

SENTRAL TEHNOLOGI MANAGEMENT	No Dokumen	STM / PP02 / 02		
	Mulai Berlaku	05 Mei 2014		
	Revisi	03		
PROSEDUR KONSULTASI	Tanggal Revisi	05 Februari 2021		
	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
2. ISO 45001:2018, Safety Management System, Pasal 8.1

RUANG LINGKUP:

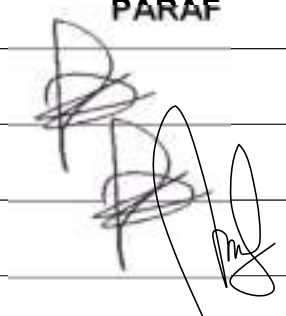
Prosedur ini mencakup aktifitas peninjauan SPK, perencanaan konsultasi dan pelaksanaan konsultasi, audit hingga pelaporan penyelesaian proyek. Prosedur ini mencakup pula untuk konsultasi dengan modifikasi kecil yang sebelumnya tidak ada pada standar STM, misalnya : Konsultasi ISO 9001:2015 plus program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

DEFINISI:

SPK	: Surat Perintah Kerja
Isu Khusus	: Hal-hal yang berpotensi dapat menyebabkan proyek tertunda / gagal
Independent konsultan	: konsultan lain yang melakukan penilaian (audit) terhadap hasil kerja konsultan utama
Konsultan Utama	: Konsultan yang memimpin development sistem di client atau customer

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	HASIHOLAN	KOORDINATOR MUTU	
DIPERIKSA OLEH	HASIHOLAN	MR	
DISAHKAN OLEH	IMANUEL IMAN	DIREKTUR	

SENTRAL TEHNOLOGI MANAGEMEN	No Dokumen		STM / PP02 / 02		
	Mulai Berlaku		05 Mei 2014		
	Revisi		03		
PROSEDUR KONSULTASI	Tanggal Revisi		05 Februari 2021		
	Halaman		2	dari	6
PROSEDUR	NO	TANGGUNG JAWAB	DESKRIPSI		DOK TERKAIT


```

graph TD
    MULAI([MULAI]) --> 1[REVIEW SURAT PERINTAH KERJA]
    1 --> 2[BUAT RENCANA KONSULTASI]
    2 --> 3[BUAT BLUE PRINT]
    3 --> 4[PROSES KONSULTASI]
    4 --> 5[LAPORAN PROGRESS KONSULTASI / BULAN]
    5 --> 6[CEK HASIL KERJA KONSULTAN]
    6 --> OK{OK?}
    OK -- Ya --> A((A))
    OK -- Tdk --> 7[PERMINTAAN TINDAKAN PERBAIKAN KEPADA KONSULTAN TERKAIT]
    7 --> 6
  
```

1	Konsultan Sales	Dalam review, perhatikan isu khusus yang terkait dengan klien	- SPK - Tahapan Konsultasi
2	Konsultan	Analisis kesenjangan yang ada antara kondisi aktual perusahaan dengan kondisi yang hendak di capai	- Jadwal Gap Analysis - Strategi pengembangan dan penerapan sistem
3	Konsultan	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	Konsultan	- Aktifitas konsultasi dilakukan sesuai dengan rencana schedule konsultasi - Apabila ternyata ada perubahan, konsultan wajib untuk menginformasikan dan mendapat persetujuan dari client melalui media komunikasi - Konsultan wajib mematuhi peraturan yang diterapkan diperusahaan client	
5	Konsultan	- Konsultan wajib melaporkan progress konsultasi setiap bulan. - 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 minimal 2 bulan sekali - Simpan semua record sesuai standar isi folder client	- Progress control report - Hasil review Implementasi - Hasil audit konsultan - Hasil audit badan sertifikasi - surat claim dari client - surat menyurat lain terkait dengan client - Daftar ISI folder 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	

<div> <div>SENTRAL TEHNOLOGI MANAGEMENT</div> <div>PROSEDUR KONSULTASI</div> </div>	No Dokumen		STM / PP02 / 02		
	Mulai Berlaku		05 Mei 2014		
	Revisi		03		
	Tanggal Revisi		05 Februari 2021		
	Halaman		3	dari	6
PROSEDUR	NO	TANGGUNG JAWAB	DESKRIPSI		DOK TERKAIT
<pre> graph TD A((A)) -- Ya --> 8[LAPORAN KEMAJUAN PROJECT] 8 --> 9{Objective tidak tercapai/ ada komplain dari Customer} 9 -- Tercapai --> 15[AUDIT STM] 9 -- Tidak Tercapai --> 10[ANALISA PENYEBAB DENGAN MELIHAT RECORD-RECORD YANG ADA] 10 --> 11{KESALAHAN Sentral Sistem} 11 -- Ya --> 13[LAKUKAN KONSESI] 11 -- Bkn --> 12[MEETING DENGAN CLIENT MANAJEMEN MEMBAHAS TINDAKAN PERBAIKAN] 12 --> 13 13 --> 14[MONITORING KONSESI] 14 --> 15 15 --> 16[VERIFIKASI HASIL AUDIT] 16 --> B((B)) </pre>	8	Konsultan	Konsultan membuat laporan kemajuan project		
	9	Konsultan	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 amandement kontrak dan disepakati 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 amandemen kontrak apabila diminta oleh customer.		- SPK - Amandemen 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 tatacara 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	konsultan utama melakukan penilaian terhadap hasil audit yang dilakukan oleh Tim independent konsultan		

SENTRAL TEKNOLOGI MANAGEMENT	No Dokumen		STM / PP02 / 02		
	Mulai Berlaku		05 Mei 2014		
	Revisi		03		
PROSEDUR KONSULTASI	Tanggal Revisi		05 Februari 2021		
	Halaman		4	dari	6
PROSEDUR	NO	TANGGUNG JAWAB	DESKRIPSI	DOK TERKAIT	
<pre> graph TD B((B)) --> 17{ISU KHUSUS} 17 -- ya --> 18[TINDAK LANJUT HASIL ISU KHUSUS] 17 -- tidak --> 19[REKOMENDASI DAN VERIFIKASI TINDAKAN PERBAIKAN] 18 --> 19 19 --> 20{DILAKSANAKAN?} 20 -- Tdk --> 21[BUAT WARNING LETTER] 20 -- Ya --> 22{Perlu PRE-AUDIT?} 21 --> 22 22 -- Tdk --> C((C)) 22 -- Ya --> 23[PRE AUDIT] 23 --> D((D)) </pre>					
	17	Independent konsultan	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	Konsultan	-Jika isu khusus terkait dengan pihak ketiga, lakukan klarifikasi dan verifikasi, dengan pihak yang dimaksud		
	19	Konsultan	-Buat rekomendasi tindakan perbaikan yang mengakomodasi temuan independent konsultan 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	Konsultan	Cukup Jelas	- Laporan Audit	
	21	Konsultan	Buat warning letter ke top management apabila ada potensi gagalnya project, akibat tidak dilaksanakannya tindakan perbaikan.	- Warning Letter	
	22	Konsultan	- 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		05 Mei 2014			
	Revisi		03			
PROSEDUR KONSULTASI	Tanggal Revisi		05 Februari 2021			
	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] P28 --> C((C)) T26 -- Tdk --> C T24 -- Tdk --> C C --> P29[CERTIFICATION AUDIT 29] P29 --> T30{LULUS ? 30} T30 -- Ya --> E((E)) T30 -- Tdk --> P31[TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN 31] P31 --> F((F))</pre>						
	24	PIHAK KETIGA			- Laporan Audit Pihak Ketiga	
	25	Independen Konsultan & Konsultan	Independen konsultan melakukan penilaian terhadap hasil Pre- audit yang dilakukan oleh Pihak ketiga. Paling lambat 1 hari setelah laporan audit diterima.			
	26	Konsultan	<ul style="list-style-type: none">- Isu khusus tidak boleh disampaikan pada klien.- Konsultan membantu klien untuk rekomendasi perbaikan terhadap temuan auditor badan sertifikasi			
	27	Konsultan	Jika isu khusus terkait dengan pihak ketiga, lakukan klarifikasi dan verifikasi, dengan pihak yang dimaksud			
	28	Konsultan	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	<ul style="list-style-type: none">-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		05 Mei 2014	
	Revisi		03	
	Tanggal Revisi		05 Februari 2021	
PROSEDUR	Halaman		6	dari 6
	NO	TANGGUNG JAWAB	DESKRIPSI	DOK TERKAIT
<pre> graph TD E((E)) --> D{ADA TEMUAN} D -- Ya --> B33[VERIFIKASI HASIL CERTIFICATION AUDIT] B33 --> B34[REKOMENDASI DAN VERIFIKASI TINDAKAN PERBAIKAN] B34 --> B35[PENYIMPANAN HASIL AUDIT] B35 --> B36[NOTIFIKASI PENAGIHAN] B36 --> B37[LAPORAN PENYELESAIAN PROYEK] B37 --> S([SELESAI]) D -- tidak --> B36 F((F)) --> B35 </pre>	32	Pihak Ketiga	Cukup Jelas	- Laporan Audit Pihak Ketiga
	33	Konsultan	Konsultan Utama melakukan penilaian terhadap hasil Certification audit yang dilakukan oleh Pihak ketiga. Paling lambat 1 hari setelah laporan audit diterima.	- Project Control
	34	Konsultan	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 Konsultan	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	Konsultan	Notifikasi bagian penagihan sesuai dengan rencana penagihan dalam SPK	- SPK
	37	Konsultan	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 Konsultan dan sales mengirimkan form survey sebagai inputan bagi konsultan terhadap kinerjanya	- Laporan penyelesaian proyek - Project Control - Log book experience konsultan - Survey kepuasan customer