

SENTRAL TEHNOLOGI MANAGEMEN	No Dokumen	STM / PP02 / 02		
	Mulai Berlaku	02 Juni 2017		
	Revisi	02		
	Tanggal Revisi	26 Mei 2017		
PROSEDUR KONSULTASI	Halaman	1	dari	6

TUJUAN:

1. Untuk memastikan ketepatan waktu program
2. Untuk memastikan pencapaian tujuan proyek

REFERENSI:

1. ISO 9001:2015, Quality Management System, Pasal 8.1, 8.2, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.4, 8.5.6

RUANG LINGKUP:

Prosedur ini mencakup aktifitas peninjauan SPK, perencanaan konsultasi dan pelaksanaan konsultasi, audit hingga pelaporan penyelesaian proyek. Prosedur ini mencakup pula untuk konsultasi dengan modifikasi kecil yang sebelumnya tidak ada pada standar STM, misalnya : Konsultasi ISO 9001:2015 plus program cost of poor quality

DEFINISI:

SPK : Surat Perintah Kerja
Isu Khusus : hal-hal yang berpotensi dapat menyebabkan proyek tertunda / gagal

PERFORMA INDIKATOR:

100 % project konsultasi berhasil
Ketepatan waktu penyelesaian project < Standar perusahaan
Nilai kepuasan Program Konsultasi > Standar perusahaan
Nilai kepuasan training inhouse > Standar perusahaan
Improvement pada client > Standar perusahaan
Angka temuan final audit < Standar perusahaan
Kelebihan mandays konsultasi < Standar perusahaan

DISPOSISI	NAMA	JABATAN	PARAF
DISIAPKAN OLEH	AGUS WAHYUDI	KONSULTAN	
DIPERIKSA OLEH	AGUS WAHYUDI	MR	
DISAHKAN OLEH	IMANUEL IMAN	DIREKTUR	

SENTRAL TEHNOLOGI MANAGEMEN

PROSEDUR KONSULTASI

No Dokumen

STM / PP02 / 02

Mulai Berlaku

02 Juni 2017

Revisi

02

Tanggal Revisi

26 Mei 2017

Halaman

2

dari

6

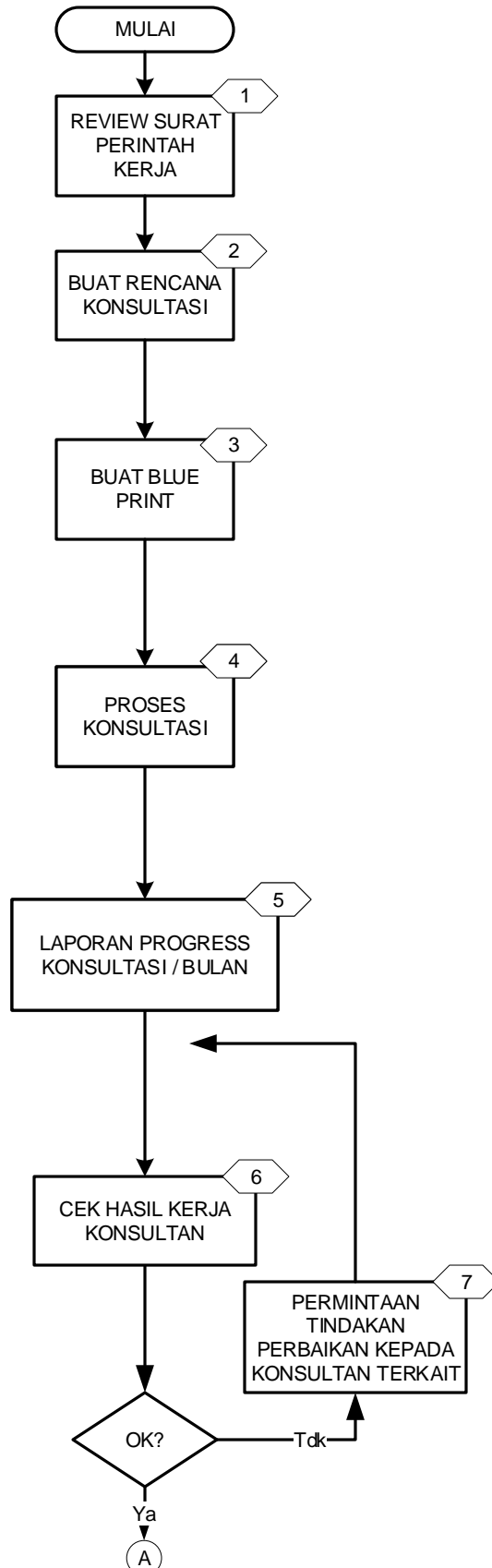
PROSEDUR

NO

TANGGUNG
JAWAB

DESKRIPSI

DOK
TERKAIT



1

KONS
MKT

Dalam review, perhatikan isu khusus yang terkait dengan klien

- SPK
- Review Order
- salinan proposal (mandays dan timetable)

2

KONS

Analisis kesenjangan yang ada antara kondisi aktual perusahaan dengan kondisi yang hendak di capai

- Jadwal Gap Analysis
- Strategi pengembangan dan penerapan sistem

3

KONS

Pembuatan Blue Print perusahaan bertujuan untuk menganalisa lebih dalam mengenai produk / jasa client dalam hubungan dengan program konsultasi yang akan dijalankan

Blue Print :

- Hasil Gap analysis
- Ruang lingkup
- Design konsultasi (Versi Konsultan)
- Draft BPM

4

KONS

- Aktifitas konsultasi dilakukan sesuai dengan rencana schedule konsultasi
- Apabila ternyata ada perubahan konsultan wajib untuk menginformasikan dan mendapat persetujuan dari client dalam bentuk pernyataan tertulis
- Konsultan wajib mematuhi peraturan yang diterapkan diperusahaan client

5

KONS

- Konsultan wajib melaporkan progress **(Berdasarkan % Activity List / Tahapan dan pemakaian Mandays) konsultasi setiap bulan per tgl 20 dengan cut off laporan per tanggal 10.**
- Apabila client mundur lebih dari standard yang ditentukan, konsultan wajib mendapatkan konfirmasi tindak lanjut terhadap hal tersebut (apakah program akan dilanjutkan atau tidak, bila ya kapan target mulai / penyelesaiannya).
- Progress tersebut diberikan ke koordinator konsultan untuk direview **-> pelaksanaan review dilakukan setiap Management Review.**

- Progress control report
- Hasil review Implementasi
- Hasil audit konsultan
- Hasil audit badan b sertifikasi
- surat claim dari client
- surat menyurat lain terkait dengan client

6

Div Head
Konsultan
(Mutu, HSE)

Hasil kerja konsultan, untuk item-item yang kritis harus dicek hasilnya oleh Koordinator Konsultan.

7

Div Head
Konsultan
(Mutu, HSE)

Jika hasil kerja konsultan dianggap kurang memenuhi, maka konsultan yang bersangkutan diwajibkan untuk melakukan perbaikan

SENTRAL TEHNOLOGI MANAGEMENT

PROSEDUR KONSULTASI

No Dokumen

STM / PP02 / 02

Mulai Berlaku

02 Juni 2017

Revisi

02

Tanggal Revisi

26 Mei 2017

Halaman

3

dari

6

PROSEDUR

NO

TANGGUNG
JAWAB

DESKRIPSI

DOK
TERKAIT

8

KONS

Konsultan membuat laporan kemajuan project

9

KONS

Apabila objectives program tidak tercapai/ terjadi customer complain, maka konsultan wajib melaporkan kepada koordinator konsultan. Objectives tidak tercapai apabila :
- Jumlah mandays melebihi kontrak
- Waktu penyelesaian terlambat

10

Koordinator
Konsultan

Koordinator konsultan akan menganalisa penyebab objectives tidak tercapai, dengan melakukan pengecekan pada record-record yang ada

11/
12

Konsultan

Jika penyebab objectives tidak tercapai adalah karena client, maka konsultan yang bersangkutan melakukan meeting dengan manajemen untuk membahas masalah tersebut dan apabila rencana perbaikan akan merubah kontrak, maka akan dilakukan amendement kontrak dan disepakati oleh kedua belah pihak.

Note : Semua bentuk kesepakatan harus tertulis dan disetujui oleh kedua belah pihak

13

Ka. Div +
Direktur

Melakukan konsesi sebagai berikut jika sesuai :
- Menambah jumlah mandays konsultasi.
- Menambah konsultan.
- Mengganti konsultan bila dipersyaratkan klien.
Konsesi dilakukan dengan menerbitkan SPK revisi, dan atau amendemen kontrak apabila diminta oleh customer.

- SPK
- Amendemen kontrak

14

Ka Div

Memverifikasi hasil konsultasi setelah dilakukan konsesi.

15

Independen
Konsultan

-Dua minggu sebelum audit, konsultan utama harus menyampaikan informasi pada tim audit, yang disampaikan terutama:
- gambaran umum klien
- proses khusus
- isu khusus/weakness area
- rencana audit
- Tim Audit harus mengikuti tata cara audit dalam 'instruksi kerja audit'
- Hasil audit harus disampaikan tim audit kepada konsultan utama dan independen .

- Instruksi Kerja Audit
- Jadwal audit
- Laporan audit konsultasi

16

Independen
Konsultan

Independen konsultan melakukan penilaian terhadap hasil audit yang dilakukan oleh Tim Audit

A

Ya

LAPORAN KEMAJUAN
PROJECT

8

9

Objective tidak tercapai/ ada complain dari Customer

Tercapai

Tidak Tercapai

10

ANALISA PENYEBAB DENGAN MELIHAT
RECORD-RECORD YANG ADA

11

KESALAHAN
Sentral Sistem

Bkn

12

MEETING DENGAN CLIENT
MANAJEMEN MEMBAHAS
TINDAKAN PERBAIKAN

Ya

13

LAKUKAN
KONSESI

14

MONITORING
KONSESI

15

AUDIT SSC

16

VERIFIKASI
HASIL AUDIT

B

<div> <div>SENTRAL TEHNOLOGI MANAGEMEN</div> <div>PROSEDUR KONSULTASI</div> </div>	No Dokumen		STM / PP02 / 02		
	Mulai Berlaku		02 Juni 2017		
	Revisi		02		
	Tanggal Revisi		26 Mei 2017		
	Halaman		4	dari	6
PROSEDUR	NO	TANGGUNG JAWAB	DESKRIPSI		DOK TERKAIT
<pre> graph TD B((B)) --> D17{ISU KHUSUS 17} D17 -- ya --> P18[TINDAK LANJUT HASIL ISU KHUSUS 18] D17 -- tidak --> P19[REKOMENDASI DAN VERIFIKASI TINDAKAN PERBAIKAN 19] P18 --> P19 P19 --> D20{DILAKSANAKAN? 20} D20 -- Tdk --> P21[BUAT WARNING LETTER 21] D20 -- Ya --> D22{Perlu PRE-AUDIT? 22} P21 --> D22 D22 -- Tdk --> C((C)) D22 -- Ya --> P23[PRE AUDIT 23] P23 --> D((D)) </pre>					
	17	TIM AUDIT	Isu khusus tidak boleh disampaikan pada klien, dan harus disampaikan langsung pada konsultan utama, dalam waktu 2 (dua) hari kerja setelah hari audit terakhir		- Laporan audit
	18	KONS	-Jika isu khusus terkait dengan pihak ketiga, lakukan klarifikasi dan verifikasi, dengan pihak yang dimaksud		
	19	KONS	-Buat rekomendasi tindakan perbaikan yang mengakomodasi temuan tim audit dan isu khusus. -Rekomendasi tindakan perbaikan harus disampaikan pada klien dalam waktu 5 (lima) hari kerja setelah hari audit terakhir -Pemantauan dan verifikasi tindakan perbaikan terhadap hasil temuan.		- Laporan audit
	20	KONS	Cukup Jelas		- Laporan Audit
	21	KONS	Buat warning letter ke top management apabila ada potensi gagalnya project, akibat tidak dilaksanakannya tindakan perbaikan.		- Warning Letter
	22	KONS	- Berdasarkan pemantauan hasil audit dan pemantauan tindakan perbaikan . Konsultan dapat memberikan penilaian mengenai kesiapan sertifikasi dan keperluan diadakannya pre audit atau tidak (Jika diminta)		
	23	PIHAK KETIGA	-Verifikasi obyektif dapat dilakukan dengan audit independen dari pihak ketiga (badan sertifikasi) atau pihak lain yang ditunjuk -1 (satu) hari sesudah audit, konsultan harus sudah menerima salinan laporan audit, laporan harus dinilai paling lambat 1 hari setelah laporan audit		- Laporan Audit Pihak Ketiga

SENTRAL TEHNOLOGI MANAGEMEN	No Dokumen		STM / PP02 / 02		
	Mulai Berlaku		02 Juni 2017		
	Revisi		02		
	Tanggal Revisi		26 Mei 2017		
PROSEDUR KONSULTASI	Halaman		5	dari	6
PROSEDUR	NO	TANGGUNG JAWAB	DESKRIPSI		DOK TERKAIT
<pre>graph TD D((D)) --> T24{TEMUAN 24} T24 -- Ya --> P25[VERIFIKASI HASIL PRE AUDIT 25] P25 --> T26{ISU KHUSUS 26} T26 -- Ya --> P27[TINDAK LANJUT HASIL ISU KHUSUS 27] P27 --> P28[REKOMENDASI DAN VERIFIKASI TINDAKAN PERBAIKAN 28] T26 -- Tdk --> P29[CERTIFICATION AUDIT 29] P28 --> P29 P29 --> T30{LULUS ? 30} T30 -- Ya --> E((E)) T30 -- Tdk --> P31[TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN 31] P31 --> F((F)) P29 -- C((C)) --> P28</pre>	24	PIHAK KETIGA			- Laporan Audit Pihak Ketiga
	25	IND KONS & KONS	Independen konsultan melakukan penilaian terhadap hasil Pre- audit yang dilakukan oleh Pihak ketiga. Paling lambat 1 hari setelah laporan audit diterima.		
	26	KONS	- Isu khusus tidak boleh disampaikan pada klien. - Konsultan membantu klien untuk rekomendasi perbaikan terhadap temuan auditor badan sertifikasi		
	27	KONS	Jika isu khusus terkait dengan pihak ketiga, lakukan klarifikasi dan verifikasi, dengan pihak yang dimaksud		
	28	KONS	Temuan hasil pre audit pihak ketiga harus dibuatkan rekomendasi tindakan perbaikan . Verifikasi dilakukan sesuai jadwal sebelum main audit pihak ketiga (badan sertifikasi). Semua temuan Pre Audit harus Close sebelum Main Audit.		-Laporan penyelesaian proyek
	29	PIHAK KETIGA	-Verifikasi obyektif dapat dilakukan dengan main audit independen dari pihak ketiga (badan sertifikasi) atau pihak lain yang ditunjuk - sesudah audit, konsultan harus sudah menerima salinan laporan audit		- Laporan Audit Pihak Ketiga
	30	PIHAK KETIGA	Cukup Jelas		- Laporan Audit Pihak Ketiga
	31	Ka. Div	Mengambil tindakan perbaikan akibat gagalnya proses konsultasi.		- Prosedur Tindakan Perbaikan Dan Pencegahan.

<div> <div>SENTRAL TEHNOLOGI MANAGEMEN</div> <div>PROSEDUR KONSULTASI</div> </div>	No Dokumen		STM / PP02 / 02	
	Mulai Berlaku		02 Juni 2017	
	Revisi		02	
	Tanggal Revisi		26 Mei 2017	
PROSEDUR	Halaman		6	dari 6
	NO	TANGGUNG JAWAB	DESKRIPSI	DOK TERKAIT
<pre> graph TD E((E)) --> 32{32 ADA TEMUAN} 32 -- Ya --> 33[33 VERIFIKASI HASIL CERTIFICATION AUDIT] 33 --> 34[34 REKOMENDASI DAN VERIFIKASI TINDAKAN PERBAIKAN] 34 -- tidak --> 36[36 NOTIFIKASI PENAGIHAN] 34 --> F((F)) F --> 35[35 PENYIMPANAN HASIL AUDIT] 35 --> 36 36 --> 37[37 LAPORAN PENYELESAIAN PROYEK] 37 --> SELESAI([SELESAI]) </pre>	32	PIHAK KETIGA	Cukup Jelas	- Laporan Audit Pihak Ketiga
	33	IND KONS	Independen konsultan melakukan penilaian terhadap hasil Certification audit yang dilakukan oleh Pihak ketiga. Paling lambat 1 hari setelah laporan audit diterima.	- Project Control
	34	KONS	Temuan hasil audit pihak ketiga harus dibuatkan rekomendasi tindakan perbaikan yang disampaikan dalam waktu 3 (tiga) hari sesudah hari audit terakhir	- Laporan audit
	35	ADM KONS	Hasil audit pihak ketiga di simpan di masing- masing folder client dan di distribusikan juga ke Administrasi konsultan untuk di update di data BSC	Hasil audit Badan sertifikasi
	36	KONS	Notifikasi bagian penagihan sesuai dengan rencana penagihan dalam SPK	- SPK
	37	KONS	<p>Dalam waktu 4 (empat) minggu setelah verifikasi obyektif akhir oleh pihak ketiga, 'Laporan Penyelesaian Proyek' harus disusun dan diserahkan pada klien. Rekomendasi perbaikan internal harus diteruskan sesuai project control. Data experience konsultan harus di update ,termasuk experience training dan audit konsultan</p> <p>Untuk project konsultasi yang tidak sampai sertifikasi, maka diperlukan BA Closing Project sebagai bukti project selesai.</p>	- Laporan penyelesaian proyek - Project Control - Log book experience konsultan - BA Closing Project