkoordinasi dengan vendor untuk perubahan desain konstruksi	2	2	4	Berkoordinasi 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 kesiapan 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 melebihi 5% dari yang ditentukan dalam SPK	Bagian Fasilitas dan utilitas mengingatkan vendor untuk mempercepat pekerjaan yang dilaksanakan	2	2	4	1. Mengecek progress 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: Memeriksa 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 perventif 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 : 1. Pekerjaan maintenance yang dilakukan 2. Personil yang melakukan maintenance 3. Peralatan yang dibutuhkan untuk melakukan maintenance	2	2	4	Membuat laporan PM secara lengkap yang berisi : 1. Pekerjaan maintenance yang dilakukan 2. Personil 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. Doc: 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 kesiapan 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. Telpn 5. Perlengkapan listrik 6. Perlengkapan kitchen	Perawatan periodik fasilitas dan utilitas belum 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	

IDENTIFIKASI RISIKO																					
No.	Kegiatan/ Proses Bisnis	Ikhtisar Proses Bisnis	Sasaran	Risk Category/ Kelompok Risiko	Risk event/ Uraian Peristiwa Risiko	Risk cause/ Penyebab Risiko	Dampak	ANALISA RISIKO													
								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 Likelihood / frekuensi	Impact / dampak	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
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: ~ Engineer & Mekanik/Elektrik. - Engineer & Mekanik/Elektrik melaksanakan pekerjaan sesuai Work Order - Engineering membuat laporan dari pelaksanaan yang disetujui oleh Supervisor, Doc: T-Card & Kebutuhan Kerja	PM & CM fasilitas dan utilitas yang terlaksana sesuai rencana dan tepat waktu	Risiko operasional	Kerusakan fasilitas dan utilitas tidak diketahui	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 atap 3. Kerusakan peralatn sanitary	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. FUT: Spv memeriksa laporan hasil inspeksi dan memeriksa Urgency dari perbaikan, yang dilaporkan kepada Manager FAU 2. FUT: Spv/Eng. Membuat resume. Doc : Resume 3. FUT: ~ Manager FAU menerima Resume atau menerima memo -Manager FAU mengkoordinasikan dengan Spv mengenai tingkat kesulitan 4. FUT: Engineer memeriksa kelengkapan Tools & Parts	Membuat laporan hasil inspeksi secara tepat waktu setiap hari dan segera menindaklanjuti perbaikan kerusakan fasilitas utilitas yang ditemukan.	Risiko operasional	Terdapat kerusakan fasilitas dan utilitas yang tidak terdeteksi/ tidak tertulis dalam laporan	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 berfungsinya fasilitas dan utilitas	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 - Engineer membuat Report tentang pelaksanaan pekerjaan yang disetujui oleh Supervisor, Doc : T-Card - Supervisor memeriksa apakah pekerjaan selesai 3. FUT: ~ Engineer & Mekanik/Elektrik memeriksa kualitas dari pekerjaan dan hasilnya dilaporkan kepada Supervisor - Supervisor memeriksa apakah hasil pekerjaan dapat diterima	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 corective maintenance 3. Material untuk perbaikan belum tersedia	1. Kerusakan pada fasilitas dan utilitas yang semakin membesar. 2. Tidak berfungsinya fasilitas dan utilitas 3. User/ unit kerja yang melaporkan terganggu operasionalnya	1.Spv. Distribusi listrik dan tegangan TM 2. Spv Jalan dan bangunan 3. Spv. Fasilitas CY dan Dermaga	Bagian Fasilitas & Utilitas	Melaksanakan corective maintenance 1 s.d 3 hari	Melaksanakan corective 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 menunjukan kerusakan segera ditindaklanjuti dengan melakukan 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 terganggu 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.	Melakukan penyambungan kabel power listrik yang terputus	2	5	10	Melakukan pemeriksaan 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 berfungsinya fasilitas sipil atau utilitas (pesawat 246 untuk bagian sipil dan pesawat 3331 untuk bagian utilitas, pada saat office hour) 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	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	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. Kerusakan pada fasilitas dan utilitas yang semakin membesar. 2. Tidak berfungsinya fasilitas dan utilitas	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 1 s.d 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 melaiui 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 dan Control bertugas membuat Work Order Form 3. Engineer yang 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	~ 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 pengantiannya diprioritaskan	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 Ada/tidak	Desain kontrol Memadai /Tidak	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Level of Risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Risiko
1	Penyedia tenaga kerja non organik	Penyediaan tenaga kerja non organik untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional di KSO Termnal Petikemas Koja	Terpenuhi Kebutuhan Tenaga kerja non Organik sesuai kriteria yang dibutuhkan User Koja	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 berjalannya 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	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 di pekerjaan	Hasil assessment terhadap tenaga kerja yang akan di pekerjaan 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 di pekerjaan setelah mendapat vendor pemenang proses pengadaan jasa
			Terpenuhi antara kebutuhan dengan jumlah tenaga kerja yang hadir di shift yang dibutuhkan	Risiko operasional	Tenaga kerja non organik tidak hadir	Agitasi	Gangguan / tidak berjalannya 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		Tenaga kerja hadir tetapi tidak melakukan pekerjaan atau tenaga kerja tidak hadir sama sekali	Demonstrasi TKBM	Gangguan / tidak berjalannya 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 hak pekerja	Gangguan / tidak berjalannya 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	Pendukung Operasi membuat/menerbitkan Purchase Order, Bagian Pengadaan akan menerbitkan Purchase Order atau Surat Perintah Kerja, Staf Pendukung Operasi membuat/menerbitkan Lembar Penerimaan Jasa (LPJ) sesuai dengan invoice yang dikirim dari vendor yang sudah diverifikasi user	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 berjalannya 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

IDENTIFIKASI RISIKO								ANALISA RISIKO										RENCANA PENANGANAN RISIKO	
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 Likelihood / frekuensi Impact / dampak Level of Risk / Tingkat risiko	Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Desain kontrol Memadai /Tidak	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Residual risk Level of Risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Lanjutan
1	Pelayanan registrasi Pendaftaran/Pelanggan 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 customer baru kepada pelanggan secara benar dan tepat waktu	Risiko operasional	Registrasi pelanggan baru dilaksanakan dalam waktu yang lama	Pelanggan baru masih perlu melengkapi dokumen yang diperlukan	1. Keluhan dari pelanggan 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 dilakukan lebih dari 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 sandar kapal, tanggal pengambilan petikemas dari terminal peti kemas. 2. Informasi tarif, perubahan tarif, dan estimasi biaya kepada pelanggan	Belum lengkapnya informasi yang didapatkan dari bagian yang terkait (PPG, operasi terminal)	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 2. Informasi tarif dan perubahan tarif untuk ekspor atau impor cargo adalah informasi terkini yang disampaikan kepada pengguna jasa/ shipping line	1. Kesalahan informasi peti kemas dan atau kesalahan informasi sandar kapal 2. Kesalahan informasi tentang tarif	Berkoordinasi dengan bagian terkait (PPG, Operasional) tentang peti kemas dan atau kapal agar selalu update.	2 4 8	1. Melakukan koordinasi dengan bagian 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 2. Informasi tarif dan perubahan tarif untuk ekspor atau impor cargo adalah 15 menit	1. Penyampaian informasi peti kemas dan atau kesalahan informasi sandar kapal lebih dari 5 menit 2. Penyampaian informasi tentang tarif 15 menit	Menghubungi pengguna jasa/ shipping line yang mengajukan komplain untuk percepatan penanganan komplain	2 3 6	1. Melakukan koordinasi dengan bagian 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 merespon 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 terselesaikan 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 Brengen (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 (informasidisampaikan via email agar dapat diteruskan ke bagian terkait)	1. terdapat komplain lanjutan dari pelanggan/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 system nGen dengan melakukan HOLD DT (Detention) 4. Setelah selesai Hold DT Customer Service mengarahkan Pelanggan untuk melakukan transaksi di Kios K	Memberikan layanan HICO Scan dan Behandle secara update data ke system 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. Pelangan 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. 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	

				IDENTIFIKASI RISIKO				ANALISA RISIKO										RENCANA PENANGANAN RISIKO			
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 Likelihood / Impact / Level of Risk / Tingkat risiko	Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Desain kontrol Memadai /Tidak	Tingkat efektifitas pelaksanaan kontrol	Residual risk Level of Risk / Tingkat risiko	Rencana Penanganan Lanjutan		
6	Pelayanan Overbrenge Consignee (OBC)	1. Depo melalui PBM mengambil nomor antrian dan mengajukan permohonan pelayanan Pindah Lokasi Penimbunan Consignee ke TPK Koja melampirkan: - 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 diakses oleh Customer Service, jika pengajuan tidak disetujui maka akan terbaca dibatalkan diaplikasi 4. Customer Service mencetak respon PLP (OBC) melakukan remark OBC di system n-Gen, menyerahkan respon kepada Depo/PBM yang mengajukan.	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 dokumen OBC 2. Memeriksa kembali dokumen OBC 3. Melakukan input data dengan benar ke dalam sistem yang diverifikasi 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 dikuasai (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 system 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 dokumen pelayanan segel merah 2. Memeriksa kembali dokumen layanan segel merah 3. Melakukan input data dengan benar ke dalam sistem yang diverifikasi 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 Penyegekan ke Loket Customer Service 2. Customer Service melakukan pengecekan nomor container yang diinfokan via wa oleh P2 melalui data di system 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 system n-Gen berdasarkan Berita Acara Penyegekan 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 penyegekan diserahkan ke masing-masing bagian terkait	Memberikan layanan BCF 1.5/Lelang sdengan 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 dokumen BCF 1.5/Lelang 2. Memeriksa kembali dokumen BCF 1.5/Lelang 3. Melakukan input data dengan benar ke dalam sistem yang diverifikasi oleh Spv. Customer Service	Ada	Memadai	3	2	
9	Pelayanan pemeriksaan karantina	1. Pelanggan mengajukan dokumen untuk dilakukan pemeriksaan Karantina ke Balai Karantina Ikan/Pertanian/Hewan (Karantina) 2. Karantina menerima dokumen dan daftar petikemas yang akan diperiksa, dan menerbitkan SP2MP yang diserahkan 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 system n-Gen (Status AY,HB,ROK), data container sudah ter Hold by system 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 permintaan pemindahan container Karantina ke Blok Karantina. Proses pemindahan selesai 6. Pelanggan mengajukan dokumen SP2MP ke loket Customer Service untuk mengambil Seal/Segel Karantina. Customer Service melakukan penambahan remark alas nomor seal/segel Karantina di system n-Gen dan menyerahkan	Layanan Karantina yang ditangani secara benar dan tepat waktu catatan: proses data dari TPK Online Karantina data feeding dan update data ke system nGen (status Hot box, AY dan ROK).	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 dokumen karantina 2. Memeriksa kembali dokumen karantina 3. Melakukan input data dengan benar ke dalam sistem yang diverifikasi oleh Spv. Customer Service	Ada	Memadai	3	2	

IDENTIFIKASI RISIKO								ANALISA RISIKO										RENCANA PENANGANAN RISIKO			
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	Likelihood / frekuensi	Score/Nilai Impact / dampak	Level of Risk / Tingkat risiko	Uraian Kontrol	Kontrol Ada/tidak	Desain kontrol Memadai /Tidak	Tingkat efektifitas 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 proforma, menyerahkan dokumen ke Pelanggan VIP untuk dilakukan pembayaran Mini ATM 4. Pelanggan VIP Customer menyerahkan dokumen beserta struk pembayaran ke Senior Customer Service 5. Senior Customer Service menerbitkan Nota beserta E-ticket dan menyerahkan 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, dalam2 (dua) metode, yaitu melalui Survey Kepuasan Pelanggan dan melalui data komplin / 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 sejujur-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 menuangkan hasilnya dalam laporan tertulis 2 (dua) bulan setelah hasil kuesioner diterima Pemasaran 4. Membuat laporan hasil pengukuran kepuasan pelayanan terhadap pelanggan dan karyawan	Mendapatkan informasi kepuasan pelayanan TPK Koja dari pelanggan sebagai feedback untuk melakukan strategi customer relationship	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. Terdapat format kuisoner yang dikirimkan kepada pelanggan/ pengguna jasa/shipping line 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 lain	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 setidaknya 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. Pelanggan / 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 ditangani 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, analisisa 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 5. PELANGGAN / Shipping Line, menerima surat jawaban	keluhan pelanggan yang terselesaikan dengan tepat waktu catatan: keluhan major adalah: 1. Keluhan keterlambatan pelayanan di lapangan, Billing dan Gate. 2. Keluhan dari Stake Holder(pemeriksaan/inspeksi petikemas/ dokumen/regulasi); 3. Keluhan terkait data, dokumen dan aplikasi yang mengakibatkan tidak bisamelakukan transaksi di Kios K dan loket Billing. 4. Keluhan terkait error system, jaringan/koneksi. 5. Keluhan terkait layanan Depo 6. Keluhan tidak bisamengakses Web, BeratVGM , EIR dan Data lama.	Risiko operasional	keterlambatan penanganan keluhan	1. Email yang berisi keluhan/komplain dari pengguna jasa/shippingline terlewat dibaca 2. belum dilakukan investigasi terhadap komplain dari pengguna jasa/shippingline 1. keluhan 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	Penanganan keluhan pelanggan bersifat major dengan waktu yang disepakati antara unit kerja customer service dan pengguna jasa/shipping line (informasidisampaikan via email agar dapat diteruskan ke bagian terkait)	1. terdapat keluhan lanjutan dari pelanggan/shipping line 2. keluhan belum selesai selama 1 bulan dan perlu dievaluasi selama 6 bulan sekali	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. Menjaln 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 sandar 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 menyerahkan 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 menyerahkan Berthing Contract	Memfasilitasi pembuatan berthing contract pengguna jasa/shipping line kepada bagian hukum dengan akurat dan tepat waktu	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		Manager Marketing	Bagian Marketing	Pembuatan kontrak tanpa kesalahan dalam jangka waktu maksimal 5 hari kerja	Terjadi kesalahan pembuatan kontrak dalam jangka waktu penyelesaian pembuatan kontrak 10 hari kerja	1. Bagian pemasaran menyampaikan persyaratan berthing contract dengan lengkap kepada pengguna jasa 2. Bgian 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. Bgian pemasaran melakukan pemeriksaan klausul dan term & condition yang terdapat di dalam kontrak yang dibuat oleh bagian hukum	Ada	memadai	3	2	

IDENTIFIKASI RISIKO								ANALISA RISIKO										RENCANA PENANGANAN RISIKO			
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 <div>Likelihood / frekuensiImpact / dampakLevel of Risk / Tingkat risiko</div>			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 tangani. 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	Bagian pemasaran menyampaikan persyaratanperpanjangan berthing contract dengan lengkap kepada pengguna jasa	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 Cuntract atau Rapat Koordinasi, dikoordinasikan 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 General Manager untuk ditandatangani	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. Ketidakefektifan 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 dengan lengkap kepada pengguna jasa	1	5	5	Bagian pemasaran menyampaikan persyaratan perubahan berthing contract dan perubahan klausul (jika ada) dengan lengkap kepada pengguna jasa/ shipping line	Ada	memadai	3	2	