

# PEDOMAN PERUSAHAAN



BUSINESS PROCESS MANAGEMENT  
PT. SENTRAL TEHNOLOGI MANAGEMEN

<b>SENTRAL SISTEM CONSULTING</b>	No Dokumen	STM/PDP/A
	Mulai Berlaku	05 Mei 2014
	Revisi	03
<b>PEDOMAN PERUSAHAAN</b>	Tgl Revisi	05 November 2020
	Halaman	1 dari 1

## PENGESAHAN PEDOMAN PERUSAHAAN

ISO 9001:2015 – ISO 45001:2018

Disiapkan Oleh

:



Hasiholan Simanjuntak  
Quality Management Representative

Diperiksa Oleh

:



Hasiholan Simanjuntak  
Quality Management Representative

Disahkan Oleh

:



Imanuel Iman, MBA  
Direktur

<b>SENTRAL SISTEM CONSULTING</b>	No Dokumen	STM/PDP/B
	Mulai Berlaku	05 Mei 2014
	Revisi	03
<b>PEDOMAN PERUSAHAAN</b>	Tgl Revisi	05 November 2020
	Halaman	1 dari 1


## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, atas usaha kita dalam melangsungkan kegiatan jasa konsultasi dan training yang banyak menyita waktu, tenaga maupun biaya, dan dengan ini saya juga mengucapkan banyak terima kasih atas kelancaran usaha kita.

Dalam kurun waktu yang tidak begitu singkat, saya menyadari bahwa kondisi perekonomian, politik, maupun keamanan di negara kita sangat berpengaruh dalam kelancaran usaha yang sampai sekarang masih bisa berjalan walaupun kekurangan itu masih ada dan saya sangat menginginkan semua karyawan mendukung dalam membuat perbaikan dan pencegahan masalah di segala bidang. Namun demikian saya yakin dan optimis akan keadaan ekonomi, politik maupun keamanan di negara kita akan segera pulih kembali dan berkembang pesat seiring dengan berjalannya waktu, mengingat bisnis jasa manajemen selalu bertambah.

Sekali lagi saya mengucapkan banyak terima kasih dan menghargai atas kontribusi positif dari seluruh tim dan semua karyawan akan kerja sama dalam memajukan perusahaan hingga saat ini, walau demikian saya tetap mengajak untuk semua karyawan untuk bekerja lebih baik lagi dalam meraih sukses dan kesejahteraan bersama.

**Jakarta, 05 Mei 2014**





**Imanuel Iman**  
(Direktur)

<b>SENTRAL SISTEM CONSULTING</b>	No Dokumen	STM/PDP/C
	Mulai Berlaku	05 Mei 2014
	Revisi	04
<b>PEDOMAN PERUSAHAAN</b>	Tgl Revisi	05 November 2020
	Halaman	1 dari 1

## DAFTAR ISI

Bagian A	Halaman Pengesahan	: Rev 03
Bagian B	Kata Pengantar	: Rev 03
Bagian C	Daftar Isi	: Rev 04
Bagian D	Ruang Lingkup Sistem	: Rev 04
Bagian E	Profil Perusahaan	: Rev 03
Bagian F	Pengendalian Pedoman Perusahaan	: Rev 03
Bagian G	Sistem Manajemen Mutu dan K3	: Rev 03
Bagian H	Proses Manajemen	: Rev 04
Bagian I	Proses Realisasi Produk	: Rev 03
Bagian J	Proses Pendukung	: Rev 03
Lampiran 1	Peta Bisnis Proses	
Lampiran 2	Matriks elemen ISO 9001:2000 – ISO 45001:2018	
Lampiran 3	Kebijakan Perusahaan	
Lampiran 4	Struktur Organisasi	
Lampiran 5	Peraturan Perusahaan	
Lampiran 6	Kode Etik Perilaku Bisnis	

Dibuat	Disahkan
	
QMR	DIREKTUR

<b>SENTRAL SISTEM CONSULTING</b>	No Dokumen	STM/PDP/D
	Mulai Berlaku	05 Mei 2014
	Revisi	04
<b>PEDOMAN PERUSAHAAN</b>	Tgl Revisi	05 November 2020
	Halaman	1 dari 1

## RUANG LINGKUP

Dalam menjalankan proses bisnisnya, STM menerapkan sistem pengelolaan mutu dan K3 dengan tujuan menghasilkan produk yang sesuai dengan persyaratan klien, perundangan, dan peraturan teknis yang berlaku. Sistem Manajemen Mutu dan K3 tersebut ditetapkan, didokumentasikan, diterapkan dan dipelihara dan secara terus menerus ditingkatkan oleh STM dengan mengacu kepada Standar Manajemen Mutu dan K3 Internasional ISO 9001:2015 – ISO 45001:2018.

Ruang lingkup Sistem Manajemen Mutu dan K3 STM adalah jasa konsultasi dan non konsultasi (Training, Audit, Review Dokumen dll) yang tercakup dalam ruang lingkup bisnis proses manajemen. STM mengecualikan pengendalian dan pemantuan alat ukur (ISO 9001:2015, Pasal 7.1.5) dikarenakan tidak ada alat ukur yang digunakan di dalam melaksanakan aktivitas bisnisnya, sesuai dengan Matriks Elemen ISO 9001:2015.

Apabila dikemudian hari, pengecualian tersebut dapat diterapkan, maka STM akan melakukan revisi ruang lingkup penerapan Sistem Manajemen Mutu dan K3.

<b>SENTRAL SISTEM CONSULTING</b>	No Dokumen	STM/PDP/E
	Mulai Berlaku	05 Mei 2014
	Revisi	03
<b>PEDOMAN PERUSAHAAN</b>	Tgl Revisi	05 November 2020
	Halaman	1 dari 1

## PROFIL PERUSAHAAN

Nama	: PT. Sentral Teknologi Managemen
Brand Name	: Sentral Sistem Consulting
Alamat	: MT Haryono Square 3A No.2 Jl. MT. Haryono Kav. 10 Jakarta Timur 13330
Website	: www.sentral-sistem.com
Business Line	: Management Consultant
Services	: Bussiness Consultation and Training of Management System and Improvement (SMK3, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, IATF 16949:2016, UKL-UPL / RKL-RPL, AMDAL, Environment Improvement, Bisnis Proses Improvement, Quality Improvement, Productivity Improvement, Strategic Management (Balanced Scored Card, Six Sigma)

### Company Vision

“ To be one of the leader in Business Process Management Consulting in Indonesia “  
Menjadi salah satu pemimpin dalam jasa konsultasi bisnis di Indonesia.

### Company Mission

“ We will help our clients to be more competitive in the global market by deliver the best solutions in which suitable to our clients need ”

Kami akan membantu klien kami untuk lebih kompetitif dalam pasar global dengan memberikan solusi terbaik sesuai dengan kebutuhan klien.

### Company Core Value

“ Total Solution”

“Open Minded”

“Self Improvement “

## COMPANY POLICY


We will put our client’s needs in terms of quality, on time project and service as the first priority of our goals and continuously improve and develop innovative product for the benefit of our clients through motivated and innovative employees.

We provide a safe and healthy workplace for employees and reduce the risk and hazard.

Kami akan menempatkan kebutuhan klien kami dalam hal kualitas konsultasi, proyek yang selesai tepat waktu dan pelayanan sebagai prioritas pertama dalam tujuan kami dan secara terus menerus meningkatkan dan menciptakan produk yang berinovasi untuk kepentingan klien kami melalui karyawan yang termotivasi dan inovatif.

Kami menyediakan tempat kerja yang aman dan sehat bagi karyawan serta menurunkan risiko bahaya yang ada di perusahaan.

Jakarta, 05 November 2020

  
**Imanul Iman, MBA**  
Direktur

<b>SENTRAL SISTEM CONSULTING</b>	No Dokumen	STM/PDP/F
	Mulai Berlaku	05 Mei 2014
	Revisi	03
<b>PEDOMAN PERUSAHAAN</b>	Tgl Revisi	05 November 2020
	Halaman	1 dari 1

## PENGENDALIAN PEDOMAN PERUSAHAAN

Pedoman Perusahaan ini termasuk dokumen yang dikendalikan dan sepenuhnya milik STM. Tidak dapat dicopy / digandakan tanpa seizin dari Management Representative. Tata cara pengendaliannya mengikuti ketentuan sebagaimana tertuang dalam Prosedur Pengendalian Dokumen. Manual ini akan ditinjau ulang minimal setahun sekali untuk penyesuaian / perbaikan.

<b>SENTRAL SISTEM CONSULTING</b>	No Dokumen	STM/PDP/G
	Mulai Berlaku	05 Mei 2014
	Revisi	03
<b>PEDOMAN PERUSAHAAN</b>	Tgl Revisi	05 November 2020
	Halaman	1 dari 3

## SISTEM MANAJEMEN MUTU DAN K3

### II.1. Umum

Proses - proses yang membentuk Sistem Manajemen Mutu dan K3 yang ada di STM terdiri dari : proses manajemen, proses realisasi dan proses pendukung. Interaksi antara proses-proses tersebut dapat dilihat pada peta proses bisnis STM ( *Lampiran 1*). Proses-proses tersebut dipantau, diukur dan dianalisa dan dilakukan tindakan untuk mencapai rencana yang telah ditetapkan serta dilakukan peningkatan terus menerus terhadap proses – proses tersebut.

Proses proses tersebut dikelola sesuai dengan persyaratan standar ISO 9001:2015 – ISO 45001:2018. Bila ada proses yang tidak dapat dilakukan di STM karena suatu hal, maka proses tersebut akan disubkontraktorkan disertai dengan pemantauan selama proses tersebut disubkontraktorkan. Sistem pengendalian terhadap proses yang disubkan diatur pada prosedur Pengendalian Proses yang Disubkan.

#### II.1.1 Acuan Normatif

ISO 9000 – Sistem Manajemen Mutu : Dasar dan kosakata

ISO 9001:2015 – Sistem Manajemen Mutu : Persyaratan

ISO 9004 – Sistem Manajemen Mutu : Petunjuk untuk perbaikan kinerja.

ISO 45001:2018 – Sistem Manajemen K3 : Persyaratan

#### II.1.2 Pendokumentasian Sistem Manajemen Mutu dan K3

STM mempunyai kebijakan untuk mendokumentasikan Sistem Manajemen Mutu dan K3 yang diterapkan dengan tujuan:

1. Untuk memastikan seluruh dokumen (internal atau eksternal) yang digunakan di STM dalam keadaan terkendali
2. Sebagai prasarana untuk pelatihan karyawan
3. Sebagai pembuktian penerapan sistem
4. Sebagai sumber informasi yang dapat digunakan pada saat akan melakukan perbaikan atau peningkatan proses maupun produk jasa

Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu dan K3 di STM terdiri dari 4 tingkatan, yaitu :

1. Dokumen Tingkat I, berupa Manual Mutu dan K3 yang berisi kebijakan dari setiap proses yang ada dalam ruang lingkup penerapan Sistem Manajemen Mutu dan K3.
2. Dokumen Tingkat II, berupa Prosedur Mutu dan K3 yang berisikan mengenal urutan proses berikut pelaksana dan waktu pelaksanaan proses.
3. Dokumen Tingkat III, berupa Instruksi Kerja , mengenai cara melaksanakan suatu tahapan dari urutan proses yang ada di dokumen tingkat II.
4. Dokumen Tingkat IV, berupa Formulir atau pun dokumen lainnya yang berisikan media untuk merekam hasil proses, atau pun dokumen pendukung untuk suatu pelaksanaan proses seperti rencana produksi, jadwal tahunan maintenance dan sebagainya.

#### II.1.3 Manual Mutu dan K3

Manajemen Representative membuat Manual Mutu dan K3 yang disahkan oleh direktur. Manual Mutu dan K3 ini mencakup :

- Ruang lingkup dari Sistem Manajemen Mutu dan K3, termasuk pengecualian yang diberlakukan.
- Prosedur terdokumentasi dan referensinya.
- Hubungan antara proses-proses dari Sistem Manajemen Mutu dan K3.



<b>SENTRAL SISTEM CONSULTING</b>	No Dokumen	STM/PDP/G
	Mulai Berlaku	05 Mei 2014
	Revisi	03
<b>PEDOMAN PERUSAHAAN</b>	Tgl Revisi	05 November 2020
	Halaman	2 dari 3

## **II.2. KOMITMEN MANAJEMEN**

Puncak Manajemen STM telah menyatakan komitmennya untuk menjalankan Sistem Manajemen Mutu dan K3 sesuai persyaratan ISO 9001:2015 – ISO 45001:2018, seperti yang telah ditunjukkan dalam langkah kongkret sebagai berikut:

- Menjelaskan arti pentingnya memenuhi permintaan customer dalam setiap kesempatan dan menjadikan hal tersebut sebagai kebijakan mutu dan K3 perusahaan yang kemudian disosialisasikan kepada seluruh STM.
- Menetapkan Kebijakan mutu dan K3
- Menetapkan Sasaran mutu dan K3
- Mengambil tanggung jawab dan akuntabilitas untuk pencegahan cedera terkait pekerjaan dan kesehatan yang buruk serta penyediaan tempat kerja dan aktivitas yang aman dan sehat
- Melakukan komunikasi terkait Sistem Manajemen Mutu dan K3 yang efektif dan sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2015 – ISO 45001:2018
- Menyediakan sumber daya yang memadai untuk pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu dan K3 ISO 9001:2015 – ISO 45001:2018
- Menunjuk perwakilan Manajemen yang selanjutnya disebut sebagai Manajemen Representative yang bertanggung jawab untuk menerapkan, memelihara dan meningkatkan Sistem Manajemen Mutu dan K3 ini, dengan didukung oleh semua lapisan karyawan.
- Mengadakan meeting manajemen untuk membahas pelaksanaan dan keefektifan Sistem Manajemen Mutu dan K3, seperti yang diatur dalam Prosedur Manajemen Review
- Memonitor keefektifan dan efisiensi proses realisasi dan proses pendukung

### **II.2.1. Fokus kepada *Customer***

STM akan merancang dan memasarkan produk jasa sesuai keinginan client dan persyaratan pemerintah yang berlaku. Untuk itu sebelum memulai suatu kegiatan bisnis, STM akan memastikan bahwa persyaratan/ keinginan client telah dimengerti, seperti misalnya :

- Tuntutan/ kebutuhan client terhadap produk yang akan dibuat.
- Sistem delivery dan pembayaran
- Dan kebutuhan lainnya

### **II.2.4. Tanggung jawab, Wewenang dan Komunikasi**

STM telah menetapkan struktur Organisasi beserta tanggung jawab dan wewenangnya masing-masing dan mengkomunikasikannya ke seluruh organisasi sesuai lampiran Struktur Organisasi STM ( Lampiran 4 ) dan manual organisasi yang menceritakan tugas dan tanggung jawab dari tiap-tiap fungsi terkait.

### **II.2.5 Wakil Manajemen**

Untuk menjalankan, memelihara dan meningkatkan Sistem Manajemen Mutu dan K3, STM juga telah menunjuk Manajemen Representative sebagai penanggung jawab utama, yang mana dalam pelaksanaan kerja sehari-hari didukung oleh semua karyawan. Tugas utama dari Manajemen Representative adalah :

- Menjamin proses yang dibutuhkan untuk menerapkan Sistem Manajemen Mutu dan K3 ini, telah ditetapkan, dijalankan dan dijaga konsistensinya

<b>SENTRAL SISTEM CONSULTING</b>	No Dokumen	STM/PDP/G
	Mulai Berlaku	05 Mei 2014
	Revisi	03
<b>PEDOMAN PERUSAHAAN</b>	Tgl Revisi	05 November 2020
	Halaman	3 dari 3

- Melaporkan kinerja dari Sistem Manajemen Mutu dan K3, seperti keefektifan implementasi Sistem Manajemen Mutu dan K3, kekurangan/ kelemahan dari Sistem Manajemen Mutu dan K3, pencapaian sasaran mutu dan K3 dll.
- Melaporkan peluang-peluang untuk perbaikan/ peningkatan
- Memastikan promosi kesadaran tentang persyaratan pelanggan di seluruh organisasi.

Management representative tersebut juga bertanggung jawab untuk berhubungan dengan pihak ketiga dalam hal hubungannya dengan Sistem Manajemen Mutu dan K3 perusahaan.

## II.2.6 Komunikasi Internal

Untuk menjamin pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu dan K3 yang efektif, diperlukan komunikasi horisontal dan komunikasi vertical. Untuk itu STM menekankan pentingnya komunikasi yang baik. Komunikasi ini dapat berbentuk internal memo atau meeting internal. Jenis-jenis meeting yang dilakukan di STM sesuai dengan kebutuhan, seperti meeting bulanan konsultan, meeting marketing, meeting proyek khusus dll.

## II.2.7. Isu – Isu Internal dan Eksternal

Dewasa ini perkembangan bisnis jasa menjadi masalah yang perlu mendapat perhatian yang seksama dan cermat. Kegiatan jasa yang berkembang akan mempengaruhi persaingan terhadap bisnis. Persaingan bisnis yang semakin ketat akan menimbulkan isu-isu dikalangan karyawan (internal) dan pengusaha (eksternal). Perkembangan industri jasa ini akan merubah pola pikir dan sikap yang diambil oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas dari jasa yang ditawarkan. Serta mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pihak-pihak yang berkepentingan terhadap STM

Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka STM menetapkan masalah internal dan eksternal yang relevan dengan tujuan dan yang mempengaruhi kemampuannya untuk mencapai hasil yang diinginkan dari isu-isu Sistem Manajemen Mutu dan K3 seperti kondisi yang dipengaruhi oleh dan mampu mempengaruhi organisasi. Secara detail isu-isu mutu dan K3 tercantum dalam *Form Identifikasi Isu Internal, Eksternal dan Kebutuhan Harapan Interested Parties*.

## II.2.8 Pihak – Pihak yang Berkepentingan

Kegiatan Industri yang berkembang akan mempengaruhi persaingan terhadap bisnis. Persaingan bisnis yang semakin ketat menimbulkan standar kebutuhan dan standar berketerimaan yang ditetapkan oleh pihak yang berkepentingan. Oleh sebab itu, STM menentukan pihak yang berkepentingan yang relevan dengan Sistem Manajemen Mutu dan K3, kebutuhan dan harapan yang relevan (yaitu persyaratan) dari pihak yang berkepentingan terkait, dan kebutuhan serta harapan yang menjadi kewajiban kepatuhan. Pihak yang berkepentingan terhadap kegiatan bisnis STM terkait Sistem Manajemen Mutu dan K3 diantaranya:

- Customer
- Supplier
- Karyawan
- Pemerintah
- Manajemen Gedung
- Manajemen STM

Secara lengkap daftar pihak yang berkepentingan serta permintaan dan kebutuhannya dapat dilihat pada *Form Identifikasi Isu Internal, Eksternal dan Kebutuhan Harapan Interested Parties*.

<b>SENTRAL SISTEM CONSULTING</b>	No Dokumen	STM/PDP/H
	Mulai Berlaku	05 Mei 2014
	Revisi	04
<b>PEDOMAN PERUSAHAAN</b>	Tgl Revisi	05 November 2020
	Halaman	1 dari 5

## PROSES MANAJEMEN

### III.1 Rencana Bisnis

STM menetapkan strategi perusahaan dan rencana bisnis termasuk di dalamnya implementasi Sistem Manajemen Mutu dan K3 melalui pengolahan data-data internal dan eksternal, seperti : harapan customer dan peraturan pemerintah, visi, misi dan core value perusahaan, generic dan competitive environment. Sebagai dasar dari Sistem Manajemen Mutu dan K3 perusahaan maka bersumber pada pengolahan data-data tersebut diatas Direktur STM telah menetapkan Kebijakan perusahaan ( Lampiran 3 ).

Kebijakan perusahaan ini dipastikan dimengerti oleh seluruh lapisan karyawan, untuk itu langkah-langkah sosialisasi kebijakan mutu dan K3 yang dilakukan oleh STM adalah sebagai berikut :

- Menempatkan kebijakan perusahaan ini pada tempat-tempat strategis dan mudah dibaca oleh seluruh karyawan.
- Menjelaskan Kebijakan perusahaan ini kepada setiap karyawan. Untuk karyawan baru, pengenalan kebijakan perusahaan merupakan keharusan dan dimasukkan kedalam standar orientasi karyawan.

Berdasarkan kebijakan perusahaan ini, Direktur STM menetapkan sasaran perusahaan. Sasaran perusahaan ini akan diterjemahkan ke masing-masing proses dengan memberikan Score Card, yang mencakup Aspek Financial, Customer, Internal Performance dan Aspek pembelajaran.

Untuk merealisasikan sasaran perusahaan STM melakukan pengaturan tanggung jawab untuk tiap score card berdasarkan fungsi kerja dan penyediaan informasi untuk pengambilan datanya. Setiap fungsi kerja membuat strategi pencapaian score card kedalam Activity Plan, termasuk penyediaan sumber daya dan infrastruktur yang diperlukan.

Secara periodik setiap fungsi kerja melaporkan pencapaian beserta tindakan perbaikan yang diperlukan ke Direktur, apabila target tidak tercapai.

Apabila ada perubahan didalam sistem mutu dan K3 yang dapat mempengaruhi integritas Sistem Manajemen Mutu dan K3, maka sebelum perubahan tersebut dilakukan, STM akan mempelajari efek dari perubahan tersebut dan membuat Activity Plan untuk menjaga integritas dari Sistem Manajemen Mutu dan K3.

Detail aktivitas dan tanggung jawab pelaksanaan rencana bisnis diatur didalam prosedur rencana Bisnis.

### III.2. Tinjauan Manajemen

Untuk memastikan kesesuaian dan efektifitas Sistem Manajemen Mutu dan K3, memperagakan kesesuaian produk dan terus menerus memperbaiki efektivitas Sistem Manajemen Mutu dan K3, Direktur STM merencanakan dan menerapkan proses-proses pemantauan, pengukuran, analisis dan perbaikan yang diperlukan dengan melaksanakan meeting tinjauan manajemen secara rutin, yang dilaksanakan minimal satu kali dalam satu tahun. Tinjauan ini mencakup peluang perbaikan dan kebutuhan perubahan Sistem Manajemen Mutu dan K3, termasuk kebijakan dan sasaran mutu dan K3.

Masukan untuk tinjauan manajemen termasuk :

- a. Hasil audit (internal maupun eksternal)
- b. Umpan balik customer
- c. Pencapaian Score Card, dengan menghimpun dan menganalisis data sesuai untuk memperagakan kesesuaian dan keefektifan Sistem Manajemen Mutu dan K3.

<b>SENTRAL SISTEM CONSULTING</b>	No Dokumen	STM/PDP/H
	Mulai Berlaku	05 Mei 2014
	Revisi	04
<b>PEDOMAN PERUSAHAAN</b>	Tgl Revisi	05 November 2020
	Halaman	2 dari 5

- d. Status tindakan perbaikan dan pencegahan.
- e. Tindak lanjut dari hasil tinjauan manajemen sebelumnya.
- f. Perubahan yang dapat mempengaruhi Sistem Manajemen Mutu dan K3, dan
- g. Rekomendasi untuk perbaikan.
- h. Kecukupan sumber daya
- i. Kinerja Penyedia Eksternal
- j. Status efektifitas untuk mengatasi resiko dan peluang
- k. Komunikasi yang relevan dari pihak berkepentingan termasuk keluhan pelanggan
- l. Pemantauan dan pengukuran K3

Hasil tinjauan manajemen mencakup keputusan dan tindakan untuk :

- a. Perbaikan efektifitas Sistem Manajemen Mutu dan K3 serta proses-prosesnya
- b. Peluang perbaikan integrasi Sistem Manajemen Mutu dan K3 serta produk dan jasa yang terkait dengan persyaratan customer
- c. Kebutuhan sumber daya, termasuk infrastruktur untuk mencapai kesesuaian pada persyaratan produk
- d. Tindakan jika diperlukan ketika sasaran mutu dan K3 tidak tercapai
- e. Setiap implikasi untuk arahan strategis organisasi

Catatan hasil manajemen review disimpan dan dipelihara.

Detail aktivitas dan tanggung jawab pelaksanaan tinjauan manajemen diatur didalam Prosedur Tinjauan Manajemen

### **III.3. Audit Internal**

STM melakukan internal audit minimal satu kali dalam satu tahun, untuk mengetahui apakah Sistem Manajemen Mutu dan K3, proses dan produk telah:

- a. Sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan,
- b. Sesuai persyaratan ISO 9001:2015 – ISO 45001:2018
- c. Sesuai terhadap persyaratan Sistem Manajemen Mutu dan K3 yang telah ditentukan oleh STM .
- d. Secara efektif diterapkan dan diimplementasikan.

Program audit yang telah direncanakan tersebut mempertimbangkan status dan kepentingan dari proses dan area yang akan diaudit, termasuk hasil audit sebelumnya. Internal audit dilaksanakan oleh personil yang kompeten dan independen, dimana auditor tidak boleh mengaudit areanya sendiri. MR dan team audit bertanggung jawab dalam pelaksanaan audit.

Kepala Divisi terkait bertanggung jawab terhadap area yang diaudit dan menjamin tidak tertundanya tindakan perbaikan yang diambil untuk menghilangkan ketidaksesuaian dan penyebabnya. Verifikasi hasil audit dilakukan untuk menjamin efektifitas tindakan yang akan diambil. Ringkasan hasil audit dan statusnya dibahas dalam manajemen review.

Detail aktivitas, tanggung jawab, persyaratan perencanaan, pelaksanaan audit, dan pelaporan hasil serta pemeliharaan rekaman dari pelaksanaan internal audit diatur dalam Prosedur Internal Audit.

<b>SENTRAL SISTEM CONSULTING</b>	No Dokumen	STM/PDP/H
	Mulai Berlaku	05 Mei 2014
	Revisi	04
<b>PEDOMAN PERUSAHAAN</b>	Tgl Revisi	05 November 2020
	Halaman	3 dari 5

#### **III.4. Tindakan Perbaikan**

Tindakan perbaikan dilakukan sesuai dengan efek dari ketidaksesuaian yang terjadi, yaitu dengan menghilangkan akar permasalahannya agar tidak ada yang terulang. Agar proses Tindakan Perbaikan berjalan lancar dan hasilnya efektif, STM membuat Prosedur Tindakan Perbaikan yang mencakup:

- Meninjau ketidak-sesuaian termasuk keluhan customer dan terkait K3
- Menentukan penyebab-penyebab masalah
- Mengevaluasi tindakan yang diperlukan untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian atau menjamin ketidaksesuaian tidak terjadi kembali
- Merencanakan dan melaksanakan tindakan perbaikan dan pencegahan
- Menyimpan arsip tindakan perbaikan dan pencegahan
- Meninjau efektivitas tindakan perbaikan dan pencegahan.

Detail aktivitas, tanggung jawab dan pelaksanaan tindakan perbaikan diatur dalam Prosedur Tindakan Perbaikan.

#### **III.5. Tindakan Pencegahan**

STM menetapkan tindakan pencegahan untuk menghilangkan penyebab potensi kegagalan agar tidak terjadi. Tindakan pencegahan harus sesuai dengan efek dari potensi masalah. STM membuat Prosedur Tindakan Pencegahan yang mencakup:

- Meninjau potensi ketidak-sesuaian dan penyebab yang dapat ditimbulkan
- Mengevaluasi tindakan yang diperlukan untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian
- Merencanakan dan melaksanakan tindakan pencegahan
- Menyimpan arsip tindakan pencegahan yang dilaksanakan
- Meninjau efektivitas tindakan pencegahan.

Detail aktivitas, tanggung jawab dan pelaksanaan tindakan pencegahan diatur dalam Prosedur Tindakan Pencegahan.

#### **III.6. Program Peningkatan**

STM secara terus menerus meningkatkan keefektifan dari Sistem Manajemen Mutu dan K3 melalui penggunaan Kebijakan perusahaan (company policy), Sasaran perusahaan (company objectives), hasil audit, analisa data, tindakan perbaikan dan pencegahan, serta tinjauan manajemen.

Peningkatan secara terus menerus terhadap efektifitas Sistem Manajemen Mutu dan K3 tersebut dilakukan secara terencana, termasuk di dalamnya penggunaan metode yang sesuai seperti teknik statistik dan aplikasinya.

Detail Aktivitas dari pelaksanaan peningkatan berkesinambungan diatur dalam Prosedur Program Peningkatan.

<b>SENTRAL SISTEM CONSULTING</b>	No Dokumen	STM/PDP/H
	Mulai Berlaku	05 Mei 2014
	Revisi	04
<b>PEDOMAN PERUSAHAAN</b>	Tgl Revisi	05 November 2020
	Halaman	4 dari 5

### **III.7 Survey Kepuasan Pelanggan**

STM merencanakan dan mengimplementasikan pemantauan, pengukuran, analisa dan peningkatan proses yang dibutuhkan untuk meningkatkan efektifitas Sistem Manajemen Mutu.

Salah satu cara untuk mengukur efektifitas Sistem Manajemen Mutu, STM memantau informasi yang berhubungan dengan tingkat kepuasan client baik untuk proses konsultasi maupun non-konsultasi (audit, training, review dokumen dll.)

Metode untuk mengetahui tingkat kepuasan client tersebut diatur pada prosedur Survey Kepuasan Pelanggan yang mencakup pengumpulan dan analisa data.

### **III.8 Identifikasi Bahaya dan Penilaian Risiko**

STM menyusun rencana K3 salah satu masukannya dengan melakukan identifikasi bahaya dan penilaian risiko. Identifikasi ini dilakukan oleh personil yang kompeten dan sudah dibekali dengan pelatihan. Identifikasi bahaya ini disusun dengan mempertimbangkan :

1. Bagaimana pekerjaan diatur, faktor sosial, kepemimpinan dan budaya
2. Insiden yang relevan di masa lalu
3. Kondisi abnormal dan potensi keadaan darurat
4. Orang termasuk akses ke tempat kerja, tamu, orang disekitar tempat kerja, dsb
5. Masalah lain seperti desain area kerja, SOP, situasi yang terjadi, situasi yang tidak dikendalikan oleh organisasi
6. Perubahan aktual
7. Perubahan pengetahuan

Untuk mengendalikan bahaya, disusun dengan mempertimbangkan hirarki pengendalian sebagai berikut :

1. Eliminasi
2. Substitusi
3. Rekayasa Teknik
4. Pengendalian administrasi
5. Alat pelindung diri

Detail penerapan identifikasi bahaya dan penilaian risiko diatur dalam Prosedur Identifikasi Bahaya dan Penilaian Risiko.

### **III.9 Identifikasi dan Evaluasi Pemenuhan Peraturan**

STM senantiasa melakukan identifikasi dan evaluasi pemenuhan peraturan perundangan dan persyaratan lain terkait dengan pelaksanaan K3. STM menetapkan personil yang bertanggung jawab untuk memelihara dan mensosialisasikan peraturan perundangan dan persyaratan lain yang berlaku terkait dengan pelaksanaan K3.

Peraturan perundangan dan persyaratan lainnya menjadi masukkan dalam penyusunan Prosedur, Instruksi Kerja, Standard, dan Formulir operasional perusahaan. Termasuk apabila terjadi perubahan peraturan

<b>SENTRAL SISTEM CONSULTING</b>	No Dokumen	STM/PDP/H
	Mulai Berlaku	05 Mei 2014
	Revisi	04
<b>PEDOMAN PERUSAHAAN</b>	Tgl Revisi	05 November 2020
	Halaman	5 dari 5

perundangan dan persyaratan lainnya. Proses ini diatur lebih rinci didalam Prosedur Identifikasi & Evaluasi Pemenuhan Peraturan.

### **III.10 Pemantauan dan Pengukuran K3**



Pemantauan dan Pengukuran K3 dilakukan oleh STM secara teratur bekerjasama dengan laboratorium lingkungan sebagai satu kesatuan dalam bagian dari keseluruhan Sistem Manajemen K3. Adapun tujuannya antara lain :

1. Menyediakan data untuk mengukur kinerja K3 Perusahaan baik secara proaktif maupun secara reaktif.
2. Menyediakan data untuk evaluasi keefektifan pengendalian operasi K3 atau untuk mengevaluasi perlunya modifikasi pengendalian ataupun pengenalan pilihan pengendalian baru.
3. Memantau pemenuhan peraturan perundang-undangan dan peraturan lainnya berkaitan dengan penerapan K3 di tempat kerja.
4. Memantau kejadian-kejadian kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja (PAK).
5. Menyediakan data untuk mengevaluasi penerapan Sistem Manajemen K3 Perusahaan.

Hasil dari pemantauan dan pengukuran kinerja K3 dianalisa dan digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kesuksesan kinerja K3 ataupun kebutuhan perlunya tindakan perbaikan ataupun tindakan-tindakan peningkatan kinerja K3 lainnya.

Keseluruhan alat-alat yang digunakan dalam pemantauan dan pengukuran kinerja K3 oleh laboratorium lingkungan harus dikalibrasi secara berkala dan disesuaikan pengaturan nilai besaran satuannya sesuai dengan standar nilai besaran satuan yang berlaku baik Internasional maupun secara lokal.

Detail aktivitas mengenai pemantauan dan pengukuran K3 diatur dalam Prosedur Pemantauan & Pengukuran.

Dibuat	Disahkan
	
QMR	DIREKTUR



<b>SENTRAL SISTEM CONSULTING</b>	No Dokumen	STM/PDP/I
	Mulai Berlaku	05 Mei 2014
	Revisi	03
<b>PEDOMAN PERUSAHAAN</b>	Tgl Revisi	05 November 2020
	Halaman	1 dari 6

## PROSES REALISASI PRODUK

### IV.1. PENJUALAN

STM menawarkan jasa standar konsultasi dan non konsultasi untuk memenuhi kebutuhan customer. Standar Jasa dibakukan dalam company profile dan ditawarkan untuk dipilih oleh customer. Semua potential customer yang tertarik, dikirimkan proposal dan difollow up untuk dilakukan presentasi oleh Sales. Fokus presentasi dipastikan ditetapkan, berdasarkan permintaan customer dengan tujuan meningkatkan kepuasan customer.

Proposal akan diajukan kepada potential customer dengan meninjau :

- Jasa yang diminta oleh customer
- Kemampuan untuk memenuhi jasa yang diminta, termasuk pengaturan konsultan yang ditunjuk berdasarkan kompetensi yang dibutuhkan.
- Estimasi mandays yang dibutuhkan
- Perbedaan dari proposal sebelumnya diselesaikan dan perusahaan mampu memenuhi persyaratan customer.

Bila customer tidak memberikan pernyataan tertulis tentang form review order/ checklist identifikasi, maka Sales akan menanyakan melalui telepon sebelum proposal diterima.

Apabila proposal telah disetujui oleh customer, maka dibuatkan draft kontrak yang berisi detail pekerjaan termasuk tambahan jenis pekerjaan kepada STM dan harus disetujui oleh customer untuk menghindari kesalahpahaman.

Dan bila kontrak jasa diubah, STM akan melakukan amandemen kontrak, merubah dokumen yang relevan dan menginformasikan ke personel yang relevan.

STM selalu menjalin komunikasi yang baik dengan customer melalui website <http://www.sentralsistem.com>, telepon, email, dan lain-lain, sesuai dengan kebijakan mutu STM mengenai kepuasan customer, dengan tujuan:

- Memberikan informasi produk kepada customer.
- Permintaan kontrak dan perubahan kontrak.
- Mencari informasi mengenai respon customer STM.

Detail aktivitas, tanggung jawab dan wewenang terdapat pada Prosedur Penjualan.

### IV.2. KONSULTASI

STM merencanakan dan melaksanakan proses konsultasi secara terkendali. Konsultasi dimulai sejak SPK diterima oleh konsultan, dimana konsultan yang ditunjuk langsung berhubungan dengan customer untuk membahas tahapan-tahapan yang dilakukan untuk konsultasi.

Dalam merencanakan proses konsultasi, konsultan STM menetapkan jadwal konsultasi yang mencakup silabus konsultasi dan kerangka konsultasi sesuai dengan batasan waktu yang tertuang dalam kontrak.

Selama aktivitas konsultasi, dipastikan bahwa :

- Aktivitas konsultasi tercatat dan didokumentasikan.
- Konsultan harus mematuhi peraturan kesehatan dan keselamatan kerja yang berlaku di klien.
- Konsultan harus merespon segala feedback yang disampaikan oleh pelanggan.
- Apabila ada perubahan schedule terhadap rencana konsultasi dari pihak STM, maka pihak konsultan harus menginformasikan ke customer.
- Kesesuaian produk selama proses intern dan penyerahan terpelihara. Pemeliharaan ini mencakup identifikasi, penanganan, pengemasan, penyimpanan dan perlindungan termasuk apabila sesuai laporan-laporan selama proses konsultasi, training material sesuai dengan topik dan merupakan edisi terbaru, sertifikat hasil training.



<b>SENTRAL SISTEM CONSULTING</b>	No Dokumen	STM/PDP/I
	Mulai Berlaku	05 Mei 2014
	Revisi	03
<b>PEDOMAN PERUSAHAAN</b>	Tgl Revisi	05 November 2020
	Halaman	2 dari 6

- Mengidentifikasi status produk sehubungan dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran sesuai dengan standar folder konsultan, dan agar mampu telusur, maka laporan-laporan tersebut harus jelas dan disusun sesuai standar folder konsultan.

STM memonitor, mengukur dan memverifikasi hasil pelaksanaan konsultasi apakah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan dengan mengadakan audit. Audit STM dilakukan secara terencana dan independen oleh konsultan lain. Bukti kesesuaian dengan persyaratan harus dicatat, ditandatangani oleh konsultan audit dan dipelihara. Semua temuan tersebut diinformasikan kepada konsultan termasuk apabila ada isu khusus yang berpotensi gagalnya proyek dan harus diambil tindakan perbaikan oleh konsultan yang bersangkutan.

Semua tindakan perbaikan harus diverifikasi ulang oleh konsultan yang bersangkutan dan dipastikan terselesaikan sebelum pelaksanaan audit oleh pihak ketiga.

Setiap akhir program, konsultan harus melaporkan kemajuan proyek kepada klien yang berisi status proyek, hal-hal positif, hal-hal negatif dan identifikasi segala masalah yang berpotensi terhadap gagalnya objektif proyek beserta tindakan perbaikan yang diperlukan.

Apabila objektif proyek tidak tercapai sebelum assesment oleh pihak ketiga, maka konsultan harus melaporkan kepada Koordinator konsultan.

Koordinator konsultan berwenang untuk mengatasi objektif proyek yang tidak tercapai dengan persetujuan direktur melalui salah satu atau lebih dari beberapa cara di bawah ini :

- Menambah mandays kunjungan konsultasi dan training
- Menambah konsultan
- Mengganti konsultan bila dipersyaratkan customer

Jika konsesi telah dilakukan, maka koordinator konsultan akan memonitor secara langsung untuk membuktikan bahwa konsultasi tersebut telah sesuai dengan persyaratan.

Jika proses konsultasi gagal setelah dilakukan oleh assesment pihak ketiga, maka STM akan mengambil tindakan yang tepat sesuai dengan efeknya, atau *potential effect* yang ditimbulkan akibat gagalnya proses konsultasi.

Semua catatan aktivitas konsultasi harus dipelihara termasuk catatan mengenai konsultasi yang tidak sesuai dan setiap tindakan dan konsesi yang diambil. Setiap akhir proyek, laporan penyelesaian proyek harus disusun dan diserahkan ke klien.

Detail aktivitas, tanggung jawab dan wewenang terdapat pada Prosedur Konsultasi.

### **IV.3. PEMASARAN**

Dalam rangka meningkatkan brand awareness perusahaan dan customer satisfaction, STM selalu memasarkan produk-produk sesuai dengan permintaan customer. Marketing menyusun program pemasaran selama 1 tahun berdasarkan analisa data, baik data internal maupun eksternal seperti hasil survey kepuasan pelanggan, inputan training, inputan customer dll. Program pemasaran tersebut diimplementasikan dan dikendalikan oleh Marketing agar tujuan program tercapai, dan evaluasi Program Pemasaran dilakukan pada setiap tahapan program yang telah selesai oleh direktur. Apabila hasil dari rencana tidak tercapai, maka tindakan perbaikan harus diambil untuk menjamin tercapainya target.

Detil aktivitas, tanggung jawab dan wewenang sesuai dengan Prosedur Pemasaran.

<b>SENTRAL SISTEM CONSULTING</b>	No Dokumen	STM/PDP/I
	Mulai Berlaku	05 Mei 2014
	Revisi	03
<b>PEDOMAN PERUSAHAAN</b>	Tgl Revisi	05 November 2020
	Halaman	3 dari 6

#### **IV.4. PENAGIHAN**

Untuk menjamin pembayaran yang dilakukan sesuai dengan kontrak yang telah disepakati, STM melakukan pengendalian proses penagihan terhadap customer.

Setiap bulan bagian Finance menerima SPK kemudian membuatkan Daftar Tagihan dan invoice untuk pelaksanaan penagihan. Informasi tentang penagihan harus dibuat secara jelas untuk menghindari kesalahan/ ketidak-sesuaian dan dipastikan Invoice berisi informasi mengenai produk yang dijual dan jumlah yang harus dibayar sesuai Daftar Tagihan. Semua invoice harus disertai dengan Berita Acara dan faktur pajak kemudian ditinjau dan disetujui oleh Direktur sebelum dikirim ke klien.

Bagian Finance memantau dan melakukan follow up seluruh proses penagihan dan melaporkan status penagihan kepada direktur setiap bulan.

Detail aktivitas, tanggung jawab dan wewenang sesuai dengan Prosedur Penagihan.

#### **IV.5. PELATIHAN PUBLIK TRAINING DAN SEMINAR**

STM melaksanakan dan mengendalikan proses pelatihan publik dan seminar dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan dan brand awareness STM. Setiap akhir tahun, STM merencanakan program training publik berdasarkan identifikasi kebutuhan training yang dilakukan oleh Marketing.

Dalam merencanakan program training, STM menetapkan :

- Silabus training dan seminar; yang berisi tujuan, latar belakang dan detil dari program training dan seminar tersebut.
- Penetapan dan penyediaan modul-modul untuk publik training, seminar dan sumber daya yang diperlukan seperti budget, publikasi, pembicara dan tempat publik training. Penetapan tempat publik training dipastikan menjamin kesesuaian aktivitas publik training dan seminar, seperti jumlah peserta dengan kapasitas ruangan , akses peserta ke lokasi, dll.
- Melaksanakan verifikasi , pemantauan terhadap pelaksanaan program publik – training dan seminar sesuai dengan detil schedule setiap program.
- Memelihara catatan-catatan mengenai program publik training dan seminar .

Dalam pelaksanaan publik training dan seminar, STM memastikan program terkendali yang mencakup :

- Ketersediaan training material, termasuk material untuk workshop apabila sesuai.
- Pemakaian peralatan yang sesuai seperti infocus, workshop material, komputer, dll
- Penerapan pemantauan dan pengukuran publik training dan seminar dengan pencatatan jumlah peserta yang mendaftar menjelang pelaksanaan publik training dan seminar sesuai dengan detil schedule program .

Bukti kesesuaian dengan rencana yang telah ditetapkan dituangkan di dalam *minute of meeting* dan harus ditanda tangani oleh direktur STM. Kesesuaian produk selama proses intern dan penyerahan dipastikan terpelihara. Pemeliharaan ini mencakup identifikasi, penanganan, pengemasan, penyimpanan dan perlindungan training material dan sertifikat hasil training.

Pelaksanaan publik training dan seminar tidak akan dilanjutkan sampai semua pengaturan terencana diselesaikan secara memuaskan, kecuali disetujui oleh direktur STM.

Detail aktivitas, tanggung jawab dan wewenang sesuai dengan Prosedur Pelatihan Publik dan Seminar.

#### **IV.6. PROGRAM NON KONSULTASI**

Program non konsultasi adalah suatu jasa yang dipasarkan oleh STM diluar program konsultasi seperti training inhouse, audit dll.

STM melaksanakan dan mengendalikan proses yang diperlukan untuk program non konsultasi termasuk

- Penetapan tujuan dan persyaratan program yang diminta yang tertuang pada SPK

<b>SENTRAL SISTEM CONSULTING</b>	No Dokumen	STM/PDP/I
	Mulai Berlaku	05 Mei 2014
	Revisi	03
<b>PEDOMAN PERUSAHAAN</b>	Tgl Revisi	05 November 2020
	Halaman	4 dari 6

- Penetapan dan penyediaan modul-modul untuk program non konsultasi seperti , jika sesuai :
  - o Materi training in house yang disesuaikan dengan kebutuhan customer dengan melakukan modifikasi materi standard training, kunjungan ke customer dalam rangka tailor-made.
  - o Dokumen-dokumen untuk pelaksanaan Audit.
- Melaksanakan verifikasi , pemantauan terhadap pelaksanaan program non konsultasi dengan melakukan survey terhadap customer .
- Memelihara catatan-catatan mengenai program non konsultasi publik training dan seminar .

STM memonitor, mengukur dan memverifikasi hasil pelaksanaan program non konsultasi apakah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan dengan mengadakan survey kepuasan kepada pelanggan dan atau evaluasi program . Hasil survey tersebut ditandatangani oleh kordinator konsultan dan dipelihara.

Apabila objective program non konsultasi tidak tercapai, maka koordinator konsultan berwenang untuk mengatasi objective proyek yang tidak tercapai dengan persetujuan direktur melalui salah satu atau lebih dari beberapa cara di bawah ini, apabila sesuai :

- Menambah mandays kunjungan program non konsultasi
- Menambah konsultan
- Mengganti konsultan bila dipersyaratkan customer.

Jika konsesi telah dilakukan, maka koordinator konsultan akan memonitor secara langsung untuk membuktikan bahwa program non konsultasi tersebut telah sesuai dengan persyaratan.

Semua catatan aktivitas konsultasi harus dipelihara termasuk catatan mengenai konsultasi yang tidak sesuai dan setiap tindakan dan konsesi yang diambil. Setiap akhir program , laporan evaluasi program harus disusun oleh koordinator konsultan .

Detail aktivitas, tanggung jawab dan wewenang terdapat pada prosedur program non konsultasi.

#### **IV.7. PROGRAM KHUSUS**

Disamping menawarkan jasa standar konsultasi dan non konsultasi untuk memenuhi kebutuhan customer, STM juga mengerjakan program khusus. Program khusus muncul apabila ada permintaan yang berbeda dari standard STM. Jasa khusus ini berbeda dari satu customer dengan customer lainnya dan dari satu kontrak dengan kontrak lainnya, oleh karena itu spesifikasi harus dijelaskan pada kontrak.

Program khusus ini dikembangkan secara terencana dan terkendali sesuai dengan permintaan customer. Selama pengembangan program khusus tersebut, Product Development bersama dengan konsultan terkait membuat draft program khusus, apabila diperlukan dapat dengan tenaga ahli dari luar STM.

Semua masukan draft program khusus dilakukan review apakah sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh koordinator konsultan. Hasil review dan tindakan yang diambil tersebut harus dipelihara.

Draft materi yang sudah direview disusun silabus programnya . Finalisasi silabus dilakukan untuk program khusus untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan mampu memenuhi persyaratan program yang telah ditetapkan. Rekaman finalisasi program dan tindakan apa pun yang perlu dipelihara.

Proposal Program khusus kemudian diajukan ke customer dan dipastikan persyaratan program khusus teridentifikasi dengan jelas. Pada saat proposal diterima dari customer, maka proposal tersebut ditinjau untuk menjamin bahwa persyaratan order jelas, terdokumentasi, perbedaan dari proposal sebelumnya diselesaikan dan perusahaan mampu memenuhi persyaratan customer. Bila customer tidak memberikan pernyataan tertulis tentang persyaratan, persyaratan customer harus ditegaskan oleh STM sebelum ia diterima.

<b>SENTRAL SISTEM CONSULTING</b>	No Dokumen	STM/PDP/I
	Mulai Berlaku	05 Mei 2014
	Revisi	03
<b>PEDOMAN PERUSAHAAN</b>	Tgl Revisi	05 November 2020
	Halaman	5 dari 6

Dan bila persyaratan produk diubah, STM akan merubah dokumen yang relevan dan diinformasikan ke personel yang relevan.

STM memonitor, mengukur dan memverifikasi hasil pelaksanaan program khusus sesuai dengan silabus program khusus yang telah ditetapkan.

Evaluasi program khusus secara keseluruhan dilakukan oleh product development. Dan apabila hasil tidak tercapai, maka dibuatkan tindakan perbaikan dan pencegahan.

Detail aktivitas, tanggung jawab dan wewenang terdapat pada Prosedur Program Khusus.

#### **IV.8. PENGENDALIAN PROSES YANG DISUBKAN**

STM melakukan subkontrak untuk beberapa proses, jika diperlukan. Proses-proses subkontraktor tersebut dikendalikan untuk menjamin kualitas jasa sesuai dengan persyaratan STM.

Penilaian dan pemilihan Subkontraktor didasarkan kepada kemampuannya memasok produk sesuai dengan persyaratan STM dan kriteria pemilihan Subkontraktor ditetapkan. Kontrak akan dibuatkan kepada subkontraktor yang dipilih dan berisi hak dan kewajiban subkontraktor dan STM.

STM menetapkan dan menerapkan kegiatan monitoring terhadap proses yang disubkan untuk memastikan jasa yang dibeli memenuhi persyaratan subcont yang ditentukan. Kegiatan monitoring ini termasuk penetapan, pengumpulan dan analisa data untuk menunjukkan kesesuaian proses seperti apabila sesuai; CV subkontraktor pada saat penunjukan, evaluasi training dan konsultasi pada saat pelaksanaan proses.

Penilaian dan penilaian ulang akan dilakukan kepada subcontractor. Rekaman hasil penilaian dan tindakan apa pun yang perlu yang timbul dari penilaian itu dipastikan dipelihara.

Detail aktivitas, tanggung jawab dan wewenang terdapat pada Prosedur Pengendalian Proses Yang Disubkan.

#### **IV.9. PENGEMBANGAN PRODUK**

STM selalu mengembangkan produk secara terencana dan terkendali sesuai dengan permintaan pasar. Selama pengembangan produk tersebut, Koordinator konsultan mengidentifikasi kebutuhan jasa baru berdasarkan inputan dari marketing, yang meliputi : Nama Produk, Prioritas Produk, Alasan Pengembangan dan Target yang ingin dicapai.

Semua masukan pengembangan produk dilakukan studi kelayakan dengan mempertimbangkan waktu, sumber daya dan biaya oleh Koordinator konsultan. Rekaman hasil identifikasi dan studi kelayakannya tersebut diatas dipelihara.

Produk yang dilayak dikembangkan, dilakukan perencanaan dengan dibentuk Tim oleh koordinator konsultan dan disetujui oleh direktur. Koordinator konsultan akan menentukan tahapan-tahapan pengembangan termasuk di dalamnya tanggung jawab dan wewenang masing-masing tim, jadwal dan sumber daya .

Keluaran pengembangan produk disajikan dalam bentuk draft materi new services dan disetujui oleh koordinator konsultan sebelum dikeluarkan.

Draft materi new services direview apakah sesuai dengan pengaturan yang direncanakan dengan maksud untuk menilai kemampuan hasil pengembangan produk memenuhi persyaratan, dan untuk menunjukkan masalah apa pun dan menyarankan tindakan yang diperlukan. Peserta review merupakan Koordinator konsultan dan tim yang sudah dibentuk. Hasil review dan tindakan yang diambil tersebut harus dipelihara.

Draft materi yang sudah direview dilakukan trial untuk memastikan bahwa keluaran perancangan dan pengembangan telah memenuhi persyaratan pemasukan pengembangan produk. Rekaman hasil trial dan tindakan apa pun yang perlu dipelihara.

<b>SENTRAL SISTEM CONSULTING</b>	No Dokumen	STM/PDP/I
	Mulai Berlaku	05 Mei 2014
	Revisi	03
<b>PEDOMAN PERUSAHAAN</b>	Tgl Revisi	05 November 2020
	Halaman	6 dari 6



Validasi dilakukan untuk pengembangan produk untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan mampu memenuhi persyaratan sebelum ditawarkan. Rekaman hasil validasi dan tindakan apa pun yang perlu dipelihara.

Detail aktivitas, tanggung jawab dan wewenang sesuai dengan Prosedur Pengembangan Produk.

#### **IV.10. PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN**

Untuk menjamin pengaturan yang efektif dengan customer dalam hal keluhan, setiap ada keluhan customer maka STM melakukan review ketidaksesuaian yang terjadi dan mengambil tindakan perbaikan untuk menghilangkan penyebab dan menghindari terjadinya masalah yang sama.

**Account Executive** bertanggung jawab untuk menerima keluhan/feedback, meregistrasi keluhan, melakukan koordinasi dengan Divisi terkait, merespon keluhan/feedback sesuai dengan Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan

Dibuat	Disahkan
	
QMR	DIREKTUR

<b>SENTRAL SISTEM CONSULTING</b>	No Dokumen	STM/PDP/J
	Mulai Berlaku	05 November 2020
	Revisi	03
<b>PEDOMAN PERUSAHAAN</b>	Tgl Revisi	05 November 2020
	Halaman	1 dari 3

## PROSES PENDUKUNG

### V.1. PELATIHAN KARYAWAN

STM menjamin bahwa kompetensi yang diperlukan oleh setiap karyawan agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara tepat dan benar sesuai dengan sasaran dan persyaratan yang telah direncanakan dipastikan dipenuhi.

Koordinator Personalia bertanggung jawab untuk :

- Menentukan kemampuan yang diperlukan bagi personil yang melaksanakan pekerjaan yang mempengaruhi mutu produk.
- Memastikan pelatihan dilaksanakan
- Mengambil tindakan lainnya selain pelatihan yang sesuai dengan permasalahan
- Mengevaluasi efektif/tidaknya tindakan yang telah diambil
- Meningkatkan kesadaran karyawan mengenai pentingnya peranan setiap karyawan dalam pekerjaan mereka untuk mencapai sasaran perusahaan dan kepuasan pelanggan.
- Memelihara catatan sesuai dari pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman.

Detail aktivitas, tanggung jawab dan wewenang terdapat pada Prosedur Pelatihan.

### V.2. PENERIMAAN KARYAWAN BARU

STM menyediakan sumber daya manusia yang cukup untuk penerapan sistem manajemen mutu dan K3, dengan cara menerima karyawan sesuai kebutuhan dan kompetensi yang telah ditetapkan serta memberikan pengetahuan dasar mengenai sistem manajemen mutu dan K3 yang diterapkan STM, termasuk kebijakan mutu dan K3 perusahaan. Hal ini diatur dalam Prosedur Penerimaan Karyawan Baru.

### V.3. PENGENDALIAN DOKUMEN

Dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu dan K3 STM dikendalikan dan diatur yang dalam Pengendalian Dokumen.

Prosedur ini mencakup pengendalian yang dibutuhkan untuk :

- Persetujuan kesesuaian dokumen sebelum dikeluarkan
- Peninjauan ulang, pembaharuan apabila diperlukan dan persetujuan ulang dokumen
- Identifikasi status revisi dari dokumen-dokumen
- Menjamin bahwa versi yang relevan dari dokumen yang diterapkan itu tersedia pada tempat-tempat yang diperlukan
- Menjamin bahwa dokumen-dokumen dapat dibaca, teridentifikasi dan mudah ditemukan kembali
- Menjamin bahwa dokumen-dokumen eksternal teridentifikasi dan pendistribusiannya terkendali
- Mencegah penggunaan dokumen dokumen yang usang atau tidak berlaku lagi dan menerapkan cara identifikasi yang tepat untuk dokumen-dokumen itu apabila masih perlu dipertahankan untuk suatu maksud tertentu

Detail aktivitas, tanggung jawab dan wewenang terdapat pada Prosedur Pengendalian Dokumen

### V.4. PENGENDALIAN CATATAN

Catatan adalah dokumen berisi informasi historis yang timbul dari kegiatan yang telah dilaksanakan. Semua catatan di STM dibuat dan dipelihara untuk memberikan bukti kesesuaian dan keefektifan sistem manajemen mutu dan K3

<b>SENTRAL SISTEM CONSULTING</b>	No Dokumen	STM/PDP/J
	Mulai Berlaku	05 November 2020
	Revisi	03
<b>PEDOMAN PERUSAHAAN</b>	Tgl Revisi	05 November 2020
	Halaman	2 dari 3

Catatan-catatan tersebut diidentifikasi, penyimpanan, pengambilan kembali, pencegahan, waktu pemeliharaan dan disposisi dari catatan-catatan kualitas.

Untuk catatan eksternal dan milik customer, termasuk customer properti harus difilling berdasarkan nama client, dilindungi dan dijaga kepemilikannya. Jika kepemilikan mana pun dari customer hilang, rusak atau ditemukan tak layak pakai, hal ini harus dilaporkan ke pelanggan dan rekamannya dipelihara.

Detail aktivitas, tanggung jawab dan wewenang terdapat pada Prosedur Pengendalian Records.

#### **V.5. PENGELOLAAN INFRASTRUKTUR**

Infrastruktur diidentifikasi dan dipenuhi untuk mencapai kesesuaian dengan persyaratan produk. Untuk menjamin ketersediaan dan terpeliharanya infrastruktur untuk mendukung proses realisasi produk, STM menetapkan, memenuhi dan memelihara infrastruktur yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian termasuk :

- Bangunan, area kerja dan utilities
- Peralatan proses seperti komputer dan printer
- Supporting equipment seperti kendaraan dan Faximil

Jika diketemukan ada ketidak sesuaian terhadap infrastruktur maka STM akan mengambil tindakan untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang terjadi secara internal maupun eksternal.

Detail Aktivitas, tanggung jawab dan wewenang terdapat pada Intruksi kerja Pengelolalaan Infrasturktur.

#### **V.6. PENGENDALIAN LINGKUNGAN KERJA**

Lingkungan tempat kerja Sentral Sistem dikendalikan agar senantiasa dalam keadaan rapi, bersih, aman dan nyaman dan dimaksudkan untuk mendukung komitmen mutu dan K3 serta kepuasan pelanggan dan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan produk yang telah ditetapkan.

Direktur mewajibkan semua karyawan untuk menjalankan program tata graha (5R= Ringkas-Rapi-Resik-Rawat-Rajin) dan setiap pimpinan bertanggung jawab untuk memastikan program 5R dipahami dan dijalankan oleh seluruh karyawan.

Detil aktivitas, tanggung jawab dan wewenang terdapat pada Prosedur Pengendalian Lingkungan Kerja

#### **V.7. PENINGKATAN / PEMUTAKHIRAN MATERI PELATIHAN**

Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan, konsultan STM selalu meningkatkan dan memutakhirkan materi pelatihan. Peningkatan materi pelatihan yang diajukan diriview terlebih dahulu dan disetujui oleh Direktur sebelum dibakukan. Review ini dilakukan dengan oleh minimal 3 konsultan, dimana pihak yang mengajukan perubahan harus melakukan presentasi.

Semua Pemutakhiran Materi Pelatihan yang disetujui harus didaftarkan ke *document control* dan di update materi trainingnya baik softcopy maupun hard copynya. Materi-materi lama dikendalikan sesuai dengan prosedur pengendalian dokumen.

Detil aktivitas, tanggung jawab dan wewenang terdapat pada Prosedur Peningkatan/Pemutakhiran Pelatihan.

#### **V.8. PENGADAAN BARANG DAN JASA**

Untuk menjamin produk/jasa yang dibeli sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan, STM melakukan pengendalian terhadap supplier dan produk/jasa yang dibeli sesuai dengan pengaruh produk/jasa yang dibeli terhadap realisasi produk. Pengendalian produk mencakup sistem identifikasi, penyimpanan dan perlindungan terhadap stok seperti training material dan sertifikat.

<b>SENTRAL SISTEM CONSULTING</b>	No Dokumen	STM/PDP/J
	Mulai Berlaku	05 November 2020
	Revisi	03
<b>PEDOMAN PERUSAHAAN</b>	Tgl Revisi	05 November 2020
	Halaman	3 dari 3

STM mengevaluasi dan memilih supplier berdasarkan kemampuan mereka untuk mensuplai produk/jasa sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan. Kriteria untuk seleksi, evaluasi dan re-evaluasi ditetapkan. Sebelum melaksanakan pembelian, informasi tentang berbagai persyaratan dan spesifikasi yang diperlukan oleh user harus dibuat secara jelas untuk menghindari kesalahan /ketidak-sesuaian

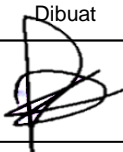

Dokumen pembelian berisi informasi yang jelas mengenai produk atau jasa yang akan dibeli. Informasi tersebut, jika sesuai terdiri dari :

- Kejelasan mengenai jumlah barang yang akan dibeli
- Persyaratan spesifikasi mutu dan K3 barang dan jasa yang akan dibeli
- Persyaratan Kualifikasi Personil
- Persyaratan waktu pengiriman
- Persyaratan pembayaran

Semua dokumen ditinjau dan disetujui oleh Direktur sebelum dikirim ke supplier dan dipastikan bahwa supplier yang dipilih adalah supplier yang memenuhi persyaratan mutu dan K3 yang telah ditetapkan oleh STM.

STM menetapkan dan menerapkan kegiatan pemeriksaan untuk memastikan produk yang dibeli memenuhi persyaratan pembelian yang ditentukan. Purchasing mengumpulkan dan menganalisa data mengenai kinerja supplier untuk dievaluasi. Dan catatan hasil evaluasi dan tindakan yang dilakukan dipelihara.

Detail aktivitas, tanggung jawab dan wewenang terdapat pada Prosedur Pengadaan Barang dan Jasa.

Dibuat	Disahkan
	
QMR	DIREKTUR